

## **Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Peserta Pada BPJS Kesehatan Cabang Sidoarjo**

**Adinda Ekita Wahyu Kirana<sup>1</sup>, Budi Prabowo<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>*Program Studi Administrasi Bisnis, UPN "Veteran" Jawa Timur, Indonesia*

### **Corresponding Author**

**Nama Penulis:** Adinda Ekita Wahyu Kirana

**E-mail:** [23042010210@student.upnjatim.ac.id](mailto:23042010210@student.upnjatim.ac.id)

### **Abstrak**

*Pelayanan publik di bidang kesehatan merupakan prioritas nasional karena merupakan hak asasi manusia yang fundamental, namun dalam pelaksanaannya seringkali dihadapkan pada masalah operasional seperti antrean panjang dan kesalahan pengolahan data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelaksanaan pelayanan peserta di BPJS Kesehatan Cabang Sidoarjo, mengevaluasi efektivitasnya, serta memberikan rekomendasi perbaikan mutu pelayanan. Metode pelaksanaan tugas dilakukan melalui praktik kerja lapangan dengan teknik observasi partisipatif, di mana penulis terlibat langsung dalam proses pelayanan tatap muka, verifikasi data, hingga penanganan keluhan peserta. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di kantor cabang melibatkan empat tahap utama, yaitu verifikasi awal oleh petugas keamanan atau service officer, pelayanan di loket oleh frontliner, penanganan dan pemberian solusi teknis, serta konfirmasi dan penutupan layanan melalui penilaian kepuasan. Selain layanan tatap muka, BPJS Kesehatan juga telah mengintegrasikan layanan digital melalui PANDAWA, aplikasi Mobile JKN, dan Care Center 165 untuk meningkatkan efisiensi. Kesimpulan dari kegiatan magang ini adalah bahwa prosedur pelayanan yang sistematis dan edukasi intensif mengenai kanal digital sangat efektif dalam mengurangi beban operasional di kantor cabang serta meningkatkan kecepatan akses informasi bagi peserta.*

**Kata kunci** - pelayanan publik, prosedur pelayanan, BPJS Kesehatan

### **Abstract**

*Public services in the health sector are a national priority as they represent a fundamental human right; however, in practice they are often faced with operational issues such as long queues and data processing errors. This study aims to identify the procedures for implementing participant services at BPJS Kesehatan Sidoarjo Branch, evaluate their effectiveness, and provide recommendations for improving service quality. The implementation method was carried out through fieldwork practice using participatory observation techniques, in which the author was directly involved in face-to-face service processes, data verification, and handling participant complaints. The results show that service procedures at the branch office involve four main stages: initial verification by security personnel or service officers, counter services by frontliners, handling and provision of technical solutions, and service confirmation and closure through satisfaction assessments. In addition to face-to-face services, BPJS Kesehatan has also integrated digital services through PANDAWA, the Mobile JKN application, and Care Center 165 to improve efficiency. The conclusion of this internship activity is that systematic service procedures and intensive education regarding digital service channels are highly effective in reducing the operational burden at branch offices and increasing the speed of access to information for participants.*

**Keywords** - public service, service procedures, BPJS Kesehatan

## **PENDAHULUAN**

Di era globalisasi, pelayanan publik menjadi pilar utama tata kelola pemerintahan yang menentukan kepercayaan masyarakat, khususnya di sektor kesehatan yang merupakan hak asasi fundamental. Sebagai penyelenggara tunggal Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan lebih dari 280 juta peserta, BPJS Kesehatan memegang peran strategis dalam memastikan akses layanan kesehatan yang cepat, mudah, dan setara. Kualitas interaksi langsung melalui pelayanan peserta menjadi indikator vital profesionalisme lembaga; prosedur yang tidak efektif berisiko memicu antrean panjang, kesalahan data, dan penurunan kepuasan publik.

BPJS Kesehatan Cabang Sidoarjo menghadapi tantangan kompleks akibat tingginya kepadatan penduduk dan keragaman sosial ekonomi di wilayah penyangga industri. Kondisi ini menuntut prosedur pelayanan yang sistematis, adaptif terhadap kebutuhan spesifik peserta, serta terintegrasi dengan sistem digital seperti Mobile JKN guna menghindari hambatan operasional. Secara akademis, kajian ini relevan dengan bidang Administrasi Bisnis dalam penerapan prinsip Total Quality Management (TQM) dan Customer Relationship Management (CRM) pada sektor publik. Oleh karena itu, analisis mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan di Cabang Sidoarjo sangat urgensi untuk mengoptimalkan efektivitas program JKN dan mewujudkan layanan kesehatan yang inklusif serta berkelanjutan.

### **1. Prosedur**

Menurut Rusdiana dan Zaqiah (2022:76), prosedur adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas.

### **2. Prosedur Pelaksanaan**

Menurut Siagian (2020:115), prosedur pelaksanaan adalah rangkaian langkah-langkah yang dirancang secara sistematis untuk memastikan bahwa sebuah kegiatan atau proyek dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

### **3. Pelayanan**

Menurut Suparlan (2000:35), pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

### **4. BPJS Kesehatan**

Menurut Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011, BPJS merupakan jaminan sosial yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia dan termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia.

## **METODE**

Prosedur pelayanan peserta di BPJS Kesehatan Cabang Sidoarjo dilaksanakan melalui pendekatan sistematis yang mengintegrasikan regulasi internal dengan dinamika di lapangan. Berdasarkan hasil observasi partisipatif selama kegiatan magang, ditemukan bahwa penanganan peserta tidak dilakukan secara parsial, melainkan melalui alur kerja yang terstruktur guna menjaga integritas data dan kepuasan peserta.

1. **Identifikasi Masalah dan Verifikasi Data.** Tahap awal dimulai dengan identifikasi keluhan peserta, yang umumnya mencakup rekonsiliasi data, aktivasi status kepesertaan, hingga kendala rujukan medis. Proses ini melibatkan teknik komunikasi persuasif untuk menggali informasi dan validasi dokumen pendukung seperti KTP, Kartu Keluarga, dan bukti bayar. Penggunaan aplikasi internal serta Mobile JKN menjadi instrumen utama dalam melakukan audit data untuk menentukan apakah kendala bersifat administratif atau gangguan sistemik.
2. **Kategorisasi Layanan dan Analisis Penyebab.** Setiap permasalahan dikelompokkan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang relevan. Misalnya, ketidaksesuaian NIK memerlukan

koordinasi sinkronisasi data dengan sistem Dukcapil, sedangkan status kepesertaan non-aktif dianalisis berdasarkan histori pembayaran iuran. Pengelompokan ini penting untuk mitigasi risiko kesalahan langkah dalam pelayanan publik.

3. Strategi Penyelesaian dan Implementasi Solusi. Penentuan solusi didasarkan pada tingkat urgensi dan segmen kepesertaan. Bagi peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) Mandiri dengan kendala tunggakan, strategi penyelesaian difokuskan pada edukasi pelunasan agar status kepesertaan kembali aktif secara otomatis. Implementasi solusi ini menggabungkan aspek teknis sistem dengan aspek komunikasi informatif untuk memastikan peserta memahami penyebab masalah dan langkah tindak lanjutnya.
4. Evaluasi dan Penjaminan Mutu Layanan. Bagian Pelayanan Peserta melakukan evaluasi berkala terhadap pola permasalahan yang sering muncul. Evaluasi ini berfungsi sebagai instrumen perbaikan SOP dan dasar pemberian edukasi publik yang lebih tepat sasaran. Melalui pendekatan yang sistematis dan berbasis regulasi ini, BPJS Kesehatan Cabang Sidoarjo berupaya menjaga prinsip pelayanan yang cepat, mudah, dan setara sesuai dengan standar profesionalisme organisasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sistem pelayanan di BPJS Kesehatan Cabang Sidoarjo dirancang secara komprehensif untuk menjamin efisiensi alur kerja dan optimalisasi kepuasan peserta. Berdasarkan hasil pengamatan, prosedur pelayanan terbagi menjadi beberapa tahapan :

1. Verifikasi Awal



**Gambar 1.**  
Verifiikasi/Screening/Filter

Peserta datang ke kantor cabang. Lalu, petugas di bagian depan (satpam)/SO (Service Officer) melakukan verifikasi/pengecekan kepesertaan awal (misalnya, status aktif kartu/NIK) dan mengarahkan peserta ke loket atau media digital (seperti mesin anjungan mandiri) yang tepat. Jika keluhan masalah peserta hanya sederhana, satpam akan langsung memberikan solusi penanganannya. Sedangkan jika permasalahan memang diperlukan petugas frontliner yang menangani, maka peserta tersebut akan diarahkan ke mesin pengambilan antrian. Peserta mengambil nomor antrian sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan.

2. Pelayanan di Loket



**Gambar 2.**  
Pelayanan di Loket

Peserta dipanggil ke loket frontliner sesuai nomor antrean. Petugas frontliner akan mendengarkan keluhan atau kebutuhan administrasi yang disampaikan peserta. Lalu, melakukan pengecekan data kepesertaan melalui aplikasi Mobile JKN Pegawai atau sistem Kepesertaan berdasarkan NIK atau Kartu JKN-KIS yang dibawa oleh peserta.

### 3. Penanganan dan Pemberian Solusi



**Gambar 3.**  
Penanganan dan Pemberian Solusi

Setelah peserta memberikan keluhannya, petugas frontliner akan mengecek dokumen-dokumen yang dibawa dan sesuai dengan keluhan yang diberikan oleh peserta. Misalnya, untuk update kepesertaan peserta yang sudah meninggal (dinonaktifkan) agar iuran perbulan (jika segmen peserta PBP/PPU) peserta tersebut tidak tertagih terus/menunggak. Peserta tersebut harus membawa NIK yang terkait dan surat keterangan meninggal/surat akta meninggal. Setelah itu, petugas frontliner akan menonaktifkan kepesertaan peserta yang meninggal melalui sistem Kepesertaan. Tidak membutuhkan waktu yang lama setelah petugas frontliner tersebut mengubah, peserta bisa mengecek NIK peserta meninggal sudah tidak aktif lagi kepesertaan BPJS nya.

Jika keluhan peserta telah selesai ditangani, petugas frontliner akan memberikan edukasi dan mengarahkan peserta untuk menggunakan layanan digital/non tatap muka, seperti :

- a. PANDAWA (Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp).
- b. Aplikasi Mobile JKN (untuk perubahan data, cek iuran, antrean online, dll.).
- c. Care Center 165 (untuk informasi dan keluhan).

### 4. Konfirmasi dan Penutupan Layanan

Setelah dipastikan tidak ada lagi keluhan dari peserta dan memastikan peserta memahami solusi yang diberikan dan data yang diubah (jika ada), pegawai frontliner akan

mengarahkan peserta untuk memberikan penilaian terhadap layanan yang baru saja diterima melalui google review.

## KESIMPULAN

Prosedur pelayanan peserta di BPJS Kesehatan Cabang Sidoarjo dilaksanakan melalui alur kerja yang sistematis dan terstruktur yang terdiri dari empat tahap utama, yaitu verifikasi awal oleh petugas keamanan atau service officer, pelayanan administrasi di loket oleh frontliner, penanganan serta pemberian solusi teknis atas keluhan peserta, hingga konfirmasi dan penutupan layanan melalui penilaian kepuasan. Selain mengandalkan interaksi tatap muka, instansi ini telah mengintegrasikan layanan digital seperti aplikasi Mobile JKN, PANDAWA (WhatsApp), dan Care Center 165 guna meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan kemudahan akses informasi bagi peserta. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang disiplin, dikombinasikan dengan edukasi intensif mengenai kanal non-tatap muka, terbukti efektif dalam mengurangi antrean panjang di kantor cabang, memitigasi risiko kesalahan data, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang inklusif dan professional.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing praktik magang, Bapak Budi Prabowo, S.Sos., MM, serta seluruh pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan selama pelaksanaan magang. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada BPJS Kesehatan Cabang Sidoarjo beserta pembimbing dan koordinator lapangan atas kesempatan, fasilitas, serta pengalaman kerja yang diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji Muhawarman, S. M. (2025). *Kemenkes Raih Skor Tinggi fPelayanan Publik 2024, Bukti Nyata Komitmen untuk Masyarakat*. Diambil kembali dari Kementerian Kesehatan RI: <https://www.kemkes.go.id/id/kemenkes-raih-skor-tinggi-pelayanan-publik-2024-bukti-nyata-komitmen-untuk-masyarakat>
- Andi Nur' Aini, L. A. (2024). *Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli*. *Jurnal Sektor Publik*, 34–40.
- Andryan Noer Febryanto, D. I. (2025). *Implementasi Layanan Administrasi Bpjs Kesehatan Bagi Masyarakat Di Wilayah Kecamatan Pakal*. *BHAKTI NAGORI (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1-9
- Bahasa, B. P. (2016). *Kamus besar bahasa Indonesia (KBBI)*. Diambil kembali dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Febri Bayu Wibawa, I. A. (2023). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (Bpjs) Kabupaten Karawang*. *Journal of Governance Innovation*, 80–93.
- Ihsan Iswanto, S. S. (2020). *Kualitas Pelayanan Di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bulukumba*. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 574-588.
- Kompas.com. (2024, Oktober 08). *BPJS Kesehatan Raih Penghargaan Inovasi Pelayanan Publik dari Kemenpan-RB*. Diambil kembali dari Kompas.com: <https://biz.kompas.com/>
- Kurniawan, T., & Lestari, P. (2024). *Kualitas Pelayanan Publik Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Kepadangan Kabupaten Sidoarjo*. *Publika*, 11(3), 233–244.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset
- Yuliana, D., & Pratama, R. (2023). *Kualitas pelayanan kesehatan masyarakat penerima BPJS di puskesmas Martubung Kecamatan Medan Labuhan Kelurahan Besar*. *Requisitoire Law Enforcement*, 5(2), 78–86.