

BAB II

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

2.1 Profil BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang

2.1.1 Sejarah BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional berdasarkan asas pemerataan dan jaminan sosial. BPJS Kesehatan mulai beroperasi pada 1 Januari 2014 dengan peserta dari seluruh masyarakat yang terbagi dalam dua kelompok, yaitu bukan penerima jaminan kesehatan dan penerima bantuan iuran jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang beralamat di Jalan Sultan Agung, No. 144, Kaliwiru, Kecamatan Candisari.

BPJS Cabang Kota Semarang merupakan sebuah badan usaha milik Negara yang menyelenggarakan jaminan Kesehatan pada wilayah Kota Semarang dan Demak. Pada BPJS Cabang Kota Semarang berhasil meraih fasilitas Kesehatan yang berkomitmen pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pada Tahun 2023. Penghargaan tersebut diberikan secara langsung oleh BPJS Kesehatan dalam acara *Launching Transformasi Mutu Layanan JKN Yang Mudah, Cepat, dan Setara*.

2.1.2 Visi, misi, dan Tujuan BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang

1. Visi

“Menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel, dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan Kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan, dan inklusif”

2. Misi

- Menjaga keberlanjutan program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara Dana Jaminan Sosial dan Biaya manfaat yang terkendali.
- Meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi.
- 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.
- Memperkuat engagement dengan meningkatkan sinergi dan kolaborasi pemangku kepentingan dalam mengimplementasikan program.
- Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan inklusif mencakup seluruh penduduk Indonesia.

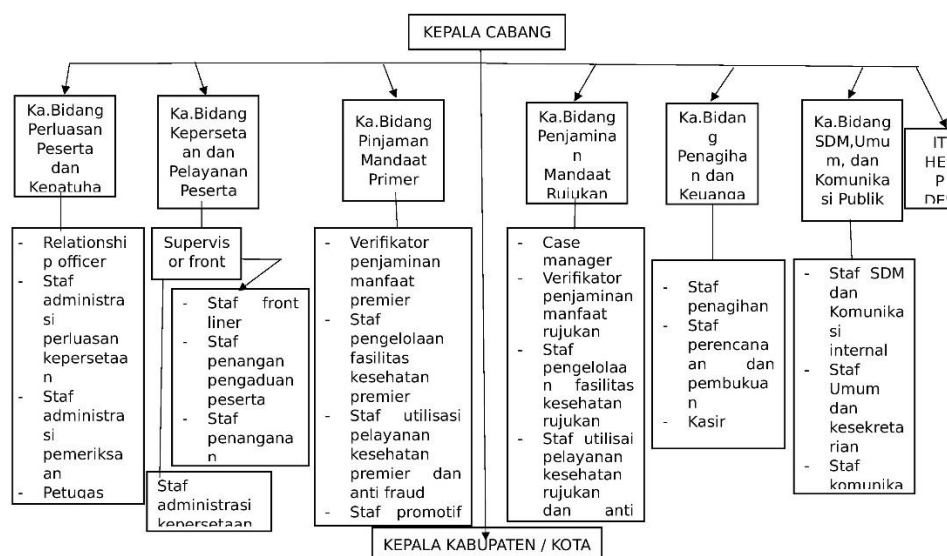
3. Tujuan

BPJS Cabang Kota Semarang bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta dan anggota keluarga atau Masyarakat.

2.1.3 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah badan publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan nasional berdasarkan asas pemerataan dan jaminan sosial. BPJS Kesehatan mulai beroperasi pada 1 Januari 2014 dengan peserta dari seluruh masyarakat yang terbagi dalam dua kelompok, yaitu (1) bukan penerima jaminan kesehatan dan (2) penerima bantuan iuran jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang beralamat di Jalan Sultan Agung, No. 144, Kaliwiru, Kecamatan Candisari. Struktur organisasi Dinas Kesehatan Kota Semarang antara lain :

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Kantor Cabang Kota Semarang



(Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang, 2024)

Deskripsi Jabatan Setiap pegawai mengemban tugas dan wewenang sehingga terlaksananya kegiatan operasional. Berikut ini tugas setiap bidang di BPJS Kesehatan :

1. Kepala Cabang

- Menyusun strategi perusahaan, rencana program kerja dan anggaran.
- Mempersiapkan sarana dan prasana pendukung operasional.
- Membina dan mengawasi terhadap aktifitas kepala bidang.

2. Kepala Bidang Perluasan Peserta dan Kepatuhan

- Relationship Officer (RO) Mengelola laporan serta administrasi terkait fungsi unit kerja.
- Staf Administrasi Perluasan Kepesertaan Menyediakan data perencanaan kunjungan berdasarkan wilayah.
- Staf Administrasi Pemeriksaan Melaksanakan kebijakan yang sesuai telah ditetapkan.
- Petugas Pemeriksa dan Kepatuhan Memastikan kepatuhan badan usaha secara optimal.

3. Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta

- Staf Front Liner Menyediakan validitas data peserta.
- Staf Penanganan Pengaduan Peserta Melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaduan peserta.
- Staf Penanganan Pengaduan Peserta di RS Mengendalikan mutu pelayanan dan menangani pengaduan peserta.
- Staf Administrasi Kepesertaan Mengelola data dan mendistribusikan kartu kepesertaan.

4. Kepala Bidang Penjamin Manfaat Primer

- Verifikator Penjaminan Manfaat Primer Memvalidasi data klaim dan tagihan dari penyedia kesehatan.
- Staf Pengelolaan Fasilitas Kesehatan Primer Menganalisis manajemen fasilitas kesehatan primer.
- Staf Utilitasi Pelayanan Kesehatan Primer dan Anti Fraud Mengawasi penyalahgunaan pelayanan kesehatan.
- Staf Promotif dan Preventif Penyuluhan imunisasi, keluarga berencana dan skrining kesehatan.

5. Kepala Bidang Penjamin Manfaat Rujukan

- Verifikator Penjaminan Manfaat Rujukan Menganalisis manfaat pelayanan kesehatan rujukan.
- Staf Pengelolaan Fasilitas Kesehatan Rujukan Mengawasi fasilitas kesehatan rujukan.
- Staf Utilitas Pelayanan Kesehatan Rujukan dan Anti Fraud Mengawasi terkait utilitasi dan penyalahgunaan pelayanan rujukan.
- Case Manajer Memanajemen klinik dan puskesmas yang ada di KC Banjar.

6. Kepala Bidang Penagihan dan Keuangan

- Staf Penagihan Melaksanakan fungsi manajemen koleting iuran.

- Staf Perencanaan dan Pembukuan Melakukan prosedur fungsi akuntansi.
- Kasir Menganalisis manajemen kas dan verifikator keuangan.

7. Kepala Bidang Sumber Daya Manusia, Umum, dan Komunikasi Publik

- Staf SDM, menyelenggarakan pelatihan, merekap absensi, perhitungan gaji dan komunikasi karyawan.
- Staf Umum dan Kesekretariatan Menyeleksi surat masuk dan keluar serta pengadaan alat tulis kantor.
- Staf Komunikasi Publik Melakukan liputan wartawan, radio dan surat kabar tentang BPJS.

4. IT Help Desk

Menangani terkait IT berupa pengawasan penggunaan, pengendalian efektifitas, sosialisasi pembaharuan, dan melaporkan kendala.

Penyelenggara serta penanggung jawab pelaksanaan pelatihan pegawai BPJS Kesehatan Kota Semarang yaitu manajemen sumber daya manusia, dimana pada bagian tersebut memiliki tugas dan kewajiban berdasarkan Peraturan Direksi BPJS Kesehatan Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Manajemen Talenta Terintegrasi pada Pasal yang memuat mengenai tanggung jawab manajemen sumber daya manusia salah satunya adalah pelaksanaan pelatihan. dalam pasal tersebut memuat bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki tugas dan

kewajiban untuk menyusun rencana program pelatihan beserta rancangan anggarannya. Sehingga manajemen sumber daya manusia bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelatihan.

2.1.4 Pelatihan di BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang

Dalam menjalankan tugas nya untuk bertanggung jawab atas pelaksanaan pelatihan, staf sumber daya manusia menyediakan pelelatihan untuk meningkatkan standar pelayanan yang terbagi sebagai berikut:

1. Pelatihan Dasar

Pelatihan ini ditujukan bagi para pegawai yang baru saja dinyatakan lolos menjadi pegawai tetap di BPJS Kesehatan Cabang Kota Semarang. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kepeimpinan individu dan kedisiplinan masing-masing individu. Kegiatan ini berlangsung selama 5 (lima) hari yang dilakukan di barak TNI. Dalam hal pelatihan dasar ini, penyelenggara bekerja sama dengan TNI untuk menyampaikan materi terkait hal tersebut. Sehingga dalam pelatihan dasar TNI sebagai instruktur yang menyampaikan materi mengenai kepemimpinan dan kedisiplinan.

2. Pelatihan Kompetensi

Melalui program pelatihan kompetensi yang efektif, organisasi tidak hanya mampu meningkatkan kompetensi yang dimiliki

oleh pegawainya, namun juga berharap bahwa program pelatihan kompetensi yang dilaksanakan pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Pelatihan kompetensi dilakukan secara berkelanjutan oleh masing-masing bidang. Biasanya pelatihan kompetensi ini dilakukan 1 (satu) tahun. Masing-masing bidang sebelum melaksanakan pelatihan kompetensi harus melaporkan terlebih dahulu kepada staf sumber daya manusia, hal tersebut dilakukan untuk pendataan dan perancangan mengenai pelatihan kompetensi yang akan berlangsung. Instruktur dalam pelatihan kompetensi ini adalah para ahli yang sudah memiliki pengalaman dalam bidang-bidang tertentu. Selanjutnya pegawai yang telah mengikuti program pelatihan juga akan mengikuti sertifikasi kompetensi yang diselenggarakan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi Pihak Kedua BPJS Kesehatan (LSP BPJS Kesehatan) yang telah mendapatkan lisensi dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). Tercatat, sampai dengan tahun 2023, LSP BPJS Kesehatan telah memiliki skema sertifikasi kompetensi bagi 10 (sepuluh) jabatan, yaitu: Petugas Pemeriksa dan Kepatuhan, Relationship Officer, Staf Frontliner, Staf Penagihan Iuran, Verifikator Penjaminan Manfaat Rujukan, Staf Administrasi Kepesertaan, Staf Administrasi Perluasan Kepesertaan, Staf Penanganan Pengaduan Peserta, Staf

Pengelolaan Fasilitas Kesehatan Primer dan Staf Pengelolaan Fasilitas Kesehatan Rujukan. Terdapat beberapa macam pelatihan kompetensi, antara lain:

- Pelatihan Manajemen Rumah Sakit
- Pelatihan Tenaga Promosi Kesehatan dan Rumah Sakit
- Pelatihan Sistem Informasi Kesehatan Kabupaten atau Kota
- Pelatihan Rekrutmen Tenaga Kesehatan Untuk Rumah Sakit dan Puskesmas
- Pelatihan Promosi Kesehatan Dinas Kesehatan Rumah Sakit
- Pelatihan Penyehatan Air serta Higiene Sanitasi Makanan dan Minuman
- Pelatihan Fasilitator Pemberdayaan Masyarakat di Bidang Kesehatan
- Pelatihan Desain dan Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional
- Pelatihan Peningkatan Kinerja Organisasi melalui Pembelajaran Organisasi
- Pelatihan Pengolahan Limbah Cair dan Limbah Rumah Sakit