

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
JOMBANG



Oleh
Nia Maulana Gusmiarni **2161178**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PGRI DEWANTARA
JOMBANG

HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN KEGIATAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
JOMBANG**



Oleh:

Nia Maulana Gusmiarni (2161178)

Jombang, 07 September 2024

Menyetujui

Pendamping Lapangan

Dosen Pendamping Lapangan



Lilik Herawati, S.KM. AAK

Novita Mardiani, SE., MM

Mengetahui

Ketua Prodi Manajemen



Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) di BPJS Kesehatan Jombang.

Kuliah Kerja Magang merupakan salah satu program atau kegiatan yang diselenggarakan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Jombang. Kuliah Kerja Magang dilaksanakan mahasiswa semester 6 dan menjadi salah satu mata kuliah wajib yang harus ditempuh. Tujuan disusunnya laporan Kuliah Kerja Magang ini adalah sebagai bentuk pelaporan kegiatan yang telah ditempuh selama penulis melaksanakan magang di BPJS Kesehatan Jombang.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang ini sebagai berikut :

1. Bapak Dr. Abdul Rohim, SE., M.Si., CRA selaku ketua STIE PGRI Dewantara Jombang yang telah mengizinkan pelaksanaan Kuliah Kerja Magang.
2. Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, ST, MSM selaku ketua program studi manajemen yang telah memberikan izin pelaksanaan Kulish Kerja Magang.
3. Ibu Novita Mardiani, SE., MM selaku dosen pembimbing lapangan yang telah berkenan membimbing penulis selama Kuliah Kerja Magang.

4. Ibu Lilik Herawati selaku Kepala Pimpinan BPJS Kesehatan Jombang yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan Kuliah Kerja Magang di BPJS Kesehatan Jombang.
5. Bapak Muhammad Syafi'i dan Bapak Dwi Budy Prasetyo Nugroho selaku pendamping lapangan yang telah mengarahkan dan mendampingi penulis saat melaksanakan Kuliah Kerja Magang di BPJS Kesehatan.
6. Karyawan atau Staff BPJS Kesehatan Jombang yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama melaksanakan Kuliah Kerja Magang di BPJS Kesehatan Jombang.
7. Orang tua dan Orang Terdekat yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama melaksanakan Kuliah Kerja Magang.

Berkat dukungan dari pihak pihak tersebut penulis bisa menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM). Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam penulisan Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Agar laporan ini berguna dan bermanfaat bagi para pembaca.

Jombang, 7 September 2024

Nia Maulana Gusmiarni

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang.....	2
1.3 Manfaat	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	3
1.5 Jadwal Kuliah Kerja Magang	5
BAB II	8
TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	8
2.1 Sejarah Perusahaan	8
2.2 Kegiatan Umum Perusahaan	10
BAB III	12
PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	12
3.1 Pelaksanaan Kerja Magang	12
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang	16
3.2.1 Pelayanan di BPJS Kesehatan Jombang	16
3.2.2 Penataan Antrian.....	18
3.2.3 Kendala yang di hadapi.....	19
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi	20
BAB IV	22
KESIMPULAN	22
4.1 Kesimpulan	22
4.2 Saran	23

DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 BPJS Keliling Desa Sukomulyo.....	29
Gambar 2 BPJS Keliling Desa Wringinpitu	29
Gambar 3 BPJS Keliling Desa Pucangro	30
Gambar 4 BPJS Keliling Desa Sukopinggir	30
Gambar 5 BPJS Keliling Desa Ploso Kerep	30
Gambar 6 Sebar Leaflet Rehab	30
Gambar 7 Perayaan HUT BPJS Kesehatan.....	31
Gambar 8 Pelayanan SO	31
Gambar 9 Input Kunjungan.....	31
Gambar 10 Pelayanan Panduan Mobile JKN.....	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal KKM	6
Tabel 1 Form Kegiatan KKM	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Rekomendasi KKM.....	25
Lampiran 2 Form Kegiatan KKM.....	26
Lampiran 3 Dokumentasi.....	29
Lampiran 4 Lembar Penilaian Pendamping Lapang.....	32
Lampiran 5 Lembar Penilaian DPL	33

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kuliah kerja magang (KKM) adalah salah satu program yang diselenggarakan oleh STIE PGRI Dewantara Jombang untuk mengasah *softskill* dan *hardskill* para mahasiswa. Selain itu juga untuk mengembangkan kualitas SDM agar memiliki lulusan perguruan tinggi yang unggul dan berkualitas. Diselenggarakannya praktek kuliah kerja magang tidak hanya untuk mengasah *softskill* dan *hardskill* saja namun juga agar lulusan yang dihasilkan oleh STIE PGRI Dewantara mampu bersaing di tempat kerja. Dengan diselenggarakannya Kuliah Kerja Magang (KKM) ini diharapkan mahasiswa dapat memiliki kompetensi, pengetahuan, keterampilan, dan gambaran tentang kenyataan ditempat kerja.

Penulis menempuh kegiatan Kuliah Kerja Magang di semester 6 ini di kantor BPJS Kesehatan Jombang. BPJS Kesehatan adalah suatu program jaminan kesehatan nasional bagi masyarakat. BPJS Kesehatan bergerak dibidang pelayanan umum dan merupakan Badan Hukum Milik Negara (BHMN). Di kantor BPJS Kesehatan Jombang memiliki beberapa bidang, dan disetiap bidang memiliki staff staff tersendiri, seperti bagian Loker, *Service Officer* (SO), Verifikasi, Kepesertaan, Keuangan, Kepala Kantor, dan keamanan. Sebagai pegawai magang penulis ditempatkan di *Service Officer* (SO) untuk melakukan pengecekan berkas yang dibawa peserta dan memastikan berkas tersebut sesuai dan peserta memenuhi syarat untuk melakukan pengurusan BPJS. Namun tidak hanya itu pada jadwal

jadwal tertentu penulis membantu beberapa program yang di laksanakan oleh BPJS Kesehatan Jombang seperti, BPJS Kesehatan Keliling, Mal Pelayanan Publik, menyebarkan *leaflet* program rehab di Lingga Jati, pelaksanaan Prolanis pada HUT BPJS Kesehatan, dan terkadang juga membantu menginput berkas berkas lain di kantor.

Selama 2 bulan penulis melaksanakan kegiatan KKM di BPJS Kesehatan Jombang penulis banyak mendapatkan pengalaman yang menarik dan membantu berbagai permasalahan yang ada, seperti membantu mengatur antrian di kursi *Service Officer (SO)*, membantu mengedukasi peserta yang belum memenuhi persyaratan, membantu mengedukasikan bahwa peserta tidak harus datang ke kantor BPJS Kesehatan untuk mengurus BPJS karena dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN, Layanan Pandawa, atau *Call Center* 165. Selain itu penulis juga banyak mendapatkan peserta yang tidak mudah diedukasi hal tersebut menambah pengalaman penulis di bidang ini, karena untuk memberikan pelayanan prima kita harus tetap ramah dan tersenyum seperti apapun pesertanya.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

Tujuan Kuliah Kerja Magang adalah untuk mempelajari, mengamati, dan memperoleh pengalaman dalam dunia kerja, agar saat terjun ke dunia kerja mahasiswa dapat bersaing. Selain itu juga untuk mengasah *hardskill* dan *softskill* agar mahasiswa dapat mengembangkan kemampuan seperti yang penulis lakukan di BPJS Kesehatan Jombang, penulis dapat mengasah kemampuan *public speaking*, dan mengembangkan kompetensi lainnya.

1.3 Manfaat

Adapun manfaat KKM adalah:

1. Mahasiswa dapat memahami bagaimana cara menjaga profesionalitas saat bekerja.
2. Mahasiswa dapat mempelajari bagaimana cara membangun hubungan yang baik dengan peserta atau konsumen.
3. Mahasiswa dapat mengasah kemampuan *public speaking*.
4. Mahasiswa memperoleh bekal pengalaman kerja untuk terjun ke dunia kerja.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau dikenal sebagai BPJS Kesehatan adalah sebuah Badan Hukum Milik Negara atau BHMN yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat. BPJS Kesehatan adalah sebuah badan hukum yang menyediakan Jaminan Kesehatan Nasional bagi masyarakat tanpa terkecuali. Memiliki program JKN KIS yang mudah didapatkan dan mudah diakses masyarakat. Mempunyai 3 layanan online yang dapat di akses tanpa melalui loket atau kantor BPJS Kesehatan terdekat yaitu :

1. JKN *Mobile*

JKN *Mobile* dapat diakses melalui HP saja, ada beberapa fitur yang memudahkan peserta dalam menggunakan BPJS Kesehatan fitur fitur tersebut antara lain ada Perubahan data peserta, Pengambilan Antrian Pelayanan Fasilitas Kesehatan, Kartu Digital, Program Rehab, Info Iuran, dan Info virtual

akun, serta Info Kepesertaan. Untuk mengakses *Mobile* JKN peserta hanya perlu mendaftar dengan NIK, no HP, dan email saja.

2. Layanan WA Pandawa

BPJS Kesehatan juga menyediakan layanan menggunakan Whatsapp dengan nomor 0811 8 165 165. Dengan menyapa pandawa saja dengan kalimat “hai” pandawa akan merespon dengan 3 jenis keperluan, ada menu Informasi, Administrasi, dan Pengaduan. Peserta dapat merespon sesuai dengan keperluan masing masing. Dengan layanan ini tentu mempermudah masyarakat dalam pengurusan BPJS Kesehatan.

3. *Call Center* 165

Jika peserta tidak mempunyai WA atau tidak bisa mengakses Aplikasi *Mobile* JKN, BPJS Kesehatan juga menyediakan *Call Center* 165 untuk pengurusan BPJS Kesehatan, layanan ini via telpon dan memerlukan pulsa.

Itu adalah beberapa layanan *online* yang di sediakan oleh BPJS Kesehatan adapula layanan *offline* seperti:

1. BPJS Kesehatan Keliling

BPJS Keliling adalah program yang disediakan oleh BPJS Kesehatan untuk masyarakat yang prioritas utamanya adalah domisili dengan jarak terjauh dari Kantor BPJS Kesehatan daerah tersebut. Di BPJS Kesehatan Keliling masyarakat bisa mengurus BPJS tanpa harus ke kantor. Dengan adanya layanan ini masyarakat lebih tertolong karena mereka tidak perlu jauh jauh datang ke kantor untuk mengurus BPJS Kesehatan.

2. Pelayanan melalui Loker kantor BPJS Kesehatan terdekat

Pelayanan melalui kantor dengan peserta datang ke kantor BPJS Kesehatan terdekat membawa persyaratan sesuai dengan kebutuhan dalam pengurusan BPJS Kesehatan. Ada 3 Loker dalam Kantor Pelayanan BPJS Kesehatan Loker 1 adalah Loker Pelayanan Prioritas, Loker 2 Loker Administrasi, dan Loker 3 adalah Layanan Pengaduan dan Informasi.

3. Mal Pelayanan Publik

BPJS Kesehatan juga menyediakan layanan di Mal Pelayanan Publik sehingga para peserta tidak harus datang ke kantor untuk melakukan pengurusan BPJS Kesehatan, karena BPJS Kesehatan juga tersedia dalam Mal Pelayanan Publik pada hari Kamis dan Jumat.

Berikut adalah beberapa layanan yang tersedia di BPJS Kesehatan, BPJS Kesehatan tempat penulis melaksanakan program Kuliah Kerja Magang berada di Ruko Cempaka Mas, Blok B-12 dan B-15, Jl. Soekarno – Hatta No.14, Kabupaten Jombang, Jawa Timur, 61419. Alasan penulis melakukan Program Kuliah Kerja Magang (KKM) disini adalah karena penulis tertarik dan memiliki minat di bidang pelayanan masyarakat.

1.5 Jadwal Kuliah Kerja Magang

Kegiatan Kuliah Kerja Magang di Kantor BPJS Kesehatan Jombang dilakukan pada tanggal 1 Juli 2024 sampai dengan 31 Agustus 2024. Adapun jadwal atau jam kerja pada BPJS Kesehatan Jombang adalah sebagai berikut:

1. Hari : Senin – Kamis
Jam Kerja : 08.00 – 15.00

- Istirahat : 12.00 – 12.30
2. Hari : Jum'at
- Jam Kerja : 7.30 – 15.00
- Istirahat : 12.00 – 12.30

Tabel 1. 1 Jadwal KKM

No	Kegiatan	Minggu ke								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM)									
2.	Penyusunan Laporan									

Proses pelaksanaan Kuliah Kerja Magang di BPJS Kesehatan Jombang dibagi menjadi beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan Magang
 - a. Pengajuan Surat Permohonan Magang di ruang BAAK STIE PGRI Dewantara Jombang, dan menyerahkan proposal pengajuan Magang ke Kantor BPJS Kesehatan Jombang.
 - b. Setelah diserahkan ke kantor BPJS Kesehatan Jombang menunggu surat balasan dari BPJS Kesehatan Jombang.
 - c. Setelah mendapatkan surat balasan dan pengajuan untuk melaksanakan Kuliah Kerja Magang di BPJS Kesehatan Jombang disetujui, pada

tanggal 1 Juli 2024 langsung melaksanakan Kegiatan Kuliah Kerja Magang di Kantor BPJS Kesehatan Jombang.

2. Tahap Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang

Sesuai dengan surat balasan dari BPJS Kesehatan Jombang dan sesuai dengan tanggal pengajuan pada proposal pelaksanaan Kuliah Kerja Magang di kantor BPJS Kesehatan Jombang dilakukan pada tanggal 1 Juli 2024 sampai dengan 31 Agustus 2024 dan sesuai dengan jam kerja yang berlaku di kantor BPJS Kesehatan Jombang.

3. Tahap Penulisan Laporan Kuliah Kerja Magang

Penulisan Laporan Kerja Magang dimulai pada minggu ke 2 pelaksanaan program Kuliah Kerja Magang. Mahasiswa diizinkan untuk mengumpulkan data data yang diperlukan untuk penulisan Laporan Kegiatan Kuliah Kerja Magang.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

BPJS Kesehatan atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan merupakan program yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk pemeliharaan dan perlindungan kesehatan bagi masyarakat. BPJS Kesehatan resmi beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014 sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Dasar pendirian beroperasinya BPJS Kesehatan adalah pada tahun 2004 dimana pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Sebelum adanya BPJS Kesehatan, jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia sudah ada sejak zaman kolonial Belanda. Pada tahun 1949, Prof. G . A. Siwabessy yang menjabat sebagai Menteri Kesehatan mengusulkan perlunya segera menyelenggarakan program asuransi kesehatan universal yang telah diterapkan di banyak Negara maju saat itu. Pada 1968 pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 1968 dengan membentuk Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK) yang mengatur pemeliharaan kesehatan bagi pegawai Negara dan penerima pensiun beserta keluarganya. Setelah itu pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 dan 23 Tahun 1984. BPDPK berubah status menjadi Badan Penyelenggara yang

berada di lingkungan Departemen Kesehatan menjadi Badan Hukum Milik Negara (BHMN).

Melalui peraturan pemerintah Nomor 6 Tahun 1992, PHB kemudian berubah menjadi PT Askes (Persero). Kemudian pada tahun 2005, PT Askes (Persero) dipercaya pemerintah untuk melaksanakan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (PJKMU) bekerjasama dengan pemerintah Daerah, yang ditujukan bagi masyarakat yang belum dilayani oleh Jamkesmas, Askes Sosial, maupun asuransi swasta. Pada tanggal 1 Januari 2014, PT Askes (persero) bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan dan resmi beroperasi. BPJS menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata.

Visi dan Misi BPJS Kesehatan

1. Visi

Menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel, dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan, dan inklusif.

2. Misi

- a. Meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi.
- b. Menjaga keberlanjutan Program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara dana jaminan sosial dan biaya manfaat yang terkendali.

- c. Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan inklusif mencakup seluruh penduduk Indonesia.
- d. Memperkuat engagement dengan meningkatkan sinergi dan kolaborasi pemangku kepentingan dalam mwnghimplementasikan program JKN-KIS.
- e. meningkatkan kapabilitas Badan dalam menyelenggarakan Program JKN-KIS secara efisien dan efektif yang akuntabel, berkehati hatian dengan prinsip tata kelola yang baik, SDM yang produktif, mendorong transformasi digital serta inovasi yang berkelanjutan.

2.2 Kegiatan Umum Perusahaan

BPJS Kesehatan Jombang bergerak di bidang pelayanan masyarakat, sebagai Badan Hukum Milik Negara (BHMN) BPJS Kesehatan Jombang beroperasi sesuai dengan UU yang berlaku. Memiliki beberapa program layanan baik *offline* maupun *online* yang tentunya mempermudah masyarakat dalam mengurus BPJS antara lain, Layanan *Mobile* JKN, Pandawa, dan *Call Center* 165. Layanan *offline* berupa Layanan Loker melalui kantor BPJS Kesehatan, BPJS Keliling, dan Mal Pelayanan Publik (MPP).

Dalam BPJS Kesehatan Jombang di bagi dalam beberapa Staff antara lain:

1. Kepala atau Pemimpin
2. Staff Kepesertaan
3. Staff Keuangan
4. Staff Klaim dan verifikasi
5. Staff Pelayanan

6. Staff Keamanan

7. Staff Kebersihan

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan oleh STIE PGRI Dewantara Jombang yaitu pada bulan Juli 2024 sampai dengan September 2024, pelaksanaan Kuliah Kerja Magang di lakukan dengan dursai minimal 2 bulan. Dengan durasi minimal pelaksanaan Kuliah Kerja Magang yang telah di tentukan tersebut penulis melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Magang pada tanggal 1 Juli 2024 sampai dengan 31 Agustus 2024 di Kantor BPJS Kesehatan Jombang. Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Magang dengan jam kerja yang telah berlaku di BPJS Kesehatan Jombang yaitu:

Senin – Kamis	: 08.00 – 15.00
Jum'at	: 07.30 – 15.00
Jam Istirahat	: 12.00 – 12.30

Dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Magang di Kantor BPJS Kesehatan Jombang, sebagai pegawai magang penulis di tempatkan di pelayanan umum dan membantu input data jika diperlukan. Namun tidak berfokus pada pelayanan saja penulis juga mengikuti beberapa program yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan Jombang untuk menunjang pelayanannya, diantaranya:

1. **BPJS Keliling**

Penulis membantu pelaksanaan program BPJS Keliling yang diadakan oleh BPJS Kesehatan Jombang. Dengan mendatangi domisili yang paling jauh

dari kantor BPJS Kesehatan Jombang dan membuka stand BPJS Keliling di Balai Desa domisili tersebut, tentunya dengan persetujuan Kepala Desa. Selama 2 bulan penulis melaksanakan Kuliah Kerja Magang penulis telah beberapa kali melaksanakan program ini, berikut adalah desa desa yang telah penulis kunjungi.

1. Desa Wringin Pitu Kecamatan Mojowarno
2. Desa Sukomulyo Kecamatan Mojowarno
3. Desa Pucangro Kecamatan Gudo
4. Desa Sukopinggir Kecamatan Gudo
5. Desa Plosokerep Kecamatan Sumobito
6. Desa Tenganan Kecamatan Kesamben

Selama pelaksanaan BPJS Keliling penulis membantu memberikan informasi terkait dengan kebutuhan peserta dengan di dampingi petugas BPJS Kesehatan Jombang. Selain itu penulis juga membantu mengisi data peserta, membantu mengecek status kepesertaan, dan membantu registrasi akun *Mobile* JKN. Tentu pelayanan ini sangat membantu masyarakat karena sedikit banyaknya pasti ada yang terkendala untuk datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan, karena meskipun hanya stand yang berdiri di balai desa, pelayanan BPJS Keliling tetap prima seperti pelayanan yang ada di kantor BPJS Kesehatan.

2. Mal Pelayanan Publik

Penulis juga membantu pelayanan BPJS Kesehatan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jombang, di Mal Pelayanan Publik penulis membantu

para peserta untuk mendapatkan pelayanan administrasi, informasi dan pengaduan. Tentunya sesuai dengan arahan yang diberikan oleh pihak BPJS Kesehatan, sehingga meskipun penulis tidak didampingi oleh pihak BPJS Kesehatan Jombang penulis tetap mampu memberikan pelayanan yang terbaik.

3. Pelaksanaan Prolanis dalam rangka HUT BPJS Kesehatan

Pelaksanaan Prolanis dalam rangka HUT BPJS Kesehatan Jombang dilakukan pada hari Minggu Tanggal 14 Juli 2024. Penulis membantu pelaksanaan Prolanis yang diselenggarakan di Lapangan Megaluh tepatnya di depan Puskesmas Megaluh, dengan mengajak 3 Fasilitas Kesehatan yaitu Faskes Klinik Dr. Firtiyah, Klinik Aulia, dan Puskesmas Megaluh. Acara Prolanis diselenggarakan pada pukul 07.00 WIB sampai dengan 09.00 WIB. Dimulai dengan kegiatan senam pagi, dan memberikan Sarapan, Kuis dan hadiah hadiah yang telah disiapkan oleh pihak BPJS Kesehatan. Dalam pelaksanaan Prolanis ini BPJS Kesehatan juga membuka stand untuk BPJS Keliling, sehingga para peserta atau masyarakat dapat mengurus BPJS Kesehatan.

Di sana penulis membantu mempersiapkan keperluan prolanis, dengan mengisi daftar hadir peserta, membantu memilih pemenang kostum terbaik, membantu pelaksanaan kuis, membantu stand BPJS Keliling, membantu membagikan atribut HUT BPJS Kesehatan, dan membantu membagikan sarapan. Sehingga acara berjalan dengan baik dan lancar.

1. Sebar *Leaflet* Rehab

Penulis juga membantu program Rehab BPJS Kesehatan Jombang dengan menyebarkan *Leaflet* atau brosur program Rehab atau cicilan untuk tunggakan iuran. Penulis didampingi pihak BPJS Kesehatan Jombang membantu menyebarkan *Leaflet* Rehab di Lingga Jati Mall Kabupaten Jombang.

Disana selain memberikan brosur atau *leaflet* program Rehab penulis juga mengedukasi para pengunjung Lingga Jati Mall Kabupaten Jombang tentang Program Rehab yang diadakan oleh BPJS Kesehatan, serta membuat video dan foto untuk dilaporkan kepada pihak BPJS Kesehatan.

2. Pelayanan Umum di Kantor BPJS Kesehatan Jombang

Selain membantu program diatas penulis juga membantu pelayanan umum di kantor. Penulis di tempatkan di *Service Officer (SO)* dengan menanyakan kebutuhan peserta, mengecek status kepesertaan, menata antrian dan memberikan antrian, melakukan pengecekan berkas apakah berkas yang di bawa peserta sudah memenuhi persyaratan atau belum, serta membantu registrasi *Mobile JKN*.

Penulis dibekali beberapa akun JKN Pegawai sehingga penulis dapat mengecek status kepesertaan peserta, iuran peserta, dan menggantikan nomor HP peserta. sehingga penulis dapat membantu meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan Jombang. Tentunya dalam pelayanan umum BPJS Kesehatan mempunyai SOP atau peraturannya sendiri, sehingga penulis harus mematuhi SOP yang berlaku di kantor BPJS Kesehatan Jombang. Dengan begitu penulis mampu memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan SOP yang berlaku.

3. Input Kunjungan

Penulis juga membantu menginput data kunjungan melalui *excel* jika dibutuhkan. Ini ada pada bagian keuangan, dengan membawa laptop dan menginput data dari berkas berkas yang diberikan oleh staff BPJS Kesehatan Jombang. Selain itu penulis juga membantu pihak keuangan untuk melakukan penagihan iuran bagi peserta yang belum membayar.

Jadi selama 2 bulaan penulis melakukan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Kantor BPJS Kesehatan Jombang, penulis di libatkan dalam program program yang diselenggarakan oleh kantor BPJS Kesehatan sehingga penulis memperoleh banyak pengalaman selama melakukan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Kantor BPJS Kesehatan Jombang.

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

3.2.1 Pelayanan di BPJS Kesehatan Jombang

Untuk memberikan pelayanan yang prima kantor BPJS Kesehatan Jombang tentu menerapkan beberapa peraturan untuk menunjang pelayanan mereka. untuk pelayanan administrasi tentu wajib orang yang bersangkutan atau orang yang berada dalam satu KK, Jika dalam KK hanya terdapat satu anggota saja maka dapat diberikan surat kuasa bagi anak atau saudara. Pelayanan di BPJS Kesehatan tidak memandang jabatan baik masyarakat biasa, PNS, TNI/Polri, dan lain sebagainya, yang di berikan prioritas hanya peserta yang sesuai dengan kriteria peserta prioritas saja jadi tidak memandang golongan.

Pelayanan di BPJS Kesehatan Jombang di bagi menjadi 3, antara lain :

1. Pelayanan administrasi

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan pengurusan perubahan data kepesertaan, pelaporan meninggal, peralihan jenis kepesertaan, pembaruan FKTP kurang dari 3 bulan, dan lain lain. Dalam pelayanan administrasi beberapa dapat di lakukan melalui hp atau online melalui Pandawa, *Mobile JKN*, atau *Call Center*. Namun ada beberapa yang wajib dilakukan di loket pelayanan seperti pengajuan Dorman yaitu pengajuan BPJS Kesehatan bagi masyarakat yang sedang rawat inap, dengan membawa surat rawat inap, KK dan KTP, serta materai 10.000. Serta Program Jamkesmaskin yang di adakan oleh pemerintah untuk pengurusannya wajib di loket pelayanan kantor BPJS Kesehatan karena memerlukan beberapa surat yang akan diserahkan kepada Dinas Sosial. Program Jamkesmaskin ini di peruntukkan bagi masyarakat yang kurang mampu dan sedang rawat inap, untuk kepengurusannya diperlukan beberapa surat dari Desa, Kecamatan, dan Dinas Sosial.

2. Pelayanan Prioritas

Di kantor BPJS Kesehatan Juga menyediakan pelayanan prioritas yang diperuntukkan oleh peserta yang sedang hamil, membawa anak, orang tua, dan disabilitas. Pelayanan prioritas di kantor BPJS Kesehatan Jombang sangat diperhatikan, bagi peserta yang memenuhi kriteria sebagai peserta prioritas sebisa mungkin untuk diutamakan sebagai bentuk memanusiakan manusia atau respect terhadap sesama. Pelayanan antrian prioritas di BPJS Kesehatan Jombang ada di Locket 1, dan memiliki bangku antrian tersendiri sehingga *Service Officer (SO)* dengan mudah mengetahui jika ada peserta yang sesuai dengan kpeserta prioritas.

3. Pelayanan Informasi dan Pengaduan

Layanan Informasi dan Pengaduan mencakup semua jenis keluhan peserta. yang paling banyak penulis temui adalah informasi tentang tagihan atau tunggakan peserta yang sudah lama menunggak tapi tidak dilakukan pelaporan menunggak, sehingga iuran peserta tersebut tetap berjalan dan pihak keluarga peserta melakukan pengaduan. Tidak itu saja layanan informasi dan pengaduan ini juga berlaku jika para peserta BPJS Kesehatan mendapat perlakuan tidak adil dari pihak Fasilitas Kesehatan (FKTP) atau Rumah Sakit selama menggunakan BPJS Kesehatan.

Selain itu pelayanan informasi ini juga diperuntukkan bagi peserta yang memiliki kendala pembayaran iuran, seperti jika peserta sudah membayar namun masih belum aktif hal tersebut dapat ditanyakan pada loket informasi karena dalam loket informasi terdapat data data peserta secara rinci, riwayat pembayaran dan jumlah pembayaran peserta.

3.2.2 Penataan Antrian

Ada dua jenis antrian di kantor BPJS Kesehatan Jombang, antrian bangku *Service Officer* (SO) dan antrian Loker. Sejak peserta memasuki kantor BPJS Kesehatan Jombang peserta akan duduk sesuai urutan yang ada. Satu persatu dari peserta ditanyakan kebutuhannya, di cek status kepesertaannya, dan di cek ulang berkasr persyaratan yang dibawa. Jika peserta memenuhi syarat untuk pengurusan BPJS Kesehatan, peserta akan di berikan antrian yang diinput melalui tab, lalu

pesert dipersilahkan untuk duduk ke depan atau antrian loket dan menunggu untuk dipanggil sesuai nomor urut antrian.

Ada 3 jenis antrian yang ada di BPJS Kesehatan, antrian A untuk pelayanan administrasi, antrian B untuk pelayanan Informasi dan Pengaduan, Antrian C untuk pelayanan Prioritas. Bangku antrian juga di bedakan untuk antrian biasa dan prioritas. Untuk peserta biasa duduk di bangku warna hitam sedangkan peserta prioritas duduk di kursi merah. dan untuk peserta yang keperluannya hanya untuk registrasi *Mobile JKN* biasanya akan di bantu di kursi paling belakang dari bangku antrian *Service Officer (SO)* dengan tujuan agar tidak tercampur dengan peserta yang nantinya akan di berikan nomor antrian loket.

3.2.3 Kendala yang di hadapi

Selama penulis melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) di kantor BPJS Kesehatan Jombang penulis menemukan beberapa kendala dan masalah yang penulis hadapi selama melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM), diantaranya:

1. *Human eror* atau Kesalah pahaman peserta

Terkadang banyak terjadi *miskomunikasi* dengan peserta sehingga peserta tersebut sedikit kesal dan marah karena mereka menolak informasi yang penulis berikan. Sebelum diberikan antrian di loket tentu harus di cek status kepesertaannya dan tagihan peserta tersebut. Jika peserta memiliki tagihan maka peserta harus melunasi tagihan tersebut sebelum melakukan pengurusan BPJS Kesehatan. Terkadang peserta tidak mau membayar dan memarahi penulis karena banyaknya tunggakan yang peserta miliki.

2. Penataan antrian

Penataan antrian di bangku *Service Officer* sering sekali tidak kondusif karena banyaknya peserta, dengan sistem antrian bergeser sesuai urutan banyak peserta yang tidak mau bergeser dan terkadang marah sehingga memarahi penulis karena terus menyuruh peserta tersebut bergeser. Terkadang karena ramai peserta para peserta juga menjadi tidak sabar dan selalu ingin di dahulukan, hal ini membuat antrian semakin tidak kondusif.

3. Kurangnya pengetahuan penulis

Terkadang penulis juga salah dalam memberikan informasi mengenai tagihan anak yang belum memiliki BPJS Kesehatan namun status kepesertaan ibunya aktif sehingga dikenakan tagihan sejak bulan lahir. Namun jika status kepesertaan ibunya non-aktif anak tersebut tidak dikenakan tagihan sejak bulan lahir. Penulis sering salah memberikan informasi tentang hal tersebut sehingga banyak peserta yang tidak jadi mendaftarkan anaknya ke BPJS Kesehatan.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

Dengan adanya kendala-kendala tersebut berikut adalah usulan atau solusi pemecahan masalah yang penulis hadapi:

1. Penulis berdiskusi dengan rekan mahasiswa yang sedang melakukan Kuliah Kerja Magang di Kantor BPJS Kesehatan Jombang.
2. Jika tidak menemukan solusi maka penulis akan bertanya kepada pihak BPJS Kesehatan Jombang, baik pihak Loker atau Pihak Kepesertaan lainnya yang sedang senggang.

3. Jika peserta tetap bersikeras dengan opininya maka penulis memberikan loket antrian informasi agar peserta bisa dapat memastikan informasi yang telah penulis berikan.
4. Sesuai dengan SOP yang berlaku untuk antrian bangku *Service Officer* yang sistemnya bergeser sesuai urutan kedatangan, maka peserta yang tidak mau bergeser dan marah ketika disuruh bergeser, maka peserta tersebut dilewati dan menggeser peserta lainnya, sehingga peserta tersebut mau tidak mau akan bergeser dengan sendirinya.

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Penulis melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Magang di kantor BPJS Kesehatan Jombang secara berkelompok, dengan penempatan di bagian pelayanan dan pendukung program program yang di laksanakan oleh BPJS Kesehatan Jombang. Penulis melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Magang selama 45 hari kerja dengan durasi pelaksanaan pada tanggal 1 Juli 2024 sampai 31 Agustus 2024.

Selama pelaksanaan Kuliah Kerja Magang di BPJS Kesehatan Jombang penulis membantu beberapa program yang diselenggarakan BPJS Kesehatan Jombang di sela sela pekerjaan harian yaitu pelayanan di kantor BPJS Kesehatan Jombang. Penulis juga membantu program program yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, Program BPJS Keliling, Mal Pelayanan Publik, Penyebaran *Leaflet* Program Rehab, dan Prolanis dalam rangka HUT BPJS Kesehatan.

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini sangat memberikan manfaat dan pengalaman bagi penulis. Dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini penulis dapat mengembangkan banyak keterampilan seperti *Public Speaking*, Profesionalitas, dan loyalitas. Sehingga penulis memiliki gambaran tentang seperti apa dunia kerja, dan kegiatan Kuliah Kerja Magang ini dapat menjadi bekal penulis untuk bersaing di dunia kerja nanti. Dengan adanya dukungan dari rekan satu kelompok, dari dosen pendamping lapangan, dan karyawan BPJS Kesehatan

Jombang membantu penulis dalam mengatasi kendala kendala yang penulis hadapi saat melaksanakan Kuliah Kerja Magang.

4.2 Saran

Selama dua bulan penulis melaksanakan program Kuliah Kerja Magang di BPJS Kesehatan Jombang, penulis memiliki saran untuk kantor BPJS Kesehatan Jombang agar senantiasa mempertahankan layanan yang baik, dan bisa meningkatkan layanan yang jauh lebih baik kedepannya, meningkatkan kedisiplinan, mempertahankan keramahan, dan meningkatkan keterampilan, serta kekompakan. Agar BPJS Kesehatan Jombang jauh lebih baik dari sekarang.

DAFTAR PUSTAKA

STIE PGRI DEWANTARA. (2024). *Buku Pedoman Kuliah Kerja Magang (KKM) STIE PGRI Dewantara Jombang Program Studi Manajemen 2024. Jombang*

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Rekomendasi KKM



Lampiran 2 Form Kegiatan KKM

Lampiran 2 Form Kegiatan KKM

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Nia Maulana Gusmiarni
 NIM : 2161178
 Program Studi : SI Manajemen
 Tempat Magang : BPJS Kesehatan Jombang
 Bagian/Bidang : Pelayanan

Tabel 1 Form Kegiatan KKM

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
1	1 Juli 2024	Pengenalan tempat magang Pelayanan mobile JKN Rekap data	✓
	2 Juli 2024	Pelayanan mobile JKN Rekap data	✓
	3 Juli 2024	Pelayanan MPP Rekap data	✓
	4 Juli 2024	BPJS keliling Pelayanan mobile JKN Rekap data	✓
	5 Juli 2024	Pelayanan mobile JKN Rekap data	✓
2	8 Juli 2024	Pelayanan mobile JKN Rekap data	✓
	9 juli 2024	Pelayanan MPP Rekap data	✓
	10 juli 2024	Pelayanan Service Officer (SO) Rekap data	✓
	11 juli 2024	Pelayanan SO Rekap data	✓
	12 juli 2024	Pelayanan SO Rekap data	✓
	14 juli 2024	Perayaan HUT BPJS	✓
3	15 juli 2024	Pelayanan SO Rekap data	✓
	16 juli 2024	Pelayanan SO	✓
	17 juli 2024	Pelayanan MPP Pelayanan SO Rekap data	✓
	18 juli 2024	Pelayanan SO Rekap data	✓

	19 juli 2024	Pelayanan SO Rekap data	✓
4	22 juli 2024	Pelayanan SO Rekap data	✓
	23 Juli 2024	Pelayanan SO Rekap data	✓
	24 juli 2024	Pelayanan SO Pelayanan SO Rekap data	✓
	25 juli 2024	Pelayanan SO Rekap data	✓
	26 juli 2024	Pelayanan MPP. Pelayanan SO Rekap data	✓
	5	29 juli 2024	Update data peserta Pelayanan SO Rekap data
30 Juli 2024		Input data peserta Pelayanan SO Rekap data	✓
31 juli 2024		Pelayanan SO Rekap data	✓
1 agustus 2024		BPJS Keliling Pelayanan So Rekap data	✓
2 agustus 2024		Pelayanan SO Rekap data	✓
6	5 agustus 2024	Pelayanan SO Sebar pamphlet Rekap data	✓
	6 agustus 2024	Pelayanan SO Rekap data	✓
	7 agustus 2024	Pelayanan So Rekap data	✓
	8 agustus 2024	Pelayanan SO Rekap data	✓
	9 agustus 2024	Pelayanan MPP Pelayanan SO Rekap data	✓
7	12 agustus 2024	Pelayanan SO Rekap data	✓
	13 agustus 2024	Pelayanan SO Rekap data	✓
	14 agustus 2024	Pelayanan mobile JKN Pelayanan SO Rekap data	✓
	15 agustus 2024	BPJS Keliling Pelayanan SO Rekap data	✓
	16 agustus 2024	Pelayanan SO Rekap data	✓
8	19 agustus 2024	Pelayanan SO Rekap data	✓
	20 agustus 2024	Pelayanan SO	✓

		Rekap data	✓
	21 agustus 2024	Pelayanan SO Pelayanan SO Rekap data	✓
	22 agustus 2024	BPJS Keliling Pelayanan SO Rekap data	✓
	23 agustus 2024	Pelayanan MPP Pelayanan SO Rekap data	✓
9	26 agustus 2024	Pelayanan SO Rekap data	✓
	27 agustus 2024	BPJS Keliling Pelayanan SO Rekap data	✓
	28 agustus 2024	Pelayanan SO Rekap data	✓
	29 agustus 2024	Input data peserta	✓
	30 agustus 2024	Input data peserta	✓

Pendamping lapangan,



Pendamping lapangan,

Lilik herawati, S.KM. AAK

Lampiran 3 Dokumentasi



Gambar 1 BPJS Keliling Desa Sukomulyo



Gambar 2 BPJS Keliling Desa Wringinpitu



Gambar 3 BPJS Keliling Desa Pucangro



Gambar 4 BPJS Keliling Desa Sukopinggir



Gambar 5 BPJS Keliling Desa Ploso Kerep



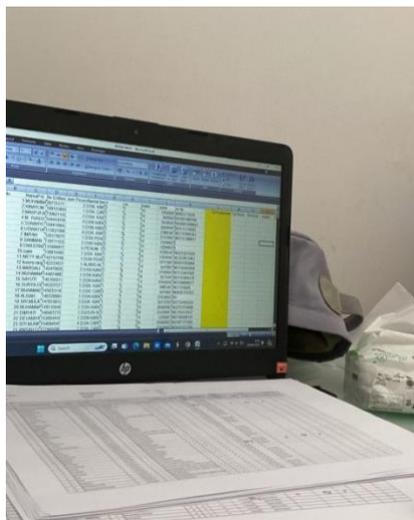
Gambar 6 Sebar Leaflet Rehab



Gambar 7 Perayaan HUT BPJS Kesehatan



Gambar 8 Pelayanan SO



Gambar 9 Input Kunjungan



Gambar 10 Pelayanan Panduan Mobile JKN



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
 Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : Nia Maulana Gusmiarni
 NIM : 2161178
 Program Studi : Manajemen SDM
 Tempat Magang : BPJS Kesehatan Jombang
 Alamat Tempat Magang : Ruko Cempaka Mas, Blok B-12 & B-15, Jl. Soekarno-Hatta No 14,
 Kab. Jombang, Jawa Timur 61419
 Bagian/Bidang : Pelayanan

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	97
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	96
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	95
4.	Kreativitas dan ketrampilan	92
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	95
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	96
7.	Kemampuan berkomunikasi	95
8.	Produktivitas kerja*	92
Jumlah		758
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		98,12

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

.....

Jombang, 02 September 2024

Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai**



(Balik Herawati, S.KM.AAK)

** dituliskan nama pejabat penilai disertai tanda tangan dan stempel perusahaan/instansi



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
 Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : Nia Maulana Gusmiarni
 NIM : 2161178
 Program Studi : Manajemen SDM
 Tempat Magang : BPJS Kesehatan Jombang
 Alamat Tempat Magang : Ruko Cempaka Mas, Blok B-12 & B-15, Jl. Soekarno-Hatta No 14,
 Kab. Jombang, Jawa Timur 61419
 Bagian/Bidang : Pelayanan

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	97
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	96
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	95
4.	Kreativitas dan ketrampilan	92
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	95
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	96
7.	Kemampuan berkomunikasi	95
8.	Produktivitas kerja*	92
Jumlah		758
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		98,12

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

.....

Jombang, 02 September 2024

Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai**



(Baik Herawati, S.KM.AAK)

** dituliskan nama pejabat penilai disertai tanda tangan dan stempel perusahaan/instansi