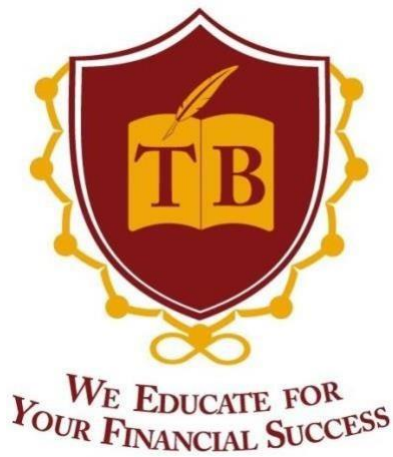


**PENERAPAN TEORI MANAJEMEN DAN KUALITAS PELAYANAN
DALAM PENGELOLAAN DATA KEPESERTAAN DI BPJS KESEHATAN
CABANG BEKASI**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan kepada program Studi Manajemen untuk memenuhi salah satu syarat

Perkuliahan di STIE Tri Bhakti



Oleh:

Nur Fadilah

212611029

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI
2024**

LEMBAR PENGESAHAN
PENERAPAN TEORI MANAJEMEN DAN KUALITAS PELAYANAN
DALAM PENGELOLAAN DATA KEPESERTAAN DI BPJS KESEHATAN
CABANG BEKASI

Oleh:
Nur Fadilah
212611029

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Untuk memenuhi salah satu syarat Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata
Kuliah

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini


Bekasi, 11 Juli 2024

Ketua Penguji



Ir. Prilia Haliawan.MM
NIDN:0430047303

Anggota Penguji



Rizki Oktaviani.SE.,MM
NIDN :0403109402

Ketua Program Studi



Dr. Sofia Maulida, SE., MM
NIDN :0309027801

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN
PRAKTIK KERJA LAPANGAN PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan Praktik kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya/Sarjana Akuntansi/Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini

Bekasi, 19 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



74495ALX239664211

Nur Fadilah

NIM:212611029

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN MAGANG**

Nama : Nur Fadilah
Nim : 212611029
Jurusan : Manajemen
Bidang Studi : SI Manajemen
Judul LPKL : Penerapan Teori Manajemen Dan Kualitas Pelayanan
Dalam Pengelolaan Data Kepesertaan di BPJS Kesehatan
Cabang Bekasi.

Laporan Kerja Praktik Laporan tersebut diatas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan untuk memenuhi salah satu persyaratan mata kuliah Program Studi Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 11 Juli 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Dr. Sofia Maulida, SE., MM.

Dosen Pembimbing



Rizki Oktaviani, SE., MM

ABSTRAK

Laporan Praktik Kerja Lapangan Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti yang berjudul “ Penerapan Teori Manajemen dan Kualitas Pelayanan Dalam Pengelolaan Data Kepesertaan di BPJS Kesehatan Cabang Bekasi “ dan memiliki rumusan masalah yaitu Bagaimana penerapan teori manajemen (*planning, organizing, actuating, controlling*) dalam pengelolaan data kepesertaan di BPJS Kesehatan Cabang Bekasi dan Bagaimana penerapan teori kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dalam tugas *telecollecting*. Adapun Tujuan dari magang ini adalah untuk memahami dan menganalisis bagaimana teori manajemen dan kualitas pelayanan diterapkan dalam pengelolaan data kepesertaan. Dengan menerapkan teori manajemen BPJS Kesehatan Cabang Bekasi dapat memastikan bahwa pengelolaan data kepesertaan dilakukan dengan efisien, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat secara umum. Dan dengan menerapkan teori kualitas pelayanan (*service quality*) dalam *telecollecting*, dapat meningkatkan pengalaman peserta, memperkuat kepercayaan, dan memastikan bahwa layanan administratif yang diberikan berjalan dengan efektif dan bermutu tinggi. Hasil dari Laporan Praktik Kerja Lapangan ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan pemahaman tentang pentingnya teori manajemen dan kualitas pelayanan dalam pengelolaan data kepesertaan di BPJS Kesehatan.

Kata Kunci: Manajemen, Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Pelayanan, Pengelolaan Data Dan BPJS Kesehatan.

ABSTRACT

The Practical Field Work Report Of The Management Study Program At The Tri Bhakti College of Economics is entitled “Application of Management Theory and Service Quality in Managing Membership Data at BPJS Health Bekasi Branch” and has a problem formulation, namely How to apply management theory (planning, organizing, actuating, controlling) in managing participant data at BPJS Health Bekasi Branch and how to apply service quality theory (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) in telecollecting tasks. The tasks that must be carried out during this internship include inputting membership data, scanning event reports, sorting data on inactive business entity participants, telecollecting, inputting work unit data, and creating work unit letters. By applying the BPJS Health Bekasi Branch management theory, you can ensure that membership data management is carried out efficiently, accurately and in accordance with the general health service needs of the community. And by applying service quality theory in telecollecting, it can improve participant experience, strengthen trust, and ensure that the administrative services provided run effectively and are of high quality. It is hoped that the results of this Field Work Practice Report will provide valuable insight for BPJS Health in increasing understanding of the importance of management theory and service quality in managing membership data at BPJS Health.

Keywords: Management, Management Information Systems, Service Quality, Data Management And BPJS Health.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya praktikan dapat menyelesaikan penulisan Laporan Pratik Kerja Lapangan ini sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Laporan Praktik Kerja Lapangan ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan salah satu mata kuliah di Program studi Manajemen Sekolah tinggi Ilmu Eknonomi Tri Bhakti (STIE TRI BHAKTI). Judul yang praktikan ajukan adalah “Implementasi Manajemen Administrasi Dalam Peengelolaan Data Kepesertaan di BPJS Kesehatan Cabanng Bekasi”

Penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini tidak dapat berjalan tanpa bantuan semua pihak yang telah membantu praktikan selama penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan. Pada kesempatan ini praktikan ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Horas Sebastian E. Tobing, B.A selaku Ketua Yayasan Prima Bina Bangsa
2. Bapak. Drs Widayatmoko, M.M.,M.I.Kom selaku Ketua STIE Tri Bhakti.
3. Bapak Dr. Sofia Maulida, SE., MM selaku Kaprodi Manajemen
4. Ibu Rizki Oktaviani,SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Laporan Praktik Kerja Lapangan Praktikan.
5. Seluruh Dosen Prodi Manajemen dan Akuntansi serta sivitas akademik STIE Tri Bhakti yang telah banyak memberikan pengetahuan dan pengalaman selama mengikuti Pendidikan STIE Tri Bhakti.
6. Ibu Dewi Wulandari Selaku Staf Komunikasi dan Kesekretariatan di BPJS Kesehatan Cabang Bekasi yang telah memberikan bimbingan, saran dan masukan kepada praktikan selama melakukan Kerja Praktik.
7. Keluarga besar BPJS Kesehatan Cabang Bekasi, terima kasih banyak atas ilmu yang diberikan dan dengan besar hati mau menerima praktikan sebagai bagian dari keluarga besar BPJS Kesehatan Cabang Bekasi.
8. Dan terima kasih atas diri sendiri yang sudah menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	iii
TANDA PERSETUJUAN LPKL	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Magang	4
1.4 Manfaat Magang	4
1.5 Teori yang Relavan	6
1.5.1 Manajemen.....	6
1.5.2 <i>Service quality</i>	7
1.5.3 Sistem Informasi Manajemen.....	8
1.5.4 Pengelolaan Data.....	9
1.6 Metode Magang	10

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	11
2.1 Sejarah Perusahaan.....	11
2.1.1 Produk dan Layanan Perusahaan.....	12
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	13
2.2 Struktur Organisasi.....	14
2.3 Kegiatan Departemen.....	15
BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN	20
3.1 Penempatan Magang.....	20
3.1.1 Jadwal Praktik Magang	20
3.2 Uraian Deskripsi Tugas.....	21
3.3 Pembahasan	31
BAB IV PENUTUP	34
4.1 Simpulan	34
4.2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Perusahaan	11
Gambar 2.2 Struktur Perusahaan	14
Gambar 3.1 Menginput data badan usaha	21
Gambar 3.2 Menginput satuan persatker	22
Gambar 3.3 Melakukan Scan	24
Gambar 3.4 Mencari Email Badan Usaha	25
Gambar 3.5 Melakukan Persetujuan Surat Kuliah	26
Gambar 3.6 Mensortir Data badan Usaha	27
Gambar 3.7 Membuat Surat	28
Gambar 3.8 Melakukan Telecollecting	29

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	20
-----------------	----