

**BPJS
KESEHATAN**

BPJS KESEHATAN

A. INSTANSI PELAKSANA PELAYANAN

BPJS KESEHATAN

B. STANDAR PELAYANAN

Memuat : Dasar Hukum, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja, Evaluasi Kinerja Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

No	Komponen	Uraian
1	Produk	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendaftaran / Registrasi Peserta Baru b. Perubahan Data / Identitas Peserta c. Penambahan / Pengurangan anggota keluarga d. Pemberian Informasi dan Penanganan Pengaduan
2	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Peserta Mandiri / PBPJ <ul style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga, 2. Halaman Depan Buku Rekening (Mandiri, BNI, BCA) 3. KTP Pemilik Rekening, 4. Materai 10.000 b. ASN (PNS, TNI, Polri) <ul style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga, 2. SK Pegawai 3. Daftar Gaji Pegawai terbaru c. Pegawai Swasta (pelaporan melalui HRD/Kepegawaian) <ul style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga, 2. Form Excel 37 kolom, 3. Akses melalui Edabu
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Melalui Layanan Tatap Muka – loket penerimaan DPMPTSP b. Melalui Layanan Non Tatap Muka <ul style="list-style-type: none"> 1. Pandawa - 08118165165 2. Aplikasi Mobile JKN (Playstore / Appstore) 3. Care Center 165 4. Whatsapp Chika : 08118750400 5. Website BPJS Kesehatan: www.bpjs-kesehatan.go.id
4	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Melalui Layanan Tatap Muka – loket penerimaan DPMPTSP 10 – 15 menit b. Melalui Layanan Non Tatap Muka <ul style="list-style-type: none"> 1. Pandawa : 2 x 24 Jam 2. Aplikasi Mobile JKN (Playstore / Appstore) : 24 Jam 3. Care Center 165 : 24 Jam 4. Whatsapp Chika : 08118750400 : 24 Jam
5	Biaya	Tidak ada Biaya (Gratis)

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menempatkan Petugas khusus Informasi dan Pengaduan di Loker Informasi dan Pengaduan pada Gedung Mal Pelayanan Publik Kota Balikpapan 2. Melalui Kotak Kritik dan Saran 3. Melalui SMS Ke Nomor 0815-4500-0010 / 0815-4500-0012 4. Melalui Telepon dan Faximili di Nomor (0542) 8512-311 5. Melalui Email di : mppbalikpapan@gmail.com 6. Melalui Buku Tamu dan Kuisisioner di website https://mpp.balikpapan.go.id 7. Melalui Instagram MPP Kota Balikpapan yaitu mpp_kotabalikpapan 8. SP4N LAPOR! https://www.lapor.go.id/ 9. BPJS Kesehatan Care Center 165
---	--	---

Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Kesehatan Nasional; 2. Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial; 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan; 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang layanan 2. Kursi tunggu 3. AC 4. TV 5. Toilet bersih 6. Toilet disabilitas 7. Jalur lantai disabilitas 8. Kursi Roda 9. Antrian Elektronik 10. Printer 3 buah 11. Komputer 3 buah 12. Meja 3 buah 13. Kertas 14. Tinta

3	Jumlah Pelaksana	1. Petugas BPJS Kesehatan
4	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas BPJS Kesehatan
5	Pengawasan Internal	CCTV, absensi, pengawasan atasan langsung.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai Standar Pelayanan dan SOP
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penjagaan keamanan kantor selama 24 jam 2. CCTV 3. Asuransi Kesehatan BPJS 4. Asuransi Ketenaga Kerjaan BPJS
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan evaluasi setiap 6 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 1 tahun sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh Kepala DPMPTSP 4. SKP