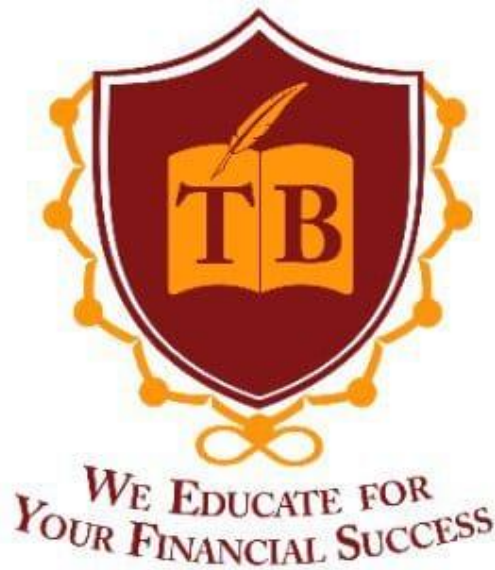


**PROSES PELAYANAN PROGRAM ROYALITAS PELANGGAN PADA
BPJS KESEHATAN CABANG KOTA BEKASI**

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



OLEH:

ELVA SAVITRI

232811910

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI

BEKASI

2026

LEMBAR PENGESAHAN
PROSES PELAYANAN PROGRAM ROYALITAS PELANGGAN PADA
BPJS KESEHATAN CABANG KOTA BEKASI

Oleh
Elva Savitri
232811910

LAPORAN MAGANG
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



Stella Nathasya E.S.M., M.M
NUPTK : 9546774675230273

Anggota Penguji



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

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Sofia Maulida, SE., M.M.,
NIDN: 0309037801

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG

Nama : **ELVA SAVITRI**
NIM : **232811910**
Jurusan : **S1 MANAJEMEN**
Judul LPKL/Magang : **PROSES PELAYANAN PROGRAM
ROYALITAS PELANGGAN PADA BPJS
KESEHATAN CABANG KOTA BEKASI**

Laporan magang tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada jurusan Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 06 Februari 2026

Ketua Program Studi Manajemen



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

NIDN: 0309037801

Dosen Pembimbing



Dr. Eddy Setyanto., S.Sos, M.Si

NIDN : 0325107402

**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, di 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



Elva Savitri

232811910

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

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 “**Proses Pelayanan Program Royalitas Pelanggan Pada 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 : **Elva Savitri**
NIM : **232811910**
Perguruan Tinggi : **STIE TRI BHAKTI**
Program Studi : **S1 MANAJEMEN**

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 "*Proses Pelayanan Program Royalitas Pelanggan Pada 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


Elva Savitri
232811910

ABSTRAK

Pelayanan publik di bidang kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan peserta. BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Nasional terus menentukan inovasi pelayanan, salah satunya melalui Program Royalitas Pelanggan. Laporan magang ini bertujuan untuk mengetahui proses pelayanan Program Royalitas Pelanggan di BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta menganalisis upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam kegiatan magang ini adalah observasi langsung dan dokumentasi terhadap aktivitas pelayanan kepesertaan, khususnya pada Unit Mutu Pelayanan Kepesertaan. Hasil magang menunjukkan bahwa proses pelayanan Program Royalitas Pelayanan dilaksanakan secara terstruktur melalui pelayanan administrasi kepesertaan, pendampingan layanan digital Mobile JKN, serta pengendalian mutu pelayanan melalui dokumentasi GEMBA dan checksheet pelayanan. Kendala yang ditemukan antara lain keterbatasan literasi digital peserta, kendala teknis sistem, serta kepadatan pelayanan pada jam tertentu. BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi telah melakukan berbagai upaya perbaikan melalui optimalisasi layanan digital, edukasi peserta, serta evaluasi mutu pelayanan secara berkelanjutan. Secara keseluruhan, pelaksanaan Program Royalitas Pelanggan berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas peserta BPJS Kesehatan.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Program Royalitas Pelanggan, Kepuasan Peserta, BPJS Kesehatan

ABSTRACT

Public service in the health sector plays an important role in improving community welfare; therefore, high-quality services oriented toward participant satisfaction are essential. BPJS Kesehatan, as the administrator of the National Health Insurance Program, continues to develop service innovations, one of which is the Customer Loyalty Program. This internship report aims to analyze the service process of the Customer Loyalty Program at BPJS Kesehatan Bekasi Branch Office, identify the obstacles encountered in its implementation, and examine the efforts made to improve service effectiveness. The methods used in this internship were direct observation and documentation of membership service activities, particularly in the Membership Service Quality Unit. The results indicate that the service process of the Customer Loyalty Program is implemented systematically through membership administration services, assistance in using the Mobile JKN digital application, and service quality control through GEMBA documentation and service checksheets. The main challenges identified include limited digital literacy among participants, technical system issues, and service congestion during peak hours. Overall, the implementation of the Customer Loyalty Program contributes to increasing participant satisfaction and loyalty toward BPJS Kesehatan.

Keywords: Public Service, Customer Loyalty Program, Participant Satisfaction, BPJS Kesehatan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang yang berjudul “Proses Pelayanan Program Royalitas Pelanggan pada BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi” sebagaimana mestinya. Penyusunan Laporan Magang ini tidak terlepas dari berbagai hambatan dan tantangan, baik teknis maupun nonteknis. Namun berkat doa, usaha, semangat, serta dukungan dari berbagai pihak, akhirnya laporan ini dapat diselesaikan dengan baik.

Terwujudnya penyusunan Laporan Magang ini tentu tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan sehingga laporan ini dapat tersusun dengan baik, antara lain kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan magang dan penyusunan laporan ini.
2. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan moral maupun material, serta motivasi yang tiada henti kepada penulis.
3. Untuk diri saya sendiri Elva Savitri. Terima kasih karena telah berusaha, berjuang, dan tidak menyerah dalam menjalani proses perkuliahan, pelaksanaan magang, serta penyusunan laporan ini hingga selesai.
4. Bapak Horas Sebastian E. Tobing, B.A selaku ketua Yayasan Prima Bina Banga.
5. Bapak Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan serta bimbingan selama proses penyusunan laporan magang ini.
6. Ibu Dr. Sofia Maulida., SE., MM selaku Kaprodi Manajemen
7. Bapak dan Ibu Dosen STIE Tri Bhakti yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.

8. Bapak Caesar Willy Marael selaku Kepala Bagian SDM, Umum dan Komunikasi BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi yang telah memberikan arahan dan dukungan selama pelaksanaan magang.
9. Pimpinan dan seluruh pegawai BPJS Kesehatan Cabang Kota Bekasi, yang telah memberikan pengalaman dan pembelajaran selama pelaksanaan magang dan penyusunan laporan ini.
10. Ana Maria. S sebagai sahabat penulis yang membantu menyemangati dan memberikan dukungan setiap waktu selama magang sampai tersusunnya laporan magang ini.
11. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan dukungan selama pelaksanaan magang dan penyusunan laporan ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Bekasi, 12 Februari 2026

Hormat saya,

Elva Savitri

232811910

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANGAN LAPPROGRA	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN	iv
PUBLIKASI KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Kegiatan Magang	3
1.4 Manfaat Kegiatan Magang	3
1.5 Teori Relevan	4
1.5.2 Teori Manajemen Pelayanan & Organisasi	5
1.5.3 Teori Kualitas Pelayanan	5
1.6 Metode Magang	8
1.6.1 Observasi	8
1.6.2 Dokumentasi	8
BAB II.....	9
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	9
2.1 Sejarah Perusahaan	9
2.1.1 Visi BPJS Kesehatan	9

2.1.2 Misi BPJS Kesehatan	9
2.1.3 Logo BPJS Kesehatan	10
2.2 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan	11
2.3 Kegiatan Organisasi	12
BAB III	14
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	14
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang	14
3.1.1 Tempat Pelaksanaan Magang	14
3.1.2 Jadwal Pelaksanaan Magang	15
3.2. Uraian Deskripsi Tugas	18
3.2.1. Alur Pekerjaan	18
3.2.2. Deskripsi Tugas	21
3.2.3. Segmentasi, Targeting, dan Positioning (STP) BPJS Kesehatan	29
3.3 Kendala dan Kesulitan	34
3.4 Solusi	35
BAB IV	36
4.1 Kesimpulan	36
4.2. Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	39
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	51
KARTU KONSULTASI MAGANG.....	52
SERTIFIKAT MAGANG.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.5 Konsep Pelayanan Publik Model SERVQUAL	6
Gambar 2.1 Logo BPJS Kesehatan	10
Gambar 2.2 Struktur Organisasi BPKS Kesehatan	11
Gambar 3.1 Prosedur Dalam Kegiatan Pelayanan BPJS Kesehatan.....	20
Gambar 3.2 Pendampingan & Pelayanan BPJS Kesehatan	21
Gambar 3.3 Perekaman Sarana & Prasarana Pelayanan	22
Gambar 3.4 Laporan GEMBA Melalui Aplikasi Telegram.....	23
Gambar 3.5 SOP Petugas Pelayanan BPJS Kesehatan	24
Gambar 3.6 Flowchart Penggunaan Layanan Digital BPJS Kesehatan (Mobile JKN)	43
Gambar 3.7 Evaluasi Pelayanan Mobile JKN.....	50
Gambar 3.8 Pemantauan CCTV PelayananBPJS Kesehatan.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Magang	16
Tabel 3.2 Uraian Kegiatan	17
Tabel 3.3 Segmentasi, Targetting, Positioning (STP) BPJS Kesehatan	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Pengantar Magang / Keterangan Dari Kampus.....	41
Lampiran 2: Surat Pernyataan Diterima Magang.....	42
Lampiran 3: Daftar Kegiatan Mingguan Ke-1	43
Lampiran 4: Daftar Kegiatan Mingguan Ke-2	44
Lampiran 5: Daftar Kegiatan Mingguan Ke-3	45
Lampiran 6: Daftar Kegiatan Mingguan Ke-4	46
Lampiran 7: Daftar Kegiatan Mingguan Ke-5	47
Lampiran 8: Daftar Kegiatan Mingguan Ke-6	48
Lampiran 9: Daftar Kegiatan Mingguan Ke-7	49
Lampiran 10: Laporan Penilaian Magang.....	50
Lampiran 11: Daftar Riwayat Hidup	50
Lampiran 12: Kartu Konsultasi Magang.....	51
Lampiran 13: Sertifikat Magang	52