

**IMPLEMENTASI STANDAR PEMBUATAN AKUN BARU DAN  
STANDAR PELAYANAN PERUBAHAN DATA PESERTA DI BPJS  
KESEHATAN CABANG KOTA BEKASI**

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh  
**ANA MARIA S**  
**232811901**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI  
BEKASI  
2026**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**IMPLEMENTASI STANDAR PEMBUATAN AKUN BARU DAN  
STANDAR PELAYANAN PERUBAHAN DATA PESERTA DI BPJS  
KESEHATAN CABANG KOTA BEKASI**

Oleh  
**Ana Maria S**  
**NIM 232811901**

**LAPORAN MAGANG**

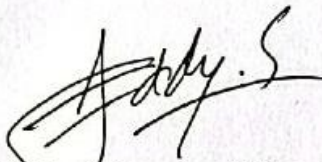
Untuk memenuhi salah satu syarat Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata  
Kuliah

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

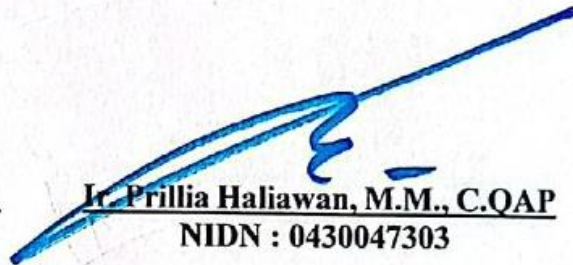
Bekasi, 27 Februari 2026

**Ketua Penguji**

**Anggota Penguji**

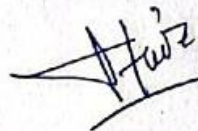


**Dr. Eddy Setyanto., S.Sos, M.Si**  
**NIDN : 0325107402**



**Ir. Prillia Haliawan, M.M., C.QAP**  
**NIDN : 0430047303**

**Ketua Program Studi Manajemen**



**Dr. Sofia Maulida, S.E., M.M.,**  
**NIDN: 0309037801**

## LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG



Nama : Ana Maria S  
NIM : 232811901  
Bidang Studi : S1 Manajemen  
Judul LPKL : Implementasi Standar Pembuatan Akun Baru dan StandarLa Pelayanan Perubahan Data Peserta di BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi

Laporan Magang di Patas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mata kuliah pada Program Studi Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 12 Februari 2026 Mengetahui,

**Ketua Program Studi Manajemen**

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Sofia Maulida, S.E., M.M.**

**NIDN: 0309037801**



**Ir. Prillia Haliawan, M.M.,C.QAP**

**NIDN: 0430047303**

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN  
LAPORAN MAGANG**

**PROGRAM STUDI S.1 MANAJEMEN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Laporan Magang ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada jurusan Manajemen, STIE Tri Bhakti.
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, 12 Februari 2026



**Ana Maria S**  
**232811901**

**SURAT PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : **CAESAR WILLY MARAEL**

Jabatan : **KEPALA BAGIAN SDM, UMUM DAN  
KOMUNIKASI**

Nama Perusahaan : **BPJS KESEHATAN CABANG KOTA BEKASI**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul "**Implementasi Standar Pembuatan Akun Baru Dan Standar Pelayanan Perubahan Data Peserta Di BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi**", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada). Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), dan menampilkan atau mempublikasikannya di jurnal, repository, internet atau media lain untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Bekasi, 06 Februari 2026  
Yang membuat pernyataan



**Caesar Willy Marael**  
05994

**SURAT PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : ANA MARIA S  
NIM : 232811901  
Perguruan Tinggi : STIE TRI BHAKTI  
Program Studi : SI MANAJEMEN

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalt-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “Implementasi Standar pembuatan akun baru dan standar pelayanan perubahan data peserta di BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi”.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 12 Februari 2026  
Yang membuat pernyataan



Ana Maria S  
232811901

## **ABSTRAK**

Kegiatan magang ini dilaksanakan di BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi pada unit Membership Service Division dengan fokus pada pelaksanaan standar pelayanan pembuatan akun baru dan perubahan data peserta melalui aplikasi Mobile JKN. Permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan kepesertaan adalah masih adanya kendala dalam pemahaman peserta terhadap penggunaan layanan digital serta ketidaksesuaian data yang diunggah. Tujuan kegiatan magang ini adalah untuk mengetahui proses pelayanan kepesertaan, mengidentifikasi kendala yang terjadi, serta menganalisis peran mahasiswa magang dalam mendukung pelaksanaan standar pelayanan. Metode yang digunakan meliputi observasi langsung terhadap proses pelayanan, wawancara dengan petugas, serta dokumentasi kegiatan magang. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan didukung oleh pemanfaatan layanan digital. Namun demikian, masih diperlukan pendampingan kepada peserta agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Kesimpulannya, kegiatan magang memberikan pengalaman dan pemahaman yang baik mengenai penerapan standar pelayanan kepesertaan di instansi publik.

**Kata Kunci :** Magang, Standar Pelayanan, BPJS Kesehatan, Mobile JKN.

## **ABSTRACT**

*This internship was conducted at the Bekasi City Branch of the BPJS Kesehatan (Healthcare and Social Security Agency) in the Membership Services Division, focusing on implementing service standards for creating new accounts and changing participant data through the Mobile JKN application. Challenges encountered in participant services included persistent difficulties in participant understanding of digital services and inconsistencies in uploaded data. The purpose of this internship was to understand the participant service process, identify any challenges, and analyze the role of student interns in supporting the implementation of service standards. Methods used included direct observation of the service process, interviews with staff, and documentation of internship activities. The analysis showed that the implementation of service standards was in accordance with established procedures and supported by the use of digital services. However, further assistance was needed for participants to optimize service delivery. In conclusion, the internship provided valuable experience and understanding regarding the implementation of participant service standards in government agencies.*

**Keywords:** *Internship, Service Standards, BPJS Kesehatan, Mobile JKN.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat, hikmat, dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Magang ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Laporan magang ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik untuk memenuhi mata kuliah magang pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi. Laporan Magang ini berjudul “Implementasi Standar Pembuatan Akun Baru dan Standar Pelayanan Perubahan Data Peserta di BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi.”

Penyusunan laporan ini merupakan hasil dari kegiatan magang yang telah dilaksanakan serta didukung oleh berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan bantuan selama proses magang maupun penyusunan laporan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan Kesehatan, kekuatan, serta kelancaran sehingga Laporan Magang ini dapat di selesaikan.
2. Bapak Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
3. Ibu Dr. Sofia Maulida, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
4. Bapak Ir. Prillia Haliawan, M.M., C.QAP selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, ilmu, saran, serta motivasi dalam penyusunan Laporan Magang ini.
5. Pimpinan dan seluruh pegawai BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan magang.
6. Pembimbing lapangan serta seluruh staf BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi yang telah membantu, membimbing, dan memberikan pengalaman berharga selama kegiatan magang berlangsung.
7. Orang tua dan saudara/I yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat.
8. Kakek tercinta yang telah berpulang, atas dukunga dan kesempatan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menempuh Pendidikan hingga saat ini.
9. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pacar penulis yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan pengertian selama proses penyusunan laporan ini.
10. Elva Savitri sebagai sahabat saya yang membantu menyemangati saya selama magang sampai tersusunnya laporan magang ini

11. Teman-teman dan pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses magang dan penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa Laporan Magang ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, baik dari segi ini maupun penulisan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan laporan ini. Akhir kata, semoga Laporan Magang ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Bekasi, 12 Februari 2026  
Hormat saya,

Ana Maria S  
232811901

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG .....</b>	<b>2</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAORAN MAGANG .....</b>	<b>3</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....</b>	<b>4</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....</b>	<b>5</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>7</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>8</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>10</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>12</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>13</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>14</b>
<b>BAB 1 I</b>	
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Magang.....	4
1.4 Manfaat Magang.....	4
1.5 Teori Relevan .....	6
1.6 Metode Magang.....	12
<b>BAB II.....</b>	<b>14</b>
<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>14</b>
2.1 Sejarah Perusahaan .....	14
2.2 Visi dan Misi BPJS Kesehatan .....	15
2.3 Profil BPJS Kesehatan.....	16
2.3.1 Logo BPJS Kesehatan.....	16
2.3.2 Proses Pelayanan Kepesertaan BPJS Kesehatan.....	16
2.4 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi .....	18
2.5 Tugas dan Fungsi unit kerja BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi.....	19

<b>BAB III</b> .....	<b>22</b>
3.3 Penempatan Dan Jadwal Magang.....	22
3.1.1 Tempat Pelaksanaan Magang .....	22
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Magang.....	23
3.2 Uraian Tugas.....	23
3.3 Pembahasan dan Temuan Masalah.....	39
3.3.1 Standar Pembuatan Akun Baru.....	39
3.3.2 Standar Pelayanan Perubahan Data Peserta.....	42
3.3.3 Kendala dalam Implementasi Standar Pembuatan Akun Baru dan Upaya Penyelesaian	45
3.3.4 Kendala dalam Implementasi Standar Pelayanan Perubahan Data Peserta dan Upaya Penyelesaian.....	46
<b>BAB IV</b> .....	<b>49</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>49</b>
4.1 Kesimpulan .....	49
4.2 Saran-Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>52</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.5 Konsep SERVQUAL .....</b>	<b>8</b>
<b>Gambar 2.3.1 Logo BPJS Kesehatan.....</b>	<b>14</b>
<b>Gambar 2.4 Struktur Organisasi Kantor Cabang.....</b>	<b>16</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Kendala Pelayanan Pembuatan Akun Baru dan Perubahan Data Peserta .....2

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Pengantar Magang .....	54
Lampiran 2 : Daftar Kegiatan Minggu Ke 1 .....	55
Lampiran 3 : Daftar Kegiatan Minggu Ke 2.....	56
Lampiran 4 : Daftar Kegiatan Minggu Ke 3.....	57
Lampiran 5 : Daftar Kegiatan Minggu Ke 4.....	58
Lampiran 6 : Daftar Kegiatan Minggu Ke 5.....	59
Lampiran 7 : Daftar Kegiatan Minggu Ke 6.....	60
Lampiran 8 : Daftar Kegiatan Minggu Ke 7.....	61
Lampiran 9 : Laporan Penilaian Magang .....	62
Lampiran 10 : Dokumentasi Uraian Tuga 3.1& 3.2 .....	63
Lampiran 11: Dokumentasi Uraian Tuga 3.3& 3.4 .....	64
Lampiran 12 : Dokumentasi Uraian Tuga 3.5& 3.6 .....	65
Lampiran 13: Dokumentasi Uraian Tuga 3.7& Gambar Struktur Organisasi .....	66
Lampiran 14: Daftar Riwayat Hidup .....	67
Lampiran 15: Kartu Konsultasi Magang .....	68
Lampiran 16: Saran Dan Perbaikan Magang.....	69
Lampiran 17: Surat Pernyataan Diterima Magang .....	70
Lampiran 18: Sertifikat Magang.....	71
Lampiran 19: SOP Pembuatan Akun Baru Mobile JKN.....	72
Lampiran 20: SOP Perubahan Data Peserta Mobile JKN .....	73