

**Pedoman  
Pelayanan Prima  
BPJS Kesehatan**



**BPJS Kesehatan**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

PERATURAN DIREKSI  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN  
NOMOR 13 TAHUN 2015

TENTANG

PEDOMAN PELAYANAN PRIMA  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR UTAMA  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mencapai tujuan Fokus Layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan perlu implementasi Pelayanan Prima berupa interaksi dengan pelanggan internal maupun pelanggan eksternal;
  - b. bahwa agar Pelayanan Prima dapat terlaksana dengan baik oleh seluruh Duta BPJS Kesehatan, diperlukan pedoman yang diatur dalam Peraturan Direksi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4456);
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 116 Tahun 2011, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5256);
  3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 111 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan;
  4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 160/M Tahun 2013 tentang Pengangkatan Dewan Komisaris dan Direksi PT Askes (Persero) menjadi Dewan Pengawas dan Direksi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan;

Kantor Pusat

Jl. Letjen Suprpto Kav. 20. No. 14, Cempaka Putih,  
PO BOX 1391/JKT, Jakarta Pusat 10510 - Indonesia  
Telp. +62 21 421 2938 (Hunting), Fax. +62 21 421 2940  
[www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id)

4

5. Peraturan Direksi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 59 Tahun 2015 tentang Pedoman Perilaku (*Behaviour Guidance*) sebagai Implementasi Tata Nilai Organisasi (*Organization Values*) bagi Duta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DIREKSI TENTANG PEDOMAN PELAYANAN PRIMA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN.

Pasal 1

Pedoman Pelayanan Prima Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan merupakan acuan bagi Duta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dalam memberikan Pelayanan bagi Pelanggan Eksternal maupun Internal.

Pasal 2

Pedoman Pelayanan Prima Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan Direksi ini dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan.

Pasal 3

Peraturan Direksi ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap Duta Layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan mengetahuinya, memerintahkan pengumuman Peraturan Direksi ini dengan penempatannya dalam Lembaran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.

Ditetapkan di Jakarta  
Pada tanggal 3 Maret 2015

DIREKTUR UTAMA  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN,

ttd.

FACHMI IDRIS

LEMBARAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN TAHUN 2015  
NOMOR 15

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Grup Hukum, Regulasi, dan Kepatuhan,



## Daftar Isi

### PERATURAN DIREKSI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN NOMOR 13 TAHUN 2015 TENTANG PEDOMAN PELAYANAN PRIMA BPJS KESEHATAN

|  |           |
|--|-----------|
| <b>KATA PENGANTAR</b>  | iii       |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>  | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang  | 1         |
| B. Tujuan  | 1         |
| C. Sistematika   | 1         |
| D. Definisi  | 2         |
| <b>BAB II. FOKUS LAYANAN BPJS KESEHATAN (PASTI)</b>                      | <b>5</b>  |
| <b>BAB III. PEDOMAN UMUM BERINTERAKSI</b>                                | <b>7</b>  |
| <b>BAB IV. PEDOMAN UMUM KANTOR CABANG</b>                                | <b>11</b> |
| A. Pedoman Umum Kantor Cabang/KLOK/LO Dengan Kondisi Sibuk               | 12        |
| B. Pedoman Umum Kantor Cabang/KLOK/LO Dengan Kondisi Normal              | 19        |
| <b>BAB V. PEDOMAN UMUM PENANGANAN KELUHAN DAN PEMBERIAN INFORMASI</b>    | <b>27</b> |
| A. Penanganan Keluhan dan Pemberian Informasi Melalui Telepon            | 27        |
| B. Penanganan Keluhan dan Pemberian Informasi Melalui Tatap Muka         | 30        |
| C. Service Level Agreement (SLA) Penanganan Keluhan                      | 34        |
| <b>BAB VI. PEDOMAN STANDAR PENAMPILAN</b>                                | <b>37</b> |
| A. Pedoman Standar Penampilan Petugas Wanita BPJS Kesehatan              | 37        |
| B. Pedoman Standar Penampilan Petugas Pria BPJS Kesehatan                | 39        |
| C. Pedoman Standar Penampilan Petugas Keamanan & Petugas Kebersihan      | 41        |
| <b>BAB VII. PEDOMAN STANDAR PENATAAN DAN KELENGKAPAN AREA LAYANAN</b>    | <b>43</b> |
| <b>BAB VIII. PEDOMAN UMUM STANDAR PELAYANAN KONDISI DI LUAR PROSEDUR</b> | <b>45</b> |
| A. Kondisi di Luar Prosedur Terkait Pelayanan                            | 45        |
| B. Kondisi di Luar Prosedur Terkait Dengan Transaksi Peserta             | 46        |
| <b>BAB IX. PENUTUP</b>   | <b>53</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>  | <b>55</b> |

## Kata Pengantar

**D**unia Pelayanan Pelanggan telah mengalami perkembangan yang cukup pesat, dimana kebutuhan dan kepuasan pelanggan telah menjadi faktor utama yang menentukan kelangsungan bisnis perusahaan. Sebagai Badan Pemelihara Jaminan Sosial Kesehatan, dimana semua masyarakat Indonesia wajib menjadi peserta BPJS Kesehatan saat ini jumlah peserta/pelanggan pun meningkat sangat pesat. Jumlah Peserta/pelanggan yang besar dengan segmen yang heterogen akan menyebabkan munculnya ekspektasi yang beragam serta kebutuhan pelayanan yang berbeda.

Kondisi ini memberikan tantangan bagi BPJS Kesehatan dalam memformulasikan pelayanan pelanggan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada peserta/pelanggannya.

Untuk itulah maka BPJS Kesehatan perlu membuat Pedoman Pelayanan Prima dengan harapan buku ini dapat menjadi panduan petugas BPJS Kesehatan dalam berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penerbitan buku ini sekaligus merevisi Buku Pedoman Pelayanan Prima yang diterbitkan melalui Peraturan Direksi No. 06 Tahun 20014 dengan beberapa perubahan sesuai hasil monitoring dan evaluasi Pelayanan Prima di beberapa Kantor Cabang BPJS Kesehatan di Tahun 2014 . Salah satu sikap penting yang perlu dilakukan oleh Petugas BPJS Kesehatan yaitu dengan menempatkan sikap “SEMATA” (Senyum-Empati-Kontak Mata) sebagai sikap wajib dalam pelayanan Petugas BPJS Kesehatan.

Implementasi Pedoman Pelayanan Prima Tahun 2015 diiringi dengan pemasangan poster tampilan pelayanan prima, Sinergi BPJS Kesehatan dan penempatan reminder kit bagi Customer Service, Kasir dan Satpam sebagai pengingat tentang pedoman umum yang seharusnya dilakukan oleh ketiga fungsi petugas tersebut. Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Prima sebagai salah satu bentuk penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan prima di setiap point of service akan tetap dilakukan dengan harapan implementasi Pelayanan Prima menjadi budaya perusahaan sesuai dengan nilai yang tertuang pada Tata Nilai Organisasi.

Dengan motto pelayanan prima PASTI (CePat, Aksesibel, Solusi dengan EmpaTI) dan standar pelayanan wajib SEMATA (Senyum- Empati- Kontak Mata), kami harapkan Petugas BPJS Kesehatan secara struktur maupun organisasi di setiap tingkatan manajemen baik di Kantor Pusat maupun di daerah (Divisi Regional, Cabang, KLOK, LO) dapat memberikan pengalaman pelanggan yang baik bagi peserta BPJS Kesehatan

Jakarta, Maret 2015  
Direktur Kepesertaan dan Pemasaran

Sri Endang Tidarwati

**Lampiran Peraturan Direksi  
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan  
Nomor 13 Tahun 2015  
Tentang Pedoman Pelayanan Prima BPJS Kesehatan**

# Pendahuluan

## A. Latar Belakang

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (mandatory) berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayarkan oleh Pemerintah.

Untuk melaksanakan program Jaminan Kesehatan Nasional maka Badan Penyelenggara Jaminan Sosial - Bidang Kesehatan (BPJS Kesehatan) diberikan mandat untuk melaksanakan program tersebut sebagaimana yang disebutkan dalam UU no 24 tahun 2011.

Sebagai badan publik BPJS Kesehatan perlu memiliki standar pelayanan sebagai panduan bagi Petugas BPJS dalam berinteraksi dengan peserta baik di awal, selama, maupun akhir pelayanan. Untuk itu Grup Kepesertaan melalui Departemen Unit Pengendali Mutu Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Peserta (UPMP4) membuat buku Pedoman Pelayanan Prima sebagai panduan Petugas BPJS Kesehatan dalam berinteraksi dengan peserta/pelanggan.

## B. Tujuan

1. Memastikan keseragaman layanan setiap kali peserta berinteraksi dengan BPJS Kesehatan
2. Memastikan jiwa layanan BPJS Kesehatan, yaitu PASTI dirasakan oleh peserta.

## C. Sistematika

Sistematika penulisan Pedoman Pelayanan Prima secara kronologi adalah sebagai berikut:

### I. Pedoman Umum Berinteraksi

Pada Bab ini berisikan latar belakang, tujuan serta sistematika penyusunan Buku Pedoman Pelayanan Prima BPJS Kesehatan

### II. Fokus Layanan BPJS Kesehatan P.A.S.T.I

Berisikan fokus layanan prima BPJS Kesehatan beserta pengertiannya.

### III. Definisi

Berisikan penjelasan beberapa istilah yang terdapat pada Buku Pedoman Pelayanan Prima BPJS Kesehatan.

### IV. Pedoman Umum Berinteraksi

Pada Bab ini dijelaskan 8 (delapan) pedoman umum petugas BPJS Kesehatan dalam berinteraksi.

### V. Pedoman Umum Kantor Cabang / KLOK / LO

Berisikan standar layanan pada Kantor Cabang /KLOK/ LO dengan kondisi Sibuk dan Normal pada saat awal layanan, selama layanan dan akhir layanan.

### VI. Pedoman Umum Penanganan Keluhan Dan Pemberian Informasi

Bab ini menjelaskan standar layanan dalam pemberian informasi dan penanganan keluhan peserta dan Service Level Agreement (SLA) penyelesaian keluhan.

### VII. Pedoman Standar Penampilan

Berisikan standar penampilan bagi petugas BPJS Kesehatan, Satpam dan petugas kebersihan.

### VIII. Pedoman Standar Penataan Dan Kelengkapan Area Layanan

Bab yang berisikan standar penataan dan kelengkapan area layanan (point of service)

### IX. Standar Pelayanan Untuk Kondisi Diluar Prosedur

Berisikan paparan standar layanan pada kondisi-kondisi tidak normal atau diluar prosedur yang terkait dengan pelayanan maupun pada saat transaksi dengan peserta.

## D. Definisi

Dalam buku ini akan ditemukan beberapa istilah dengan definisi sebagai berikut:

- **Active Listening**, mendengar aktif adalah teknik komunikasi yang memerlukan pendengar untuk memahami, menafsirkan, dan mengevaluasi apa yang ia dengar
- **Artikulasi**, *lafal, pengucapan kata*; perubahan rongga dan ruang di saluran suara untuk menghasilkan bunyi bahasa
- **Asertif**, kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara efektif tanpa terlalu banyak terganggu dengan apa yang orang lain mungkin pikirkan atau katakan.
- **Efektif**, dapat membawa hasil; berhasil guna (tentang usaha, tindakan)
- **Empati**, keadaan mental yg membuat seseorang merasa atau mengidentifikasi dirinya di keadaan perasaan atau pikiran yg sama dgn orang atau kelompok lain
- **Force Majeur**, Keadaan kahar (bahasa Perancis: force majeure yang berarti "kekuatan yang lebih besar") adalah suatu kejadian yang terjadi di luar kemampuan manusia dan tidak dapat dihindarkan sehingga suatu kegiatan tidak dapat dilaksanakan atau tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.
- **Yang termasuk kategori keadaan kahar adalah peperangan, kerusakan, revolusi, bencana alam, pemogokan, kebakaran, dan bencana lainnya yang harus dinyatakan oleh pejabat/ instansi yang berwenang.**
- **Simpati**, rasa kasih; keikutsertaan merasakan perasaan (senang, susah, dsb) orang lain
- **Eskalasi**, kenaikan ke jenjang yang lebih atas; penambahan (volume, jumlah, dsb)

- Intonasi, lagu kalimat; ketepatan penyajian tinggi rendah nada
- **Killer Word**, kata-kata yang pantang diucapkan, karena akan memberi kesan negatif terhadap lawan bicara
- **Magic Word**, kata-kata bersahabat yang memberikan dampak menyenangkan bagi orang lain, kumpulan kata yang memiliki fungsi yang menakjubkan yang dapat memukau lawan bicaranya
- **Mesin EDC**, mesin yang digunakan sebagai alat pemroses pembayaran menggunakan kartu debit/kredit
- **Signage**, penunjuk, keterangan area/wilayah
- **Smiling Voice**, yaitu adalah suara yang dikeluarkan saat berbicara sambil tersenyum ; intonasi riang/ramah yang dihasilkan saat berbicara sambil tersenyum
- **Proaktif**, lebih aktif bertindak
- **Solusi**, penyelesaian; pemecahan (masalah dsb); jalan keluar
- **Tangible**, salah satu dari 5 aspek kualitas pelayanan yang dapat dinikmati, dirasakan dan dinilai dengan menggunakan indra manusia; bukti fisik, peralatan kerja.
- **Verifikasi**, yaitu pemeriksaan tentang kebenaran laporan, dokumen, pernyataan, perhitungan uang, dsb
- **Virtual Account**, adalah nomor virtual yang disediakan oleh bank yang digunakan sebagai no identitas pengganti rekening

Referensi:

<http://kamusbahasaindonesia.org>,  
[www.amazine.com](http://www.amazine.com) ,  
[www.wikipedia.id.org](http://www.wikipedia.id.org)  
[www.wikihow.com](http://www.wikihow.com)

## Fokus Layanan BPJS Kesehatan P.A.S.T.I



Layanan prima ala BPJS Kesehatan adalah PASTI yang merupakan singkatan dari :

1. **Kecepatan**
2. **Aksesibilitas**
3. **Solusi dengan empati**



Ketiga hal tersebut akan menjadi jiwa dalam pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan melalui hal-hal berikut :

**1. Kecepatan**

- a. Cepat tanggap terhadap permintaan atau kebutuhan peserta dan mitra
- b. Segera memberikan bantuan kepada peserta dan mitra sesuai standar layanan
- c. Selalu mendukung dan memastikan kelancaran proses layanan kepada peserta dan mitra

**2. Aksesibilitas**

- a. Tersedianya beragam alternatif akses bagi peserta dan mitra untuk menghubungi BPJS.
- b. Akses yang memudahkan peserta dan mitra untuk segera mendapatkan informasi dan bantuan

**3. Solusi dengan empati**

- a. Selalu menghargai semua peserta dan mitra dengan beragam kebutuhan dan harapan mereka.
- b. Selalu berusaha menggunakan sudut pandang peserta dan mitra dalam melihat berbagai permasalahan.
- c. Selalu menunjukkan secara positif bahwa kita memahami permasalahan yang dihadapi peserta dan mitra.
- d. Selalu mengupayakan bantuan atau solusi atau alternatif solusi yang bisa memenuhi kebutuhan dan harapan peserta dan mitra

**BAB** *III*

## Pedoman Umum Berinteraksi



## 8 Pedoman Umum Berinteraksi :



### Sambut Berdiri

#### SAMBUT DENGAN BERDIRI

Untuk menunjukkan kesiapan petugas BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan terbaik, maka penyambutan peserta dilakukan dengan berdiri sekaligus untuk menegaskan pemanggilan nomor antrian dan membantu peserta mengetahui counter layanannya dengan cepat. Standar berdiri dilakukan satu kali sekaligus untuk dua aspek layanan, yaitu saat melepas peserta selesai layanan sekaligus memanggil peserta berikutnya.



### SEMATA = Senyum- Empati-Kontak Mata

#### (SEMATA) SENYUM-EMPATI-KONTAK MATA

##### Senyum

adalah wujud layanan prima yang paling mudah dan efektif, karena senyum adalah komunikasi non-verbal yang langsung berdampak positif. Standar senyum bagi petugas BPJS kesehatan adalah senyum dengan bibir dan mata ditarik, terlihat gigi dan ditahan selama kurang lebih 2 detik.

##### Empati

Berempati (memahami apa yang dirasakan oleh peserta) ketika melayani peserta, gunakan kalimat empati (misalnya : 'semoga cepat sembuh ya bu'... atau 'saya turut senang bapak bisa sembuh seperti semula. Empati juga ditunjukkan dengan mendengarkan dengan baik dan fokus (active listening), serta memberikan informasi dan meminta ijin saat meninggalkan peserta atau terjadi interupsi layanan.

##### Kontak Mata

Kontak mata menunjukkan perhatian dan kepedulian kepada peserta. Melalui kontak mata yang rutin saat berinteraksi juga memberikan pesan 'mendengarkan dengan baik' perkataan peserta.



### Ucap Salam

#### UCAP SALAM

Megucapkan salam sebagai pembuka interaksi di counter dan setiap berpapasan kontak mata dengan peserta



### Sikap Tubuh

#### SIKAP TUBUH

Menjaga dan menunjukkan sikap tubuh positif saat berinteraksi, misalnya saat duduk tegak condong ke depan, tangan di atas meja, memberikan dokumen dengan kedua tangan dan saat berdiri postur badan tegak.



### Fokus

#### FOKUS

Selalu fokus melayani satu peserta sampai selesai dan tuntas



### Yes Magic words No Killer Words

#### SELALU MAGIC WORDS, DILARANG KILLER WORDS

Menggunakan kalimat-kalimat dengan magic word ketika berinteraksi dengan peserta (misalnya : mohon, tolong, terima kasih, mari saya bantu, silakan). Hindari menggunakan kalimat-kalimat dengan killer word ketika berinteraksi dengan peserta (misalnya : tidak bisa, bapak yang salah, tidak tahu, tidak mungkin, prosedurnya seperti itu)



### Solusi Cepat

#### SOLUSI CEPAT

Selalu upayakan solusi atau alternatif solusi untuk peserta, dan berikan layanan yang cepat.



### Terima Kasih & Nama

#### TERIMA KASIH & NAMA

Selalu ucapkan terima kasih disertai nama peserta saat mengakhiri interaksi

## Pedoman Umum Kantor Cabang





## A. Pedoman Umum Kantor Cabang /KLOK/LO Dengan Kondisi Sibuk

Pedoman Pelayanan Prima di kantor cabang terdiri atas :

### 1. Pedoman Pelayanan Prima Saat Awal Layanan

#### a. Tujuan :

Peserta mendapatkan pelayanan yang cepat, sambutan yang bersahabat, merasa terbantu setelah menunggu dalam antrian.

#### b. Perilaku Yang Diharapkan dan Implikasinya

- ✓ Memberikan pelayanan yang adil, dan merata tanpa membeda-bedakan
  - Melayani peserta tanpa memandang suku, agama, ras dan golongan
- ✓ Ramah, Tanggap dan Informatif
  - Sopan santun secara wajar dalam melayani peserta
  - Penuh kesungguhan saat melayani peserta
- ✓ Sabar dalam menghadapi kebutuhan pelayanan dari peserta
  - Menunjukkan bahasa tubuh yang baik saat berhadapan dengan peserta

#### c. Perilaku Yang Tidak Diharapkan dan Implikasinya

- ✓ Kualitas layanan tidak konsisten
  - Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi
  - Berbeda petugas kualitas pelayanan yang diberikan juga berbeda
- ✓ Lamban merespon kebutuhan peserta
  - Membiarkan peserta menunggu lama tanpa kepastian waktu
- ✓ Bicara tidak sopan, bersikap merendahkan dan tidak peduli kebutuhan orang lain
  - Menghargai seseorang hanya karena jabatannya

- Hanya mau berkomunikasi dan berbagi ilmu/pengalaman dengan yang selevel jabatannya

#### d. Standar sikap wajib:

Selalu lakukan 'SEMATA' (Senyum-Empati-Kontak Mata) dalam setiap tahapan layanan dan interaksi dengan peserta.

#### e. Tahap Layanan :

- ✓ Saat peserta datang ke Kantor Cabang :

##### Petugas :

dalam posisi siap, dengan sikap 'SEMATA' mengarahkan peserta dengan tangan terbuka untuk mengikuti alur proses pelayanan, yang dimulai dari pemeriksaan kelengkapan dokumen serta pengisiannya.

##### Contoh kalimat :

*"Selamat pagi/siang/sore Pak/ Bu? ..."*

*Ini persyaratannya, mohon untuk dilengkapi (memberikan secarik kertas berisikan persyaratan), bila sudah lengkap Bapak/Ibu silahkan menuju meja... (beri arahan ke arah meja pemeriksa), untuk pemeriksaan dokumen."*

*"Silahkan mengambil nomor antrian." (menunjuk ke arah mesin antrian)*

##### Keterangan

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| Selamat Pagi  | : jam 06.00-11.00 |
| Selamat Siang | : jam 11.01-15.00 |
| Selamat Sore  | : jam 15.01-18.00 |

- ✓ Saat memulai layanan :

##### Petugas Penerima Awal :

Petugas menerima berkas dokumen, memeriksa kelengkapan persyaratan dokumen dan kelengkapan pengisiannya Apabila terdapat ketidaklengkapan, maka dengan sopan petugas meminta peserta melengkapinya terlebih dahulu.

Apabila berkas dokumen dan isian telah lengkap, petugas mengembalikan dokumen kepada peserta dengan kedua tangan serta mempersilakan menunggu dipanggil nomor antriannya.

##### Contoh kalimat:

*"Dokumennya telah lengkap pak, silakan duduk menunggu di area tunggu sampai nomornya dipanggil"*

**CS:**

Menekan tombol sistem nomor antrian peserta, menyambut berdiri, menunjukkan sikap SEMATA. Dan jika setelah panggilan mesin belum terlihat peserta yang menghampiri, CS mengulang memanggil secara manual, dengan batas pemanggilan 2x dengan jeda waktu 5 detik,

**Contoh kalimat :**

*"Nomor (no antrian) .. Silakan"*

- ✓ Saat peserta tiba di meja/ counter CS :

**CS :**

Menyambut peserta yang datang dengan SEMATA, mengucapkan salam dan langsung meminta dokumen

**Contoh kalimat :**

*"Selamat pagi/siang/sore pak/Bu, mari kami bantu dokumennya"*

Kemungkinan Penyimpangan & Upaya Penanggulangan :

1. JIKA Mesin antrian tidak berfungsi :  
Petugas menggunakan sistem antrian manual, Satpam memberikan kertas antrian ke peserta dan mengawasi proses antrian
2. JIKA Petugas tidak ada di tempat :  
Pasang papan informasi di meja CS, atau pasang signage : "maaf, mohon ke counter lain yang tersedia"
3. JIKA terjadi gangguan pada sistem pelayanan kantor cabang :
  - a. SATPAM menginformasikan saat peserta masuk ke kantor cabang "Mohon maaf Pak/Bu, sedang terjadi gangguan pada sistem komputer kami, mohon menunggu lebih dulu, terima kasih."
  - b. SATPAM/ CS menginformasikan waktu yang dibutuhkan untuk perbaikan (jika memungkinkan) sehingga peserta mendapatkan kepastian

**2. Pedoman Pelayanan Prima Selama Layanan****a. Tujuan :**

Peserta mendapatkan solusi serta haknya dengan segera, dengan tetap memahami informasi/ proses/persyaratan terkait kebutuhannya.

**b. Perilaku Yang Diharapkan dan Implikasinya**

- ✓ Memberikan pelayanan yang adil, dan merata tanpa membeda-bedakan
  - Pelayanan sama diberikan kepada peserta tanpa memandang jabatan, fisik dan penampilan peserta
- ✓ Ramah, Tanggap dan Informatif
  - Menatap wajah peserta saat memberikan informasi
  - Tidak melakukan aktifitas lain saat berkomunikasi dengan peserta

- ✓ Fasih menjelaskan dan memberikan bantuan dengan cepat dan tepat
  - Menguasai informasi dan permasalahan yang dibutuhkan peserta
  - Tanggap terhadap kebutuhan peserta

**c. Perilaku Yang Tidak Diharapkan dan Implikasinya**

- ✓ Kualitas layanan tidak konsisten
  - Melayani peserta tergantung suasana hati
  - Aturan pelayanan diberikan berbeda pada orang yang sama di hari yang berbeda
- ✓ Bicara tidak sopan, bersikap merendahkan dan tidak peduli kebutuhan orang lain
  - Berkata ketus
  - Egois dan mementingkan diri sendiri
  - Kurang menghargai hasil kerja orang lain

**d. Standar sikap wajib:**

Selalu lakukan 'SEMATA' (Senyum-Empati-Kontak Mata) dalam setiap tahapan layanan dan interaksi dengan peserta.

**e. Tahap Selama Melayani Untuk Jenis Layanan sebagai berikut:****1) Pendaftaran Peserta Baru****a) Tujuan :**

Peserta dimudahkan untuk melakukan proses pendaftaran perlindungan kesehatan dan mendapatkan pemahaman prosedur serta hak dan kewajiban sebagai peserta JKN di BPJS Kesehatan

**b) Tahap Layanan**

- Setelah peserta menyerahkan dokumen kepada petugas CS :  
CS membuka system pendaftaran dan memverifikasi ulang data dalam dokumen sambil melakukan proses input pendaftaran peserta.  
Sambil melakukan input pendaftaran, petugas CS menanyakan pilihan kelas dan pilihan fasilitas kesehatan tingkat pertama.  
CS menjelaskan tata cara dan ketentuan tentang fasilitas kesehatan tingkat pertama.  
Contoh kalimat : "Saya proses pendaftarannya Pak Yogo, alamatnya masih di ....., untuk pilihan manfaatnya Ibu memilih kelas 1,2,atau 3 ?...dan rujukan pertama di klinik A , B atau C?"
- Setelah CS melakukan proses penginputan data  
CS memilih fungsi cetak virtual account, menyerahkan hasil cetak virtual account dan menjelaskan fungsi virtual account kepada peserta serta konsekuensi yang timbul atas keterlambatan pembayaran.  
Selanjutnya CS menyerahkan nomor virtual account.  
CS menginformasikan untuk proses administrasi kepesertaan, verifikasi data kependudukan dan penyiapan fasilitas kesehatan terdapat ketentuan 'waiting periods', waktu tunggu pembayaran iuran bagi peserta selama 14 hari setelah peserta mendapatkan nomor Virtual Account.
- Apabila pembayaran dilakukan pada kasir kantor cabang  
Kasir mengucapkan salam dan mempersilakan serta langsung meminta Nomor Virtual Account dan memproses transaksi dengan menanyakan pilihan jenis pembayaran tunai atau debit card melalui mesin EDC.

Jika peserta membayar secara tunai, kasir melakukan penghitungan uang di depan peserta dan mengkonfirmasi ulang nominalnya.

Jika peserta membayar melalui non tunai, kasir mengkonfirmasi nominalnya saat akan menekan tombol pada mesin EDC.

Kasir menginformasikan proses selanjutnya setelah pembayaran.

#### Contoh kalimat:

*Silakan,*

*"Pembayaran manfaat kelas berapa bu?" "Baik iurannya 25.500, tunai atau pakai kartu ATM?"*

*"Uangnya pas 25.500 bu, ini adalah bukti pembayarannya, silakan mengambil nomor antrian kembali untuk proses pencetakan kartu."*

- Setelah peserta melakukan pembayaran dan akan melakukan pencetakan kartu peserta  
Peserta mengambil nomor antrian. Selanjutnya CS memanggil berdasarkan nomor antrian.  
CS mengambil dokumen dan melakukan pemeriksaan data pembayaran, melakukan pencetakan kartu lalu menyerahkan kartu kepada peserta dengan kedua tangan.  
CS menjelaskan kartu sebagai identitas untuk mendapatkan pelayanan.

#### Contoh kalimat :

*"Ini kartu pesertanya bu, sebagai identitas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, dan dapat segera dipergunakan untuk berobat."*

## 2) Layanan Perubahan Data Peserta

### a) Tujuan :

Peserta dimudahkan untuk memperoleh layanan perubahan data sesuai dengan kebutuhan serta dilayani dengan cepat/ segera.

#### • Standar sikap wajib:

Selalu lakukan 'SEMATA' (Senyum-Empati-Kontak mata) dalam setiap tahapan layanan dan interaksi dengan peserta.

#### • Tahap Layanan :

Setelah peserta duduk dan CS telah menerima dokumen pendukung dan mengetahui kebutuhan peserta :

CS memberikan pelayanan kepada peserta yang mengajukan perubahan data dan melakukan konfirmasi tentang kesesuaian perubahan data

Simak kebutuhan peserta (catat jika perlu), Jelaskan dengan menggunakan intonasi, volume serta nada suara yang jelas dan sopan, gunakan kata-kata yang ASERTIF, POSITIF dan EFEKTIF (mengarah pada maksudnya, tanpa berpanjang-panjang)

Berikan respon-respon singkat untuk menunjukkan pemahaman akan kebutuhan peserta, misalnya :

*"Ooh begitu bu... "*

*"Baik pak...."*

Saat memberi penjelasan kepada peserta :

CS memberikan informasi perubahan data sesuai dengan ketentuan Kemungkinan Penyimpangan & Upaya Penanggulangan :

1. JIKA CS harus meninggalkan peserta sementara : Sampaikan maaf dan alasan meninggalkan peserta sementara, misalnya "Maaf Bu, mohon tunggu sebentar, saya akan fotokopikan dulu..."
2. JIKA CS tidak bisa menjawab apa yang ditanyakan peserta :  
Jangan terlalu cepat menyatakan tidak bisa atau tidak tahu, upayakan untuk bertanya kepada rekan atau atasan
3. Jika bantuan atau solusi yang dibutuhkan peserta tidak bisa tuntas di satu kali pertemuan:  
Minta nomor telepon peserta, konfirmasi nomornya, janjikan bahwa peserta akan dihubungi kembali dalam waktu paling lambat 3 hari kerja, dan harus ada informasi yang memberi kepastian kapan suatu bantuan akan diberikan atau dituntaskan.

## 3. Pedoman Pelayanan Prima Saat Akhir Layanan

### a. Tujuan :

Peserta mendapatkan informasi/ bantuan/ solusi yang sesuai dengan kebutuhannya, dan jika bantuan belum sepenuhnya tuntas, peserta mendapatkan kepastian akan tindak lanjutnya.

### b. Perilaku Yang Diharapkan dan Implikasinya

- ✓ Ramah, Tanggap dan Informatif
  - Informasi yang diberikan lengkap melebihi kebutuhan peserta
  - Mengkonfirmasi kembali apa masih ada informasi yang ingin diketahui peserta

### c. Perilaku Yang Tidak Diharapkan dan Implikasinya

- ✓ Lamban merespon kebutuhan peserta
  - Tidak sesuai target waktu pelayanan dengan yang ditentukan

### d. Standar sikap wajib:

Selalu lakukan 'SEMATA' (Senyum-Empati-Kontak mata) dalam setiap tahapan layanan dan interaksi dengan peserta.

### e. Tahap Layanan :

Setelah selesai layanan :

CS memeriksa pemahaman peserta tentang penjelasan yang diberikan


**Contoh kalimat :**

*"Sudah cukup jelas ibu Susi? Apabila memerlukan informasi lebih lanjut, ibu dapat menghubungi Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan 500 400"*

Saat peserta akan meninggalkan meja CS :  
CS mengucapkan terima kasih dan menyebutkan nama peserta.

Contoh kalimat :

*"Terima kasih bu Susi, selamat siang"*



## B. Pedoman Umum Kantor Cabang/KLOK/LO dengan kondisi Normal

Pedoman Pelayanan Prima di kantor cabang terdiri atas :

### 1. Pedoman Pelayanan Prima Saat Awal Layanan

#### a. Tujuan :

Peserta mendapatkan pelayanan yang melebihi harapannya, sambutan yang bersahabat, dan kenyamanan berinteraksi

#### b. Prilaku Yang Diharapkan dan Implikasinya

- ✓ Memberikan pelayanan yang adil, dan merata tanpa membeda-bedakan
  - Melayani peserta tanpa memandang suku, agama, ras dan golongan
- ✓ Ramah, Tanggap dan Informatif
  - Sopan santun secara wajar dalam melayani peserta
  - Penuh kesungguhan saat melayani peserta
- ✓ Sabar dalam menghadapi kebutuhan pelayanan dari peserta
  - Menunjukkan bahasa tubuh yang baik saat berhadapan dengan peserta

#### c. Prilaku Yang Tidak Diharapkan dan Implikasinya

- ✓ Kualitas layanan tidak konsisten
  - Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi
  - Berbeda petugas kualitas pelayanan yang diberikan juga berbeda
- ✓ Lamban merespon kebutuhan peserta
  - Membiarkan peserta menunggu lama tanpa kepastian waktu

- ✓ Bicara tidak sopan, bersikap merendahkan dan tidak peduli kebutuhan orang lain
  - Menghargai seseorang hanya karena jabatannya
  - Hanya mau berkomunikasi dan berbagi ilmu/pengalaman dengan yang selevel jabatannya

#### d. Standar sikap wajib:

Selalu lakukan 'SEMATA' (Senyum-Empati-Kontak Mata) dalam setiap tahapan layanan dan interaksi dengan peserta.

#### e. Tahap Layanan :

- ✓ Saat peserta datang ke Kantor Cabang :

##### Petugas Satpam :

Menyambut peserta yang datang

Bersikap siaga dengan sikap SEMATA sigap membukakan pintu, mengucapkan salam sambil menyapa nama jika sudah mengenal peserta serta menawarkan bantuan.

Setelah mengetahui keperluan peserta

Satpam mengarahkan peserta dengan tangan terbuka untuk mengambil nomor antrian, dan menunjukkan area kursi tunggu setelahnya.

Apabila peserta datang dalam kondisi khusus, diantaranya :

- Peserta sakit:
- Peserta usia lanjut
- Peserta hamil atau ibu dengan bayinya
- Peserta membawa barang berat ,

petugas satpam membantu mendampingi dan menyediakan tempat duduk dalam antrian atau ruang tunggu

##### Contoh kalimat :

*"Selamat pagi/siang/sore Pak/ Bu? Bisa dibantu?"*

*" Baik bu, silakan mengambil nomor antrian di... (beri arahan ke meja), setelah itu silakan menunggu dipanggil (beri arahan ke tempat duduk antrian)"*

##### Keterangan

Selamat Pagi : jam 06.00-11.00

Selamat Siang : jam 11.01-15.00

Selamat Sore : jam 15.01-18.00

- ✓ Saat memulai layanan :

##### CS:

Menekan tombol sistem nomor antrian peserta, menyambut berdiri, menunjukkan sikap SEMATA. Dan jika setelah panggilan mesin belum terlihat peserta yang menghampiri, CS mengulang memanggil secara manual, dengan batas pemanggilan 2x dengan jeda waktu 5 detik,

##### Contoh kalimat :

*"Nomor (no antrian) .. Silakan"*

- ✓ Saat peserta tiba di meja/ counter CS :

##### CS :

Menyambut peserta yang datang dengan SEMATA. Dengan standar sikap sebagai berikut:

- berjabat tangan atau memberikan salam dengan menangkupkan kedua tangan didada
- Mengucapkan salam
- Mempersilakan duduk dengan ucapan dan sikap tangan
- Memperkenalkan diri dan menanyakan nama peserta
- Menawarkan bantuan
- CS duduk setelah peserta duduk

Contoh kalimat :

*"Selamat pagi/siang/sore pak/Bu"(Jabat tangan)*

*"Silakan duduk Pak" (tangan mempersilakan)*

Setelah duduk :

*"Saya Fika, dengan bapak...?"(tangan menunjuk name tag)*

*"Baik Pak Lukman, apa yang bisa kami bantu ?"*

Kemungkinan Penyimpangan & Upaya Penanggulangan :

1. JIKA Mesin antrian tidak berfungsi :

Petugas menggunakan sistem antrian manual, Satpam memberikan kertas antrian ke peserta dan mengawasi proses antrian

2. JIKA Petugas tidak ada di tempat :

Pasang papan informasi di meja CS, atau

pasang signage : "maaf, mohon ke counter lain yang tersedia"

3. JIKA terjadi gangguan pada sistem pelayanan kantor cabang :

a. SATPAM menginformasikan saat peserta masuk ke kantor cabang "Mohon maaf Pak/Bu, sedang terjadi gangguan pada sistem komputer kami, mohon menunggu lebih dulu, terima kasih."

b. SATPAM/ CS menginformasikan waktu yang dibutuhkan untuk perbaikan (jika memungkinkan) sehingga peserta mendapatkan kepastian

## 2. Pedoman Pelayanan Prima Selama Layanan

### a. Tujuan :

Peserta mendapatkan solusi serta haknya dengan segera, dengan tetap memahami informasi/proses/persyaratan terkait kebutuhannya.

### b. Prilaku Yang Diharapkan dan Implikasinya

- ✓ Memberikan pelayanan yang adil, dan merata tanpa membeda-bedakan
  - Pelayanan sama diberikan kepada peserta tanpa memandang jabatan, fisik dan penampilan peserta



- ✓ Ramah, Tanggap dan Informatif
  - Menatap wajah peserta saat memberikan informasi
  - Tidak melakukan aktifitas lain saat berkomunikasi dengan peserta
- ✓ Fasih menjelaskan dan memberikan bantuan dengan cepat dan tepat
  - Menguasai informasi dan permasalahan yang dibutuhkan peserta
  - Tanggap terhadap kebutuhan peserta

#### c. Prilaku Yang Tidak Diharapkan dan Implikasinya

- ✓ Kualitas layanan tidak konsisten
  - Melayani peserta tergantung suasana hati
  - Aturan pelayanan diberikan berbeda pada orang yang sama di hari yang berbeda
- ✓ Bicara tidak sopan, bersikap merendahkan dan tidak peduli kebutuhan orang lain
  - Berkata ketus
  - Egois dan mementingkan diri sendiri
  - Kurang menghargai hasil kerja orang lain

#### d. Standar sikap wajib:

Selalu lakukan 'SEMATA' (Senyum-Empati-Kontak Mata) dalam setiap tahapan layanan dan interaksi dengan peserta.

#### e. Tahap Selama Melayani Untuk Jenis Layanan sebagai berikut:

##### 1) Pendaftaran Peserta Baru

###### a) Tujuan :

Peserta dimudahkan untuk melakukan proses pendaftaran perlindungan kesehatan dan mendapatkan pemahaman prosedur serta hak dan kewajiban sebagai peserta JKN di BPJS Kesehatan

###### b) Tahap Layanan

- Setelah mengenal dan mengetahui kebutuhan peserta : CS memberi informasi hak dan kewajiban peserta jenis fasilitas rawat inap dan iuran sesuai kebutuhan peserta, menggunakan alat bantu brosur/leaflet/flyer.
- Saat memberikan penjelasan: tunjukkan selalu sikap SEMATA . Badan sedikit condong ke arah customer (tidak bersandar), siku tidak menempel di atas meja, ekspresi penuh perhatian, sedikit menganggukkan kepala saat ada pesan penting dari peserta. Intonasi jelas, nada suara bersahabat, volume cukup terdengar jelas bagi peserta, gunakan kata-kata yang asertif (mengarah pada maksudnya, tanpa berpanjang-panjang) dan berkesan positif  
Jika penjelasan menggunakan brosur, brosur menghadap ke arah baca peserta, menunjuk bagian brosur dengan tangan kanan terbuka atau dengan ballpoint untuk bagian yang detail (ujung ballpoint mengarah ke brosur).
- Setelah peserta menyerahkan dokumen kepada petugas CS :  
CS membuka system pendaftaran dan memverifikasi ulang data dalam dokumen sambil melakukan proses input pendaftaran peserta.  
Sambil melakukan input pendaftaran, petugas CS menanyakan pilihan kelas dan pilihan fasilitas kesehatan tingkat pertama.  
CS menjelaskan tata cara dan ketentuan tentang fasilitas kesehatan tingkat pertama.

**Contoh kalimat :** "Saya proses pendaftarannya Pak Yogo, alamatnya masih di ....., untuk pilihan manfaatnya Ibu memilih kelas 1,2,atau 3 ?...dan rujukan pertama di klinik A , B atau C?"

- Setelah CS melakukan proses penginputan data

CS memilih fungsi cetak virtual account, menyerahkan hasil cetak virtual account dan menjelaskan fungsi virtual account kepada peserta serta konsekuensi yang timbul atas keterlambatan pembayaran.

Selanjutnya CS mengembalikan dokumen pendaftaran serta mempersilakan peserta melakukan pembayaran di kasir ataupun ke ATM ataupun ke Teller Bank.

CS menginformasikan kepada peserta proses selanjutnya setelah pembayaran, untuk mengambil nomor antrian pencetakan kartu.

- Apabila pembayaran dilakukan pada kasir kantor cabang

Kasir mengucapkan salam dan mempersilakan serta langsung meminta memproses transaksi dengan menanyakan pilihan jenis pembayaran tunai atau debit card melalui mesin EDC.

Jika peserta membayar secara tunai, kasir melakukan penghitungan uang di depan peserta dan mengkonfirmasi ulang nominalnya.

Jika peserta membayar melalui non tunai, kasir mengkonfirmasi nominalnya saat akan menekan tombol pada mesin EDC.

Kasir menginformasikan proses selanjutnya setelah pembayaran.

#### Contoh kalimat:

*Silakan,*

*"Pembayaran manfaat kelas berapa bu?" "Baik iurannya 25.500, tunai atau pakai kartu ATM?"*

*Tunai : "Uangnya pas 25.500 bu, ini adalah bukti pembayarannya, silakan mengambil nomor antrian kembali untuk proses pencetakan kartu."*

*Debit: "Di debet 25.500 untuk pembayarannya bu, silakan mengambil nomor antrian kembali untuk proses pencetakan kartu"*

- Setelah peserta melakukan pembayaran dan akan melakukan pencetakan kartu peserta

Peserta mengambil nomor antrian. Selanjutnya CS memanggil berdasarkan nomor antrian.

CS mengambil dokumen dan melakukan pemeriksaan data pembayaran, melakukan pencetakan kartu lalu menyerahkan kartu kepada peserta dengan kedua tangan.

CS menjelaskan kartu sebagai identitas untuk mendapatkan pelayanan.

Contoh kalimat : "Ini kartu pesertanya bu, sebagai identitas peserta untuk mendapatkan pelayanan kesehatan"

## 2) Layanan Perubahan Data Peserta

### a) Tujuan :

Peserta dimudahkan untuk memperoleh layanan perubahan data sesuai dengan kebutuhan serta dilayani dengan cepat/ segera.

### b) Standar sikap wajib:

Selalu lakukan 'SEMATA' (Senyum-Empati-Kontak mata) dalam setiap tahapan layanan dan interaksi dengan peserta.

### c) Tahap Layanan :

Setelah peserta duduk dan CS telah menerima dokumen pendukung dan mengetahui kebutuhan peserta :

CS memberikan pelayanan kepada peserta yang mengajukan perubahan data dan melakukan konfirmasi tentang kesesuaian perubahan data

Simak kebutuhan peserta (catat jika perlu), Jelaskan dengan menggunakan intonasi, volume serta nada suara yang jelas dan sopan, gunakan kata-kata yang ASERTIF, POSITIF dan EFEKTIF (mengarah pada maksudnya, tanpa berpanjang-panjang)

Berikan respon-respon singkat untuk menunjukkan pemahaman akan kebutuhan peserta, misalnya :

*"Ooh begitu bu... "*

*"Baik pak..."*

Saat memberi penjelasan kepada peserta :

CS memberikan informasi perubahan data sesuai dengan ketentuan

Kemungkinan Penyimpangan & Upaya Penanggulangan :

1. JIKA CS harus meninggalkan peserta sementara : Sampaikan maaf dan alasan meninggalkan peserta sementara, misalnya "Maaf Bu, mohon tunggu sebentar, saya akan fotokopikan dulu..."

2. JIKA CS tidak bisa menjawab apa yang ditanyakan peserta :

Jangan terlalu cepat menyatakan tidak bisa atau tidak tahu, upayakan untuk bertanya kepada rekan atau atasan

3. JIKA Bantuan atau solusi yang dibutuhkan peserta tidak bisa tuntas di satu kali pertemuan:

Minta nomor telepon peserta, konfirmasi nomornya, janjikan bahwa peserta akan dihubungi kembali dalam waktu paling lambat 3 hari kerja, dan harus ada informasi yang memberi kepastian kapan suatu bantuan akan diberikan atau dituntaskan.

## 3. Pedoman Pelayanan Prima Saat Akhir Layanan

### a. Tujuan :

Peserta mendapatkan informasi/ bantuan/ solusi yang sesuai dengan kebutuhannya, dan jika bantuan belum sepenuhnya tuntas, peserta mendapatkan kepastian akan tindak lanjutnya.

### b. Prilaku Yang Diharapkan dan Implikasinya

- ✓ Ramah, Tanggap dan Informatif
  - Informasi yang diberikan lengkap melebihi kebutuhan peserta
  - Mengkonfirmasi kembali apa masih ada informasi yang ingin diketahui peserta

### c. Prilaku Yang Tidak Diharapkan dan Implikasinya

- ✓ Lamban merespon kebutuhan peserta
  - Tidak sesuai target waktu pekayanan dengan yang ditentukan

### d. Standar sikap wajib:

Selalu lakukan 'SEMATA' (Senyum-Empati-Kontak mata) dalam setiap tahapan layanan dan interaksi dengan peserta.

### e. Tahap Layanan :

Setelah selesai layanan :

CS memeriksa pemahaman peserta tentang penjelasan yang diberikan

#### Contoh kalimat :

*"Sudah cukup jelas ibu Susi? Apabila memerlukan informasi lebih lanjut, ibu dapat menghubungi Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan 500 400"*

CS menawarkan bantuan lain untuk peserta

#### Contoh kalimat:

*"Ada lagi yang bisa dibantu bu Susi"*

Saat peserta akan meninggalkan meja CS :

CS berdiri sambil menjabat tangan atau menangkupkan kedua tangan di dada sambil mengucapkan terima kasih, memberikan magic words, menyebutkan nama peserta dan mengucapkan salam

#### Contoh kalimat :

*"Terima kasih bu Susi, semoga ibu dan keluarga senantiasa sehat, selamat siang"*

## Pedoman Umum Penanganan Keluhan dan Pemberian Informasi

### A. Penanganan Keluhan dan Pemberian Informasi Melalui Telepon

#### 1. Tujuan :

Peserta dimudahkan untuk mendapatkan penanganan dan mendapatkan informasi yang dapat diandalkan sesuai kebutuhannya serta dilayani dengan bersahabat dan cepat melalui telepon sesuai standar.



## 2. Tahap layanan :

- Saat telepon berbunyi (maksimal pada dering ketiga)  
Petugas mengangkat telepon, fokus kepada penelepon, dan siapkan alat bantu untuk mencatat
- Sesaat setelah angkat telepon :  
Senyum saat akan mulai bicara dan memulai pembicaraan agar suaranya menjadi 'smiling voice'. Mengucapkan salam pembuka.

### Contoh kalimat :

*"BPJS kesehatan, selamat pagi/ siang/ sore dengan ..... (sebut nama diri petugas), bisa dibantu?" -- intonasi bersahabat, artikulasi jelas, tidak terburu-buru*

### Keterangan

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| Selamat Pagi  | : jam 06.00-11.00 |
| Selamat Siang | : jam 11.01-15.00 |
| Selamat Sore  | : jam 15.01-18.00 |

- Saat awal berkomunikasi dengan peserta :  
Menanyakan nama dan identitas peserta. Bahasa tubuh dan ekspresi suara yang penuh perhatian pada pembicaraan dengan peserta.

### Contoh kalimat :

*"Baik bapak, dengan bapak siapa?... nomor kartunya berapa ya pak? Nomor telepon yang bisa dihubungi berapa pak?"*

- Setelah peserta menginformasikan identitasnya :  
CS menggali kebutuhan peserta.

### Contoh kalimat :

*"Baik ibu, yang ingin Ibu Ina tanyakan adalah .... "*

- Saat peserta menyatakan kebutuhannya :  
Mendengarkan kebutuhan peserta dengan aktif, fokus dan mencatat pesan yang penting. Beri respon-respon singkat untuk menunjukkan kita menyimak secara aktif.

### Contoh kalimat :

*"Baik Bu... , " "Begitu ya Pak .."*

- Setelah peserta mengkonfirmasi kebutuhannya :  
CS memberikan informasi dan solusi dan atau alternative solusi, sesuai kebutuhan peserta.

### Contoh kalimat :

*"Baik Bu Ina, untuk proses pendaftaran melalui on line ...."*

(berikan informasi yang diperlukan, hindari kesan menyuruh, menyalahkan, atau enggan membantu)

- Setelah memberikan penjelasan : CS memeriksa pemahaman peserta atas informasi dan solusi dan atau alternative solusi yang diberikan.

### Contoh kalimat :

*"Bagaimana bu, apakah penjelasan kami sudah cukup jelas?"*

- Setelah peserta memahami penjelasan :  
CS menawarkan bantuan lain.  
Contoh kalimat :  
*"Ada lagi yang bisa kami bantu bu?"*
- Setelah peserta merasa cukup dengan bantuan yang diberikan :  
CS mengucapkan terima kasih dan salam penutup. Contoh kalimat :  
*"Terima kasih telah menghubungi BPJS kesehatan bu Ina (sebut nama peserta di akhir interaksi). Semoga ibu dan keluarga selalu sehat, selamat pagi/ siang/ sore."*
- o Apabila solusi kebutuhan peserta belum bisa terpenuhi :

## 3. UNTUK Solusi memerlukan eskalasi dan bisa diselesaikan tanpa harus menutup telepon :

CS menekan tombol "hold" pada telepon setelah sebelumnya meminta ijin dan menginformasikan kepada peserta

Contoh kalimat : "

*"Maaf pak, mohon menunggu sebentar, kami akan konfirmasi terlebih dahulu"*

## 4. UNTUK Solusi memerlukan eskalasi lebih lanjut yang tidak bisa diselesaikan saat itu juga:

CS meminta maaf dan menanyakan nomor telepon peserta, dan memastikan nomor telepon sudah benar.

Janjikan kepada peserta akan dihubungi kembali dalam waktu paling lambat 3 hari kerja dengan memberikan solusi.

Catatan : CS melakukan pencatatan janji follow up berdasarkan tabel dalam lampiran 1 halaman 60.

Kemungkinan penyimpangan & upaya penanganan :

1. JIKA Telepon salah sambung :  
CS menginformasikan bahwa penelpon salah sambung dengan ramah "Mohon maaf bapak, di sini contact center BPJS kesehatan, bukan....., "
2. Telpon 'iseng' : Menginformasikan dengan tegas bahwa contact center ini adalah untuk BPJS Kesehatan dan langsung menutup telpon "Mohon maaf Pak/ Bu, di sini BPJS kesehatan, terima kasih."



## B. Penanganan Keluhan dan Pemberian Informasi Melalui Tatap Muka

### 1. Tujuan :

Peserta mendapatkan bantuan / solusi yang dapat diandalkan sesuai haknya dengan mudah serta dilayani dengan cepat/ segera sesuai standar.

### 2. Perilaku Yang Diharapkan dan Implikasinya

- ✓ Sabar menghadapi kebutuhan pelayanan dari peserta
  - Menjaga emosi saat peserta marah
  - Memberikan kesempatan pada peserta untuk berbicara terlebih dahulu
  - Menghindari memotong pembicaraan peserta
- ✓ Fasih menjelaskan dan memberikan bantuan dengan cepat dan tepat
  - Peka dan respon cepat terhadap kebutuhan informasi atau bantuan yang dibutuhkan peserta

### 3. Perilaku Yang Tidak Diharapkan dan Implikasinya

- ✓ Menyalahkan dan tidak mencari jalan keluar masalah
  - Koordinasi kurang
  - Komunikasi yang dilakukan tidak memiliki makna atau tujuan
  - Hanya bisa mengkritik kesalahan orang lain, tidak memberikan arahan
  - Tidak memberikan solusi
- ✓ Merasa lebih penting dari peserta, mitra dan rekan sekerja lain
  - Menganggap dirinya atau pekerjaannya lebih penting dari pekerjaan orang lain
  - Meremehkan kemampuan atau kapabilitas orang lain

### 4. Tahap Layanan :

#### a. Awal Layanan

- Saat peserta datang ke Kantor Cabang :

##### Petugas BPJS :

dalam posisi siap, sikap 'SEMATA' mengarahkan peserta dengan tangan terbuka untuk mengambil nomor antrian

##### Contoh kalimat :

*"Selamat pagi/ siang/ sore Pak/ Bu? ... Silakan mengambil nomor antrian di... (beri arahan ke meja), setelah itu silakan menunggu dipanggil (beri arahan ke tempat duduk antrian)"*

##### Keterangan

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| Selamat Pagi  | : jam 06.00-11.00 |
| Selamat Siang | : jam 11.01-15.00 |
| Selamat Sore  | : jam 15.01-18.00 |

Berdiri menyambut peserta, berjabat tangan, berkenalan dan mempersilakan duduk, menawarkan bantuan, dengan menunjukkan sikap SEMATA.

CS duduk setelah peserta duduk dengan menunjukkan sikap tubuh penuh perhatian, badan condong ke depan dan tangan di atas meja

##### Contoh kalimat :

*"Selamat pagi/siang/sore pak/Bu, Silakan duduk, saya Eni, dengan ibu..? Ada yang bisa kami bantu .."*

#### b. Selama Layanan

CS menanyakan nomor identitas peserta.

##### Contoh kalimat :

*"Boleh dibantu dengan nomor kartunya ibu?..."*

- Setelah peserta menginformasikan identitasnya :

CS menanyakan keluhan/ permasalahan peserta, CS tetap tenang, mendengarkan dengan aktif dan fokus, dengan cara mencatat setiap detail informasi keluhan peserta, dan mengucapkan kalimat empati.

##### Contoh kalimat:

*"Kami memahami kesulitan yang ibu alami...."*

CS tidak memotong pernyataan atau keluhan peserta

- **Jika solusi bisa langsung diberikan :**

CS menyampaikan solusi/alternatif solusi-nya dengan tetap mempertahankan sikap tubuh dan ekspresi suara yang penuh perhatian pada saat berbicara dengan peserta.

Selanjutnya CS melakukan pencatatan pada format pencatatan keluhan

**Contoh kalimat :**

*"Bu Ina (sebut nama peserta), untuk kelebihan biaya yang ditagihkan adalah akibat dari adanya kenaikan kelas rawat inap .."*

- Jika solusi kebutuhan peserta belum bisa terpenuhi :

- UNTUK Solusi yang memerlukan eskalasi dan bisa diselesaikan segera :

CS meminta peserta untuk menunggu dan menginformasikan proses yang akan dilakukan untuk menyelesaikan keluhan.

**Contoh kalimat :**

*"Maaf pak, mohon menunggu sebentar, kami akan konfirmasi terlebih dahulu"*

- UNTUK Solusi yang memerlukan eskalasi lebih lanjut yang tidak bisa diselesaikan saat itu juga:

CS meminta maaf dan menanyakan nomor telepon peserta, dan memastikan nomor telepon sudah benar. Janjikan kepada peserta akan dihubungi kembali dalam waktu paling lambat 3 hari kerja dengan memberikan solusi.

**Contoh kalimat :**

*"Untuk prosesnya akan selesai paling lambat dalam ... hari. Kami akan menghubungi ibu lagi untuk memberitahukan perkembangannya..." nomor telepon yang bisa dihubungi di nomor...."*

Catatan : CS melakukan pencatatan janji follow up berdasarkan tabel dalam lampiran 1 halaman 60

CS melakukan pencatatan pada format pencatatan keluhan\*

**c. Akhir Layanan**

- Setelah peserta memahami penjelasan CS :  
CS menawarkan bantuan lain.

**Contoh kalimat :**

*"Ada lagi yang bisa kami bantu bu?"*

- Setelah peserta merasa cukup dengan bantuan yang diberikan :  
CS mengucapkan terima kasih dan salam penutup.

**Contoh kalimat :**

*"Terima kasih bu Ina (sebut nama peserta di akhir interaksi). Semoga ibu dan keluarga selalu sehat, selamat pagi/ siang/ sore."*

Kemungkinan penyimpangan & upaya penanganan :

- JIKA Peserta tetap tidak puas dengan penjelasan dan alternatif solusi yang diberikan (meskipun telah dieskalasi), CS menginformasikan peserta dapat menyampaikan keluhan secara tertulis.

\*Format Pencatatan Keluhan terdapat pada lampiran 1



### C. Service Level Agreement (SLA) Penanganan Keluhan

- **Keluhan secara lisan adalah keluhan peserta yg disampaikan secara langsung melalui :**
  1. Kantor BPJS Kesehatan
  2. Call Center
  3. Hotline Service
  
- **Keluhan tertulis adalah keluhan peserta yg disampaikan melalui :**
  1. Website
  2. Email
  3. UKP4
  4. Media masaa

Service Level Agreement adalah kesepakatan batas minimum layanan yang akan diberikan BPJS Kesehatan bagi para peserta yang menyampaikan keluhan, sebagai berikut :

| Sejak   | Sampai dengan               | Waktu             | Syarat   |
|---|-----------------------------|-------------------|--|
| Peserta mengajukan keluhan secara tertulis (di kantor Pusat)        | Peserta mendapatkan jawaban | Maks 1 hari kerja | Keluhan tidak memerlukan masukan dari unit lain    |
| Peserta mengajukan keluhan secara tertulis (di Divre/Kantor Cabang) | Peserta mendapatkan jawaban | Maks 1 hari kerja | Keluhan tidak memerlukan konfirmasi dari unit lain |
| Peserta mengajukan keluhan secara tertulis (di kantor Pusat)        | Peserta mendapatkan jawaban | Maks 5 hari kerja | Keluhan memerlukan masukan dari unit lain          |
| Peserta mengajukan keluhan secara lisan (di kantor Pusat)           | Peserta mendapatkan jawaban | Hari yang sama    | Keluhan tidak memerlukan masukan dari unit lain    |
| Peserta mengajukan keluhan secara lisan (di Divre/Kantor Cabang)    | Peserta mendapatkan jawaban | Hari yang sama    | Keluhan tidak memerlukan masukan dari unit lain    |
| Peserta mengajukan keluhan secara lisan (di kantor Pusat)           | Peserta mendapatkan jawaban | Maks 3 hari kerja | Keluhan memerlukan masukan dari unit lain          |
| Peserta mengajukan keluhan secara lisan (di Divre/Kantor Cabang)    | Peserta mendapatkan jawaban | Maks 3 hari kerja | Keluhan memerlukan masukan dari unit lain          |

## Pedoman Standar Penampilan

Pedoman terkait dengan standard penampilan para petugas BPJS Kesehatan, Petugas Keamanan dan Petugas Kebersihan adalah sebagai berikut :

### A. Pedoman Standar Penampilan Petugas Wanita BPJS Kesehatan

#### 1. Seragam :

- a. Mengenakan seragam sesuai ketentuan jadwal pemakaian seragam
- b. Kondisi : rapi, bersih, tidak kusut, sesuai ukuran tubuh
- c. Panjang rok sebatas tulang lutut +/- 5 cm



#### 2. Sepatu :

- a. Kondisi : model resmi/ pantofel, minimum hak 3 cm, warna gelap atau natural serta bersih
- b. Hindari : Memakai sandal (kecuali di area wudhu/toilet), melepas sepatu saat melayani





### 3. Tata rias :

- Kondisi : bedak sesuai warna kulit, warna lipstick tidak mencolok tetapi tidak juga pucat, maskara tipis, eye shadow dan blush on sesuai dengan warna kulit/ pakaian, alis mata rapi
- Hindari : make up berlebihan atau tidak bermake up sama sekali
- Kelengkapan make up minimal : bedak, lipstick, eye shadow.



### 4. Aksesoris :

- Kondisi : tidak lebih dari 5 titik aksesoris (kalung, anting, , bros, gelang, cincin dan jam tangan)
- Hindari : Menggunakan aksesoris mencolok/ terlalu besar



### 5. Parfum :

- Kondisi : aroma tidak menyengat
- Hindari : aroma yang terlalu kuat



### 6. Kerudung :

- Kondisi : warna serasi dengan pakaian, model kerudung sederhana dan rapi dengan model profesional, bukan bahan kaos
- Hindari : Menggunakan aksesoris kerudung berlebihan/ mencolok , menggunakan kerudung tidak rapi atau tidak profesional



### 7. Tata rambut :

- Kondisi : tertata rapi dan bersih, rambut panjang melebihi bhu wajib menggunakan cepol sederhana, rambut pendek disisir rapi, warna rambut natural
- Hindari : menggunakan jepitan plastik/ jepitan 'bebek'



### 8. Pakaian selain seragam dinas :

- Kondisi : kemeja berkerah, polos/ motif sederhana atau batik, tidak berbahan kaos, tidak terlihat belahan dada, celana pantalon polos (casual sopan), warna celana disesuaikan dengan kemeja
- Hindari : memakai T-shirt/ polo shirt, memakai celana ketat/ berbahan jeans/ kodorai, memakai sackdress/ mini/ ketat/ tanpa lengan



## B. Pedoman Standar Penampilan Petugas Pria BPJS Kesehatan

### 1. Seragam :

- Mengenakan seragam sesuai ketentuan jadwal pemakaian seragam
- Kondisi : rapi, bersih, tidak kusut, sesuai ukuran tubuh, kemeja dimasukkan ke dalam celana panjang, lengan kemeja pendek
- Hindari : memakai jaket di dalam ruangan, memakai topi di dalam ruangan



### 2. Sepatu :

- Kondisi : model resmi/ pantofel, maximum hak 2 cm, warna gelap (tidak glossy), bersih disemir
- Hindari : memakai sepatu berbahan kanvas/kets/karet, menggunakan sandal (kecuali di area wudhu/ toilet)



### 3. Kaos kaki :

- Kondisi : warna serasi dengan warna celana, polos/ bermotif sederhana (tidak terlalu terlihat)
- Hindari : warna putih



### 4. Aksesoris :

- Kondisi : menggunakan aksesoris sederhana (jam tangan dan cincin)
- Hindari : memakai gelang/ kalung/ anting



### 5. Tata rambut :

- Kondisi : rambut pendek di atas kerah baju, potongan rapi (rambut depan tidak melewati alis), warna natural, disarankan memakai minyak rambut, bagi yang berkumis, kumis diperlihara rapi
- Hindari : memelihara jenggot dan jambang



### 6. Pakaian selain seragam :

- Kondisi : memakai kemeja/ kemeja batik (lengan panjang/ lengan pendek dan berkerah), kemeja bisa dimasukkan/ dikeluarkan (tergantung model), memakai kaos dalam (dianjurkan berkerah rendah/ kaos singlet), memakai celana panjang pantalon, warna celana panjang disesuaikan dengan warna kemeja (disarankan warna gelap)
- Hindari : memakai T-shirt/ Polo shirt, kaos dalam terlihat di antara kerah kemeja, memakai celana panjang bermotif, memakai jeans/ kodorai/ sejenisnya



## C. Pedoman Standar Penampilan Petugas Keamanan & Petugas Kebersihan

### 1. Seragam :

- Kondisi : bersih dan rapi, pakaian seragam dilengkapi dengan atribut sesuai ketentuan
- Hindari : seragam kusam/ luntur/ bernoda, memakai jaket saat bertugas, memakai tambahan atribut di luar ketentuan



### 2. Sepatu :

- Kondisi : memakai sepatu tugas harian (sesuai ketentuan)
- Hindari : memakai sandal/ sepatu casual



### 3. Aksesoris :

- Kondisi : hanya diperbolehkan memakai jam tangan dan cincin
- Hindari : -

### 4. Tata rambut (PRIA) :

- Kondisi : rambut pendek di atas kerah baju, potongan rapi (rambut depan tidak melewati alis), warna natural, disarankan memakai minyak rambut, bagi yang berkumis, kumis diperlihara rapi
- Hindari : memelihara jenggot dan jambang



### 5. Tata rambut (Petugas Kebersihan - WANITA) :

- Kondisi : tertata rapi dan bersih, rambut panjang wajib menggunakan cepol sederhana, rambut pendek disisir rapi, warna rambut natural
- Hindari : Menggunakan jepitan plastik/ jepitan 'bebek'



#### 6. Tata rambut (Petugas Keamanan - WANITA)

- a. Kondisi : rambut pendek (panjang maksimal sebahu), poni rambut rapi dan tidak menutupi wajah, warna rambut natural
- b. Hindari :-



#### 7. Kerudung :

- a. Kondisi : warna serasi dengan pakaian, model kerudung sederhana dan rapi
- b. Hindari : menggunakan aksesoris kerudung berlebihan/ mencolok

## BAB

# VII

## Pedoman Standar Penataan & Kelengkapan Area Layanan

Pedoman terkait dengan standar penataan dan kelengkapan area layanan Kantor Cabang adalah :

### 1. Mesin Antrian :

- a. Kondisi :
  - Mesin antrian berfungsi baik
  - Diletakkan di dekat pintu masuk dan terlihat jelas
  - Kertas selalu tersedia, cetakan jelas terbaca
  - Area sekitar mesin antrian dalam kondisi bersih
- b. Hindari : Kertas antrian bekas tercecer, tinta habis

### 2. Meja Customer Service

- a. Kondisi :
  - Kondisi bersih
  - Tersedia kalender BPJS
  - Tersedia ballpoint yang berfungsi untuk peserta
  - Tersedia papan nama CS
  - Tersedia 'CS reminder kit'
  - Tersedia signage "silakan ke loket lain", tersedia signage holder akrilik A4 (yang digunakan sesuai kebutuhan)



- b. Hindari :  
Meletakkan barang-barang pribadi/ tidak berhubungan dengan pekerjaan di atas meja CS (gelas/ foto/hiasan meja,dll), ballpoint tidak berfungsi, menumpuk file di atas meja, kalender dari institusi lain

### 3. Kursi Tunggu Peserta

- a. Kondisi : Bersih & berfungsi baik  
b. Hindari : kursi patah/robek/bernoda

### 4. Tempat Sampah

- a. Kondisi :
  - Diletakkan di area tunggu dalam dan luar ruangan
  - Kondisi bersih (model tempat sampah tertutup)b. Hindari : isi tempat sampah penuh dan tercecer

### 5. Signage buka/tutup/jam layanan

- a. Kondisi : diletakkan di pintu masuk, tulisan terlihat jelas  
b. Hindari : Posisi 'TUTUP' di jam layanan

### 6. Formulir Dan Brosur

- a. Kondisi :
  - Tersedia formulir-formulir untuk digunakan peserta
  - Tersedia brosur dan leafletb. Hindari : formulir habis, brosur / leaflet berserakan atau tidak rapi

## BAB VIII Pedoman Umum Standar Pelayanan Kondisi Di Luar Prosedur

Pada bagian ini, akan dipaparkan pedoman pelayanan prima pada kondisi-kondisi yang tidak normal, diantaranya:

### A. Kondisi di Luar Prosedur Terkait Pelayanan

#### 1. Jumlah calon peserta yang akan mendaftar dan memerlukan layanan lain melebihi kapasitas layanan Kantor Cabang.

- a. Langkah layanan : Mengarahkan peserta untuk melakukan pendaftaran on line, berikan panduan yang informatif, Informasikan kepada calon peserta bahwa jika peserta akan tetap melakukan pendaftaran langsung (bukan via on line) saat itu juga, karena antrian yang cukup panjang akan dapat mengakibatkan waktu antrian yang cukup lama, sarankan peserta untuk datang esok paginya jika bersedia.
- b. Non Verbal : senyum, nada suara ramah, kontak mata bersahabat.
- c. Untuk selanjutnya Kantor Cabang sebaiknya menganalisa batas kapasitas layanan maksimum yang dapat dilakukan agar layanan yang diberikan kepada peserta dapat tetap prima dan optimal

#### 2. Menghadapi peserta yang marah/'Complain' keras

- a. Langkah layanan :
  - 1) Petugas bersikap tenang menghadapi peserta yang marah, jangan ikut terbawa emosi ataupun merasa terintimidasi dengan peserta
  - 2) Dengarkan permasalahan dengan baik dan empati, sebisa mungkin catat permasalahannya agar petugas dapat mengkonfirmasi ulang kepada peserta
  - 3) Ajak peserta ke ruangan yang terpisah dari area layanan agar tidak mengganggu layanan terhadap peserta lainnya
  - 4) Jika perlu ajak atasan atau petugas dengan wewenang yang lebih tinggi untuk membantu
  - 5) Tenangkan emosi peserta dengan memastikan bahwa petugas memahami kondisi peserta
  - 6) Berikan solusi terbaik untuk permasalahan peserta dengan tetap berpegang pada Prosedur BPJS Kesehatan
  - 7) Jika solusi tidak dapat diselesaikan saat itu, janjikan kepada peserta petugas akan menghubungi kembali peserta untuk kepastian akan permasalahannya
  - 8) Antar peserta hingga ke pintu dan lepas dengan sopan dan ucapkan salam
- b. Non Verbal : nada suara ramah, kontak mata bersahabat, active listening, kepala mengangguk saat peserta memberikan penekanan tentang hal yang dikeluhkannya

**3. Kantor cabang sedang melakukan renovasi/perbaikan/penambahan/pembangunan ruangan kantor yang mengakibatkan beberapa atau sebagian area pelayanan sementara tidak dapat digunakan,**

- a. Langkah layanan : Kantor Cabang membuat pengumuman permintaan maaf atas ketidaknyamanan peserta karena sedang dilakukan proses perbaikan area pelayanan demi peningkatan kenyamanan peserta, dan diletakkan di area yang terlihat jelas oleh peserta
- b. Verbal : Petugas meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami peserta akibat adanya proses pembangunan/renovasi di area Kantor Cabang.
- c. Non Verbal : senyum, nada suara ramah, kontak mata bersahabat

**4. Terjadi bencana alam atau musibah atau kondisi 'force majeure' yang mengakibatkan Kantor Cabang tutup dan tidak dapat memberikan pelayanan**

- a. Langkah layanan : Kantor Cabang membuat pengumuman permintaan maaf atas ketidaknyamanan peserta adanya kejadian 'force majeure' tersebut dan memberikan alternatif pelayanan ke alamat Kantor Cabang/ KLOK lain yang terdekat. Pengumuman dibuat dengan ukuran yang besar, dengan ukuran huruf yang dapat terbaca dari jalan masuk Kantor Cabang.
- b. Menempatkan petugas satpam berjaga di Kantor Cabang dan bertugas memberikan informasi atas pertanyaan peserta terkait pemindahan lokasi sementara pelayanan
- c. Verbal : Petugas meminta maaf atas ditutupnya Kantor Cabang karena kejadian yang tidak diharapkan, dan memberikan arahan lokasi kantor sementara atau lokasi Kantor Cabang/KLOK lain yang terdekat
- d. Non Verbal : senyum, nada suara ramah, kontak mata bersahabat

## B. Kondisi di Luar Prosedur Terkait Dengan Transaksi Peserta

**1. Pasien berkunjung ke FKRTL tanpa membawa rujukan**

**a. Penyebab : Pasien adalah pegawai faskes yang bertugas pada faskes tersebut.**

- 1) Langkah layanan : Memberikan edukasi kepada peserta tentang prosedur pelayanan
- 2) Non Verbal : senyum,nada suara ramah,kontak mata bersahabat
- 3) Verbal : "Saya mengerti bu Rina memang bertugas di rumah sakit ini,namun untuk mendapatkan jaminan dari BPJS kesehatan ibu harus tetap melalui layanan tingkat pertama dimana ibu terdaftar"

**b. Penyebab : Ketidaktahuan peserta (baru pertama kali menggunakan BPJS Kesehatan)**

- 1) Langkah layanan: Memberikan edukasi kepada peserta tentang prosedur pelayanan
- 2) Non verbal : Senyum,nada suara ramah,kontak mata bersahabat.
- 3) Apabila menggunakan brosur untuk menjelaskan,brosur menghadap peserta dan menunjuk tangan kanan terbuka/menggunakan pulpen
- 4) Verbal : "Pak Romi baru pertama kali menggunakan fasilitas kesehatan dari BPJS ya pak? tidak usah khawatir pak, langkah untuk mendapatkan layanan kesehatan,bapak harus datang ke puskesmas/dokter/klinik tempat bapak terlebih dahulu dan jika atas indikasi medis diperlukan pelayanan lebih lanjut oleh spesialis maka bapak akan mendapat rujukan.Apabila rujukan telah bapak terima, baru pak romi bisa mendapatkan layanan di rumah sakit pak"

**c. Penyebab : Ketidak patuhan peserta terhadap prosedur pelayanan**

- 1) Langkah layanan : Memberikan penegasan kembali tentang prosedur pelayanan
- 2) Non verbal : senyum,nada suara ramah tetap tegas, kontak mata bersahabat
- 3) Verbal : "saya mengerti penjelasan ibu tetapi untuk mendapatkan jaminan dari BPJS kesehatan ibu harus tetap melalui layanan tingkat pertama dimana ibu terdaftar"

**2. Pasien berkunjung ke UGD bukan dalam kondisi gawat darurat**

**a. Penyebab : pasien adalah pegawai faskes yang bertugas pada Faskes tersebut**

- 1) Langkah layanan : Memberikan edukasi kepada peserta tentang prosedur pelayanan
- 2) non verbal : Senyum, nada suara ramah,kontak mata,apabila menunjuk dengan tangan kanan terbuka/menggunakan pulpen
- 3) Verbal : "Mohon maaf bu FITRI, dari hasil pemeriksaan ternyata diagnosanya tidak termasuk kategori gawat darurat,jadi untuk mendapat layanan kesehatan dengan menggunakan fasilitas BPJS kesehatan,ibu akan mendapatkan rujukan.Apabila rujukan telah ibu terima baru bu fitri bisa mendapatkan layanan di rumah sakit bu"

**b. Penyebab : Ketidak tahuan peserta (baru pertama kali menggunakan BPJS kesehatan)**

- 1) Langkah layanan : memberikan edukasi kepada peserta tentang prosedur pelayanan
- 2) Non verbal : Senyum, nada suara ramah,kontak mata,apabila menunjuk dokumen menghadap peserta dan menunjuk dengan tangan terbuka/menggunakan pulpen
- 3) Verbal : "Mohon maaf bu Fitri,dari hasil pemeriksaan diagnosanya tidak termasuk kategori gawat darurat,jadi untuk mendapat layanan dengan menggunakan fasilitas BPJS kesehatan ,ibu harus datang ke puskesmas/dokter/klinik tempat ibu terdaftar terlebih dahulu dan jika atas indikasi medis diperlukan pelayanan lebih lanjut oleh spesialis maka ibu akan mendapatkan rujukan. Apabila rujukan telah ibu terima baru bu Fitri bisa mendapatkan layanan di rumah sakit bu"

**c. Penyebab : peserta beralasan lebih dekat ke RS daripada ke Faskes I**

- 1) langkah layanan : memberikan edukasi kepada apeserta tentang prosedur pelayanan
- 2) Non verbal : senyum, nada suara ramah tetapi tegas kontak mata bersahabat
- 3) Verbal : "saya memahami kondisi ibu, namun untuk mendapatkan layanan kesehatan dengan menggunakan fasilitas BPJS kesehatan ibu harus datang ke puskesmas/dokter/klinik tempat bapak/ibu terdaftar terlebih dahulu dan jika atas indikasi medis diperlukan pelayanan lebih lanjut oleh spesialis maka ibu akan mendapat rujukan apabila rujukan telah ibu terima,baru bu fitri bisa mendapatkan layanan di rumah sakit bu"

**3. Pasien tidak ke rumah sakit melainkan di wakilkan orang lain**

**a. Penyebab : Kondisi pasien yang sudah tua /tidak bisa berjalan/paska rawat inap**

- 1) Langkah layanan : memberikan penjelasan kepada keluarga pasien tentang program layanan
- 2) Non verbal : Senyum, nada suara ramah kontak mata bersahabat
- 3) Verbal : "saya mengerti kondisi bapak, namun untuk mengetahui kondisi pasien saat ini,dokter harus memeriksa secara langsung pasien yang bersangkutan agar diagnosa yang diberikan bisa akurat. Nanti saat pasien sudah datang,saya akan bantu bapak untuk tidak usah mengantri terlebih dahulu"

**b. Penyebab : Peserta hanya ingin mengambil obat**

- 1) Langkah layanan : memberikan penjelasan kepada keluarga pasien tentang proses pelayanan.
- 2) Non verbal : senyum, nada suara ramahkontak mata bersahabat.
- 3) Vperbal : "saya mengerti kondisi bapak namun,untuk mengetahui kondisi pasien pada saat ini, dokter harus memeriksa secara langsung pasien yang bersangkutan agar diagnose yang diberikan akurat sehingga obat yang diperlukan juga bisa tepat nanti saat pasien sudah datang saya akan bantu bapak untuk tidak usah mengantri disini pak "

#### 4. Persalinan Sectio Caesaria atas permintaan sendiri

##### a. Penyebab : keinginan peserta

- 1) Langkah layanan : memberikan edukasi kepada peserta bahwa pelayanan section Caesar yang dijamin adalah atas indikasi medis
- 2) Non Verbal: senyum, nada suara ramah, kontakmata bersahabat
- 3) Verbal : “Mohon maaf bu lina persalinan operasi yang dijamin oleh BPJS kesehatan adalah yang berdasarkan indikasi medis”

#### 5. Peserta meminta konsul internal atas permintaan sendiri

##### a. Penyebab : Keinginan peserta

- 1) Langkah Layanan : memberikan edukasi kepada peserta bahwa pelayanan yang dijamin BPJS adalah yang berindikasi medis
- 2) Non Verbal :senyum, nada suara ramah,kontak mata bersahabat
- 3) Verbal : Pak Toni,apakah bapak membawa rujukan untuk ke Poli Kulit? Jika tidak mohon maaf pak yang bisa dijamin oleh BPJS kesehatan hanya yang sesuai dengan diagnosa yang tertera pada rujukan tingkat pertama”

#### 6. Pasien meminta rawat inap tanpa indikasi medis

##### a. Penyebab : Pasien merupakan rujukan dari luar daerah sehingga merasa berat jika harus menyewa penginapan.

- 1) Langkah layanan : Memeberikan edukasi kepada peserta bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPJS kesehatan adalah yang berindikasi medis.
- 2) Non verbal :Senyum, nada suara ramah ,kontakmata bersahabat
- 3) Verbal : “Mohon maaf bu Rina,jaminan rawat inap yang dijamin oleh BPJS adalah yang sesuai dengan indikasi medis dan sesuai jadwal rawat inap yang sudah ditetapkan”

##### b. Penyebab : Pasien merasa penyakitnya parah dan bila dirawat dirumah tidak ada keluarga yang menunggu

- 1) Langkah layanan : Memberikan edukasi kepada peserta bahwa pelayanan yang diberikan BPJS kesehatan adalah yang berindikasi media
- 2) Non verbal : senyum, nada suara ramah, kontak mata bersahabat,empati
- 3) Verbal : “Saya memahami harapan ibu,mohon maaf sesuai dengan hasil pemeriksaan dan analisa dokter yang dapat kami jamin adalah untuk rawat jalan saja. Untuk rawat inap yang dapat dijamin oleh BPJS Kesehatan adalah yang sesuai indikasi medis”

#### 7. Pasien meminta pelayanan diluar benefit jaminan (misalnya : meratakan gigi, perawatan kosmetika)

##### a. Penyebab ingin coba coba

- 1) Langkah pelayanan : memberikan edukasi kepada peserta bahwa pelayanan yang dijamin oleh BPJS Kesehatan adalah yang terindikasi medis
- 2) Non verbal : senyum, nada suara ramah dan tegas, kontak mata bersahabat.
- 3) Verbal : “Bu Ririn, mohon maaf untuk perawatan scalling (pembersihan karang) gigi tidak termasuk yang dijamin BPJS Kesehatan bu,jika ibu tetap menginginkan perawatan tersebut maka biaya yang timbul akan menjadi tanggungan bu Ririn sendiri”

##### b. Penyebab : Ketidaktahuan peserta

- 1) Langkah pelayanan : memberikan edukasi kepada peserta bahwa pelayanan yang dijamin oleh BPJS Kesehatan adalah atas indikasi medis
- 2) Non verbal : Senyum, nada suara ramah dan tegas, kontak mata bersahabat

- 3) Verbal : “Bu Ririn, Mohon maaf untuk perawatan scaling (pembersihan karang) gigi tidak termasuk yang dijamin oleh BPJS Kesehatan bu, jika ibu tetap menginginkan perawatan tersebut maka biaya yang timbul menjadi tanggungan ibu sendiri ”

#### 8. Klaim atas pelayanan yang merupakan keinginan sendiri (misalnya claim CT Scan atau MRI)

##### a. Penyebab : pasien merasa mempunyai hak untuk mendapatkan pengantian

- 1) Solusi : Memberikan edukasi kepada peserta bahwa pelayanan yang dijamin oleh BPJS adalah yang berindikasi medis dan BPJS Kesehatan tidak menerima klaim perorangan.
- 2) Non verbal : senyum, nada suara ramah , kontak mata bersahabat
- 3) Verbal : “Mohon maaf pak Teddy,untuk tindakan CT Scan yang dijamin oleh BPJS Kesehatan harus ada indikasi dari medis yang diberikan oleh dokter apabila pak Teddy meminta untuk tindakan CT Scan sendiri maka biaya yang timbul menjadi tanggung jawab bapak sendiri dan BPJS Kesehatan tidak menerima klaim perorangan”

##### b. Penyebab : Ketidak tauan peserta

- 1) Langkah pelayanan : memberikan edukasi kepada peserta bahwa pelayanan yang dijamin oleh BPJS Kesehatan adalah atas indikasi medis
- 2) Non verbal : Senyum, nada suara ramah dan tegas, kontak mata bersahabat
- 3) Verbal : “Mohon maaf Pak teddy, tindakan CT scan yang dijamin oleh BPJS Kesehatan harus berdasarkan indikasi medis yang diberikan oleh dokter, apabila atas permintaan Bapak Teddy sendiri, maka biaya yang timbul menjadi tanggungan Bapak sendiri, dan BPJS Kesehatan tidak menerima klaim perorangan “

#### 9. Penerbitan Surat Eligibilitas Pelayanan (SEP) terganggu

Penyebab : gangguan pada jaringan

- a. Langkah layanan : Menerbitkan SEP Secara manual/menggunakan MF local
- b. Non verbal : Senyum, nada suara ramah,kontak mata bersahabat
- c. Verbal : “Mohon maaf bu Sinta, karena ada gangguan jaringan maka ibu harus menunggu saya buat surat jaminannya”

#### 10. Tidak bisa menerbitkan kartu

Penyebab : gangguan pada jaringan

- a. Langkah layanan : Menginformasikan ke peserta bahwa kartu baru bisa diambil dalam waktu.... menit (sesuai istimasi perbaikan jaringan)
- b. Non verbal : Senyum,nada suara ramah,kontak mata bersahabat,empati
- c. Verbal : “Mohon maaf pak Zaki ,dikarenakan ada perbaikan jaringan, maka kartu bapak baru bisa diambil dalam waktu....menit, apakah bapak bersedia menunggu,atau lain waktu kembali kesini pak?”

#### 11. Obat habis /kosong di Apotik

Penyebab : Kesalahan teknis

- a. Langkah layanan : menginformasikan kepada peserta
- b. Non verbal : Senyum,nada suara ramah,kontak mata bersahabat,empati
- c. Verbal : “ Baik bu Rani,terimakasih atas informasi yang diberikan, masalah ini akan srgera kami tindak lanjuti kebagian farmasi rumah sakit”

## 12. Jam praktek dokter tidak sama dengan informasi yang disampaikan/dokter tidak praktek

Penyebab : Dokter merubah jadwal praktek, Dokter berhalangan praktek

- a. Langkah layanan : Menghubungi dokter yang tidak hadir, Menghubungi dokter pada faskes lain, Menginformasikan nama dan lokasi faskes pengganti ke peserta
- b. Verbal : "Mohon maaf bu Indah,dokter berhalangan hadir,untukpengantinya silahkan ibu ke RS.....di....."

## 13. Kartu non aktif

### a. Penyebab : Tunggakan iuran

- 1) Langkah layanan : menginformasikan cara pembayaran,menginformasikan lokasi kantor cabang terdekat
- 2) Non verbal : Senyum,nada suara ramah kontak mata bersahabat
- 3) Verbal : "Mohon maaf pak Gani, sepertinya ada masalah dengan kartu bapak,untuk dapat mengaktifkannya kembali, silahkan bapak mengurus administrasi dikantor cabang BPJS kesehatan"

### b. Penyebab : Umur anak >25 tahun (Peserta PPU, PP APBN)

- 1) Langkah layanan : menginformasikan syarat umur keluarga yang menjadi tanggungan peserta
- 2) Non verbal : Senyum, nada suara ramah, kontak mata bersahabat
- 3) Verbal : "Mohon maaf bu Mira, usia ibu sekarang berapa ya ?"
- 4) "Bu Mira, dikarenakan umur ibu sudah lebih dari 25 tahun,maka ibu tidak termasuk anggota keluarga yang dijamin oleh BPJS Kesehatan.Untuk bisa melanjutkan jaminan, silahkan melakukan registrasi di Kantor Cabang "

## 14. Peserta mendaftar online tetapi belum menerima email link aktivasi

Penyebab : Kesalahan teknis

- a. Langkah layanan : menginformasikan kepada peserta agar menghubungi Kantor Cabang BPJS Kesehatan
- b. Verbal : " Mohon maaf atas ketidaknyamanannya,kami sarankan Bapak menghubungi Kantor Cabang BPJS Kesehatan terdekat, untuk melakukan aktivasi "

## 15. Mesin antrian tidak berfungsi

Penyebab : Kerusakan mesin, kertas habis, tinta habis.

- a. Langkah layanan : Menggunakan kartu antrian manual,membuat jalur antrian yang diatur oleh petugas.
- b. Non verbal : senyum ramah, menyerahkan kartu antrian dengan dua tangan, mengarahkan peserta untuk antri dengan ramah dan bersahabat
- c. Verbal : "Ini kartu antriannya pak,silahkan menunggu dipanggil nomor antriannya ya pak," Silahkan antri disini ibu"

## 16. Rujukan kadaluarsa

Penyebab : Ketidaktahuan peserta

- a. Langkah Layanan : Menginformasikan batas waktu rujukan
- b. Non verbal : Senyum bersahabat, nada suara ramah
- c. Verbal : "Mohon maaf pak iqbal, rujukan yang bapak bawa sudah melewati batas waktu yang ditentukan, sehingga agar bisa mendapatkanjaminan pelayanan, pak Iqbal harus ke puskesmas/ dokter/klinik dimana bapak terdaftar"

## 17. Peserta membutuhkan layanan segera

Penyebab : Kondisi peserta kritis

- a. Langkah layanan : Mempersilahkan peserta untuk tidak antri dan langsung dilayani, menginformasikan peserta lain yang mengantri untuk menunggu sebentar
- b. Non verbal : Senyum bersahabat,nada suara ramah empati
- c. Verbal : "mohon maaf Bu, mohon menunggu sebentar, ada pasien kritis yang harus segera dilayani,setelah ini saya akan segera melayani Ibu"

## 18. Petugas tidak ada ditempat

### a. Penyebab : Petugas sedang istirahat

- 1) Langkah layanan : Memasang papan informasi di meja CS
- 2) Non verbal : signage – Istirahat pukul 12.00-13.00

### b. Penyebab : Petugas sedang ke toilet /bagian luar counter

- 1) Langkah layanan: Satpam meminta peserta untuk menunggu, satpam menginformasikan bahwa petugas akan segera kembali
- 2) Non verbal : Senyum bersahabat , nada suara ramah
- 3) Verbal : "Mohon maaf ditunggu sebentar Bu, petugas akan segera melayani Ibu,"

## 19. Petugas perlu meninggalkan peserta sementara

Penyebab : Melakukan fotokopi/hal lain yang berhubungan dengan peserta

- a. Langkah layanan : Menyampaikan maaf dan alasan meninggalkan peserta
- b. Non verbal : Senyum bersahabat Suara ramah
- c. Verbal : "Mohon maaf Bu Sinta, mohon ditunggu sebentar ,saya akan foto kopi KTP Ibu dulu"

## 20. Petugas tidak bisa menjawab apa yang ditanyakan peserta

Penyebab : Ketidak tahuan petugas, kurang informasi

- a. Langkah layanan : Tidak terlaui cepat menyatakan tidak tahu,upayakan untuk bertanya kepada rekan/atasan
- b. Non verbal : Senyum bersahabat, nada suara ramah
- c. Verbal : "Mohon maaf Ibu Rita, saya akan tanyakan dulu ke rekan saya, mohon ditunggu sebentar ya bu"

## 21. Bantuan atau solusi yang dibutuhkan peserta tidak bisa tuntas satu kali pertemuan/peserta tidak Puas dengan penjelasan dan alternatif yang diberikan

### a. Penyebab : Harus koordinasi dengan unit/pihak lain

- 1) Langkah layanan :
  - ✓ Menginformasikan waktu yang diperlukan untuk penanganan keluhan peserta
  - ✓ Meminta nomor telp peserta. Menginformasikan bahwa peserta akan dihubungi dalam waktu 1x24 jam
  - ✓ Memberikan kepastian kapan suatu bantuan akan diberikan atau dituntaskan
- 2) Non verbal : nada suara ramah,empati
- 3) Verbal :
  - ✓ "Mohon maaf Bu untuk proses tersebut,kami akan lakukan paling lambat dalam waktu 3 hari kerja,boleh saya minta no telp ibu ratna?"
  - ✓ "Baik Bu Ratna, saya akan menghubungi ibu di nomor telepon .....untuk menginformasikan hasil tindak lanjutnya "

## 22. Telepon salah sambung / iseng

### a. Penyebab : ketidak tahuan penelpon salah tekan

- 1) Langkah layanan : Menginformasikan bahwa no yang dituju salah, menginformasikan no yang benar (jika tahu)
- 2) Non verbal : Nada suara ramah dan jelas
- 3) Verbal : "Mohon maaf pak, nomor ini adalah nomor contact center BPJS Kesehatan bukan... .., Terima kasih"

### b. Penyebab : Kesengajaan penelpon

- 1) Langkah layanan : Menginformasika bahwa nomor ini adalah untuk layanan BPJS kesehatan langsung tutup telpon
- 2) Non verbal : Nada suara tegas
- 3) Verbal : "Mohon maaf pak, disini BPJS Kesehatan, Terima kasih "



Sesuai dengan hasil Customer Survey dan Provider Survey (CS-PS) BPJS Kesehatan Tahun 2014 bahwa sisi empati dari petugas BPJS Kesehatan adalah kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, untuk itu dibutuhkan perhatian khusus dalam mengelola sisi empati tersebut.

Pedoman Pelayanan Prima BPJS Kesehatan telah mengadopsi sisi empati tersebut yang terangkum dalam fokus layanan P.A.S.T.I (CePat-Aksesibel- Solusi dengan EmpaTI) dan dengan standar minimal wajib layanan "SEMATA" (Senyum-Empati-Kontak Mata). Fokus layanan dan standar minimal layanan tersebut wajib dilakukan oleh petugas BPJS Kesehatan terutama petugas yang bertugas di garda depan (Customer Service, Kasir dan Satpam).

Untuk merubah sikap petugas BPJS Kesehatan memang diakui bukanlah hal yang mudah, untuk itu diperlukan kesungguhan dari manajemen dan staf dalam pelaksanaan Pelayanan Prima BPJS Kesehatan. Fungsi manajemen ataupun pimpinan dalam hal ini adalah melalui kebijakan dan mendorong pelaksanaan monitoring secara berkelanjutan terhadap kinerja petugas garda depan sesuai dengan checklist yang tersedia, sehingga diharapkan terjadi perubahan sikap dan perilaku dari petugas BPJS Kesehatan yang berimplikasi langsung pada peserta sejak pertama kali berinteraksi dengan petugas BPJS Kesehatan.



# Lampiran





## Lampiran 2

### CHECKLIST CUSTOMER SERVICE PENDAFTARAN BARU & PENAMBAHAN PESERTA BARU



TANGGAL :  
KANTOR CABANG :  
NAMA PETUGAS BPJS :  
NAMA SURVEYOR :

|                                    |   | CS REGISTRASI | CS CETAK KARTU |    |     |            |
|------------------------------------|---|---------------|----------------|----|-----|------------|
| NO                                 | DIMENSI MONITORING (LALU LINTAS PESERTA TINGGI)   | YA            | TDK            | YA | TDK | KETERANGAN |
| <b>SIKAP CUSTOMER SERVICE</b>      |   |               |                |    |     |            |
| <b>SIKAP AWAL</b>                  |   |               |                |    |     |            |
| 1                                  | Berdiri saat memanggil peserta  |               |                |    |     |            |
| 2                                  | Tersenyum dan eye contact ke arah antrian   |               |                |    |     |            |
| 3                                  | Sambil tetap berdiri:<br>- (jika ada mesin antrian, setelah mesin memanggil), cs mengucapkan "antrian no xx, silakan"<br>- jika tidak ada mesin, maka cs langsung mengucapkan "antrian no xx, silakan"                        |               |                |    |     |            |
| 4                                  | Mempersilahkan duduk dengan sikap tangan terbuka ke arah kursi duduk peserta  |               |                |    |     |            |
| 5                                  | Aktif meminta dokumen layanan   |               |                |    |     |            |
| <b>SELAMA LAYANAN</b>              |   |               |                |    |     |            |
| 1                                  | Suara:<br>Ramah, artikulasi jelas dan tidak ketus   |               |                |    |     |            |
| 2                                  | Saat melayani, selalu Tersenyum   |               |                |    |     |            |
| 3                                  | Sikap duduk:<br>Badan tegak, tangan diatas meja dan tubuh tidak bersandar pada kursi  |               |                |    |     |            |
| 4                                  | Saat berinteraksi selalu kontak mata  |               |                |    |     |            |
| 5                                  | - Tidak terjadi interupsi selama melayani<br>- (Jika terjadi interupsi) CS harus meminta ijin kepada peserta saat menyela pembicaraan atau melakukan kegiatan yang meninggalkan peserta ( mis; foto copy, meminta konfirmasi) |               |                |    |     |            |
| <b>SIKAP AKHIR LAYANAN</b>         |   |               |                |    |     |            |
| 1                                  | Berdiri   |               |                |    |     |            |
| 2                                  | Mengucapkan terima kasih  |               |                |    |     |            |
| 3                                  | Menyebut nama peserta   |               |                |    |     |            |
| <b>SKILL CUSTOMER SERVICE</b>      |   |               |                |    |     |            |
| <b>CS Registrasi</b>               |   |               |                |    |     |            |
| 1                                  | Mengkonfirmasi data peserta   |               |                |    |     |            |
| 2                                  | Menjelaskan faskes pertama dan sistem rujukan   |               |                |    |     |            |
| 3                                  | Menjelaskan jenis fasilitas dan iuran rawat inap dan ketentuan pemakaiannya   |               |                |    |     |            |
| 4                                  | Menjelaskan bank yang melayani pembayaran   |               |                |    |     |            |
| 5                                  | Menjelaskan ketentuan tgl pembayaran dan dendanya   |               |                |    |     |            |
| <b>CS Pencetakan Kartu</b>         |   |               |                |    |     |            |
| 1                                  | Memeriksa bukti pembayaran  |               |                |    |     |            |
| 2                                  | Menjelaskan ketentuan penyimpanan kartu dan nomor identitas peserta   |               |                |    |     |            |
| <b>PENAMPILAN CUSTOMER SERVICE</b> |   |               |                |    |     |            |
| <b>PENAMPILAN WANITA</b>           |   |               |                |    |     |            |
| 1                                  | Memakai make up (standar minimal: bedak, lipstik, eye shadow) dengan warna yang 'terlihat nyata' serasi dengan warna kulit dan pakaian  |               |                |    |     |            |
| 2                                  | Warna rambut hitam/coklat tua, dengan model rapi<br>- Rambut pendek : Model rambut rapi tidak menutupi wajah<br>- Rambut melewati bahu : harus digulung/cepol<br>- Poni : Panjang poni tidak menutup mata                     |               |                |    |     |            |
| 3                                  | Kuku tangan bersih, panjang kuku maksimal 2 mm<br>- Kuku tangan tidak di cat<br>- Cat Kuku warna alami lembut, tidak menyolok   |               |                |    |     |            |

| NO  | DIMENSI MONITORING (LALU LINTAS PESERTA TINGGI)  | YA | TDK | YA | TDK | KETERANGAN |
|---|--|----|-----|----|-----|------------|
| 4   | Badan tidak berbau keringat, bau mulut   |    |     |    |     |            |
| 5   | Wangi parfum tidak menyengat   |    |     |    |     |            |
| 6   | Pakaian seragam ; jika belum mendapatkan seragam, maka mengenakan pakaian sesuai standar ketentuan pakaian non seragam         |    |     |    |     |            |
| 7   | Asesoris perhiasan tidak berlebihan dan jumlahnya tidak lebih dari 5 titik (jam, cincin, gelang, kalung, bros, anting)         |    |     |    |     |            |
| 8   | Sepatu hitam/gelap/natural model tertutup hak min 3 cm   |    |     |    |     |            |
| 9   | Memakai Name tag di kiri dada & PIN siap berubah sebatas dada kanan, terbaca dan tidak terbalik                                |    |     |    |     |            |
| <b>PENAMPILAN PRIA</b>                      |  |    |     |    |     |            |
| 1   | Wajah bersih dan rapi  |    |     |    |     |            |
| 2   | Panjang rambut tidak melewati kerah baju, panjang poni tidak menutup mata  |    |     |    |     |            |
| 3   | Tidak berjenggot, tidak berkumis atau kumis tidak melewati garis bibir atas dan tidak berjambang melebihi garis tengah telinga |    |     |    |     |            |
| 4   | Kuku tangan bersih, panjang kuku maksimal 2 mm<br>- Kuku tangan tidak di cat   |    |     |    |     |            |
| 5   | Badan tidak berbau keringat, bau mulut   |    |     |    |     |            |
| 6   | Wangi parfum tidak menyengat   |    |     |    |     |            |
| 7   | Pakaian seragam ; atau jika belum berseragam mengenakan pakaian sesuai standar pakaian non seragam                             |    |     |    |     |            |
| 8   | Asesoris hanya boleh mengenakan jam tangan dan/atau 1 cincin   |    |     |    |     |            |
| 9   | Sepatu hitam/gelap/natural model tertutup  |    |     |    |     |            |
| 10  | Memakai Name tag di kiri dada & PIN siap berubah sebatas dada kanan, terbaca dan tidak terbalik                                |    |     |    |     |            |
| <b>KEBERSIHAN &amp; KERAPIAN AREA KERJA</b> |  |    |     |    |     |            |
| 1   | Meja, kursi, layar komputer, CS bersih tidak berdebu   |    |     |    |     |            |
|   | Peletakan layar komputer tidak menghalangi pandangan interaksi langsung dengan peserta   |    |     |    |     |            |
| 2   | Alat tulis lengkap   |    |     |    |     |            |
| 3   | Papan nama ada dan terpasang sesuai kondisi  |    |     |    |     |            |
| 4   | Terdapat boks brosur yang berisi brosur/leaflet produk BPJS  |    |     |    |     |            |
| 5   | Terdapat tempat sampah dan tidak ada sampah berceceran di lantai   |    |     |    |     |            |
| 6   | Tidak terdapat tempelan-tempelan kertas di area kerja, foto pribadi, makanan minuman, alat makan dan alat minum                |    |     |    |     |            |
| 7   | Terdapat kalender BPJS yang bersih dari coretan di area yang bukan area catatan  |    |     |    |     |            |
| 8   | Tidak terdapat berkas/file yang berserakan /terbuka di atas meja   |    |     |    |     |            |
| 9   | Terdapat reminder kit  |    |     |    |     |            |

**CHECKLIST CUSTOMER SERVICE  
PERUBAHAN DATA PESERTA**

TANGGAL :  
KANTOR CABANG :  
NAMA PETUGAS BPJS :  
NAMA SURVEYOR :

| NO                                 | DIMENSI MONITORING (LALU LINTAS PESERTA TINGGI)  | YA | TDK | KETERANGAN |
|------------------------------------|--|----|-----|------------|
| <b>SIKAP CUSTOMER SERVICE</b>      |  |    |     |            |
| <b>SIKAP AWAL</b>                  |  |    |     |            |
| 1                                  | Berdiri saat memanggil peserta   |    |     |            |
| 2                                  | Tersenyum dan eye contact ke arah antrian  |    |     |            |
| 3                                  | Sambil tetap berdiri:<br>- (jika ada mesin antrian, setelah mesin memanggil), cs mengucapkan "antrian no xx, silakan"<br>- jika tidak ada mesin, maka cs langsung mengucapkan "antrian no xx, silakan"                         |    |     |            |
| 4                                  | Mempersilahkan duduk dengan sikap tangan terbuka ke arah kursi duduk peserta   |    |     |            |
| 5                                  | Aktif meminta dokumen layanan  |    |     |            |
| <b>SELAMA LAYANAN</b>              |  |    |     |            |
| 1                                  | Suara:<br>Ramah, artikulasi jelas dan tidak ketus  |    |     |            |
| 2                                  | Saat melayani, selalu Tersenyum  |    |     |            |
| 3                                  | Sikap duduk:<br>Badan tegak, tangan diatas meja dan tubuh tidak bersandar pada kursi   |    |     |            |
| 4                                  | Saat berinteraksi selalu kontak mata   |    |     |            |
| 5                                  | - Tidak terjadi interupsi selama melayani<br>- (Jika terjadi interupsi) CS harus meminta ijin kepada peserta saat menyela pembicaraan atau melakukan kegiatan yang meninggalkan peserta ( mis; foto copy, meminta konfirmasi)" |    |     |            |
| 6                                  | Fokus melayani peserta, tidak melayani peserta lain ataupun mengobrol dengan staff lain ataupun pandangan mata ke area-area lain   |    |     |            |
| <b>SIKAP AKHIR LAYANAN</b>         |  |    |     |            |
| 1                                  | Berdiri  |    |     |            |
| 2                                  | Mengucapkan terima kasih   |    |     |            |
| 3                                  | Menyebut nama peserta  |    |     |            |
| <b>SKILL CUSTOMER SERVICE</b>      |  |    |     |            |
| 1                                  | Mengkonfirmasi data peserta  |    |     |            |
| 2                                  | Menjelaskan ketentuan durasi perubahan data  |    |     |            |
| 3                                  | Menjelaskan ketentuan perubahan data   |    |     |            |
| <b>PENAMPILAN CUSTOMER SERVICE</b> |  |    |     |            |
| <b>PENAMPILAN WANITA</b>           |  |    |     |            |
| 1                                  | Memakai make up (standar minimal: bedak, lipstik, eye shadow) dengan warna yang 'terlihat nyata' serasi dengan warna kulit dan pakaian   |    |     |            |
| 2                                  | Warna rambut hitam/coklat tua, dengan model rapi<br>- Rambut pendek : Model rambut rapi tidak menutupi wajah<br>- Rambut melewati bahu : harus digulung/cepol<br>- Poni : Panjang poni tidak menutup mata                      |    |     |            |
| 3                                  | Kuku tangan bersih, panjang kuku maksimal 2 mm<br>- Kuku tangan tidak di cat<br>- Cat Kuku warna alami lembut, tidak menyolok  |    |     |            |
| 4                                  | Badan tidak berbau keringat, bau mulut   |    |     |            |
| 5                                  | Wangi parfum tidak menyengat   |    |     |            |
| 6                                  | Pakaian seragam ; jika belum mendapatkan seragam, maka mengenakan pakaian sesuai standar ketentuan pakaian non seragam   |    |     |            |
| 7                                  | Asesoris perhiasan tidak berlebihan dan jumlahnya tidak lebih dari 5 titik (jam, cincin, gelang, kalung, bros, anting)   |    |     |            |
| 8                                  | Sepatu hitam/gelap/natural model tertutup hak min 3 cm   |    |     |            |
| 9                                  | Memakai Name tag di kiri dada & PIN siap berubah sebatas dada kanan, terbaca dan tidak terbalik  |    |     |            |

| NO  | DIMENSI MONITORING (LALU LINTAS PESERTA TINGGI)  | YA | TDK | KETERANGAN |
|---|--|----|-----|------------|
| <b>PENAMPILAN PRIA</b>                      |  |    |     |            |
| 1   | Wajah bersih dan rapi  |    |     |            |
| 2   | Panjang rambut tidak melewati kerah baju, panjang poni tidak menutup mata  |    |     |            |
| 3   | Tidak berjenggot, tidak berkumis atau kumis tidak melewati garis bibir atas dan tidak berjambang melebihi garis tengah telinga                 |    |     |            |
| 4   | Kuku tangan bersih, panjang kuku maksimal 2 mm<br>- Kuku tangan tidak di cat   |    |     |            |
| 5   | Badan tidak berbau keringat, bau mulut   |    |     |            |
| 6   | Wangi parfum tidak menyengat   |    |     |            |
| 7   | Pakaian seragam ; atau jika belum berseragam mengenakan pakaian sesuai standar pakaian non seragam   |    |     |            |
| 8   | Asesoris hanya boleh mengenakan jam tangan dan/atau 1 cincin   |    |     |            |
| 9   | Sepatu hitam/gelap/natural model tertutup  |    |     |            |
| 10  | Memakai Name tag di kiri dada & PIN siap berubah sebatas dada kanan, terbaca dan tidak terbalik  |    |     |            |
| <b>KEBERSIHAN &amp; KERAPIAN AREA KERJA</b> |  |    |     |            |
| 1   | Meja, kursi, layar komputer, CS bersih tidak berdebu<br>Peletakan layar komputer tidak menghalangi pandangan interaksi langsung dengan peserta |    |     |            |
| 2   | Alat tulis lengkap   |    |     |            |
| 3   | Papan nama ada dan terpasang sesuai kondisi  |    |     |            |
| 4   | Terdapat boks brosur yang berisi brosur/leaflet produk BPJS  |    |     |            |
| 5   | Terdapat tempat sampah dan tidak ada sampah berceceran di lantai   |    |     |            |
| 6   | Tidak terdapat tempelan-tempelan kertas di area kerja, foto pribadi, makanan minuman, alat makan dan alat minum                                |    |     |            |
| 7   | Terdapat kalender BPJS yang bersih dari coretan di area yang bukan area catatan  |    |     |            |
| 8   | Tidak terdapat berkas/file yang berserakan /terbuka di atas meja   |    |     |            |
| 9   | Terdapat reminder kit  |    |     |            |

**CHECKLIST CUSTOMER SERVICE  
PERMINTAAN INFORMASI DAN KELUHAN**

TANGGAL :  
KANTOR CABANG :  
NAMA PETUGAS BPJS :  
NAMA SURVEYOR :

| NO                                 | DIMENSI MONITORING (LALU LINTAS PESERTA TINGGI)   | YA | TDK | KETERANGAN |
|------------------------------------|---|----|-----|------------|
| <b>SIKAP CUSTOMER SERVICE</b>      |   |    |     |            |
| <b>SIKAP AWAL</b>                  |   |    |     |            |
| 1                                  | Berdiri saat memanggil peserta  |    |     |            |
| 2                                  | Tersenyum dan eye contact ke arah antrian   |    |     |            |
| 3                                  | Sambil tetap berdiri:<br>- (jika ada mesin antrian, setelah mesin memanggil), cs mengucapkan "antrian no xx, silakan"<br>- jika tidak ada mesin, maka cs langsung mengucapkan "antrian no xx, silakan"                        |    |     |            |
| 4                                  | Mempersilahkan duduk dengan sikap tangan terbuka ke arah kursi duduk peserta  |    |     |            |
| 5                                  | Aktif meminta dokumen layanan   |    |     |            |
| <b>SELAMA LAYANAN</b>              |   |    |     |            |
| 1                                  | Suara:<br>Ramah, artikulasi jelas dan tidak ketus   |    |     |            |
| 2                                  | Saat melayani, selalu Tersenyum   |    |     |            |
| 3                                  | Sikap duduk:<br>Badan tegak, tangan diatas meja dan tubuh tidak bersandar pada kursi  |    |     |            |
| 4                                  | Saat berinteraksi selalu kontak mata  |    |     |            |
| 5                                  | - Tidak terjadi interupsi selama melayani<br>- (Jika terjadi interupsi) CS harus meminta ijin kepada peserta saat menyela pembicaraan atau melakukan kegiatan yang meninggalkan peserta ( mis; foto copy, meminta konfirmasi) |    |     |            |
| <b>SIKAP AKHIR LAYANAN</b>         |   |    |     |            |
| 1                                  | Berdiri   |    |     |            |
| 2                                  | Mengucapkan terima kasih  |    |     |            |
| 3                                  | Menyebut nama peserta   |    |     |            |
| <b>SKILL CUSTOMER SERVICE</b>      |   |    |     |            |
| 1                                  | Tanggapan awal, menunjukkan wajah empati dan langsung meminta maaf atas kekecewaan/kurang jelasnya informasi yang diterima peserta  |    |     |            |
| 2                                  | Mengkonfirmasi data peserta   |    |     |            |
| 3                                  | Menggali permasalahan dan informasi sesuai kebutuhan dan keluhan peserta  |    |     |            |
| 4                                  | Memberikan informasi yang lengkap dan benar atau memberikan solusi dan alternatif solusi  |    |     |            |
| 5                                  | Memastikan peserta sudah memahami dan menerima penjelasan/solusi yang diberikan   |    |     |            |
| <b>PENAMPILAN CUSTOMER SERVICE</b> |   |    |     |            |
| <b>PENAMPILAN WANITA</b>           |   |    |     |            |
| 1                                  | Memakai make up (standar minimal: bedak, lipstik, eye shadow) dengan warna yang 'terlihat nyata' serasi dengan warna kulit dan pakaian  |    |     |            |
| 2                                  | Warna rambut hitam/coklat tua, dengan model rapi<br>- Rambut pendek : Model rambut rapi tidak menutupi wajah<br>- Rambut melewati bahu : harus digulung/cepol<br>- Poni : Panjang poni tidak menutup mata                     |    |     |            |
| 3                                  | Kuku tangan bersih, panjang kuku maksimal 2 mm<br>- Kuku tangan tidak di cat<br>- Cat Kuku warna alami lembut, tidak menyolok"  |    |     |            |
| 4                                  | Badan tidak berbau keringat, bau mulut  |    |     |            |
| 5                                  | Wangi parfum tidak menyengat  |    |     |            |
| 6                                  | Pakaian seragam ; jika belum mendapatkan seragam, maka mengenakan pakaian sesuai standar ketentuan pakaian non seragam  |    |     |            |
| 7                                  | Asesoris perhiasan tidak berlebihan dan jumlahnya tidak lebih dari 5 titik (jam, cincin, gelang, kalung, bros, anting)  |    |     |            |
| 8                                  | Sepatu hitam/gelap/natural model tertutup hak min 3 cm  |    |     |            |
| 9                                  | Memakai Name tag di kiri dada & PIN siap berubah sebatas dada kanan, terbaca dan tidak terbalik   |    |     |            |

| NO  | DIMENSI MONITORING (LALU LINTAS PESERTA TINGGI)  | YA | TDK | KETERANGAN |
|---|--|----|-----|------------|
| <b>PENAMPILAN PRIA</b>                      |  |    |     |            |
| 1   | Wajah bersih dan rapi  |    |     |            |
| 2   | Panjang rambut tidak melewati kerah baju, panjang poni tidak menutup mata  |    |     |            |
| 3   | Tidak berjenggot, tidak berkumis atau kumis tidak melewati garis bibir atas dan tidak berjambang melebihi garis tengah telinga                 |    |     |            |
| 4   | Kuku tangan bersih, panjang kuku maksimal 2 mm<br>- Kuku tangan tidak di cat   |    |     |            |
| 5   | Badan tidak berbau keringat, bau mulut   |    |     |            |
| 6   | Wangi parfum tidak menyengat   |    |     |            |
| 7   | Pakaian seragam ; atau jika belum berseragam mengenakan pakaian sesuai standar pakaian non seragam   |    |     |            |
| 8   | Asesoris hanya boleh mengenakan jam tangan dan/atau 1 cincin   |    |     |            |
| 9   | Sepatu hitam/gelap/natural model tertutup  |    |     |            |
| 10  | Memakai Name tag di kiri dada & PIN siap berubah sebatas dada kanan, terbaca dan tidak terbalik  |    |     |            |
| <b>KEBERSIHAN &amp; KERAPIAN AREA KERJA</b> |  |    |     |            |
| 1   | Meja, kursi, layar komputer, CS bersih tidak berdebu<br>Peletakan layar komputer tidak menghalangi pandangan interaksi langsung dengan peserta |    |     |            |
| 2   | Alat tulis lengkap   |    |     |            |
| 3   | Papan nama ada dan terpasang sesuai kondisi  |    |     |            |
| 4   | Terdapat boks brosur yang berisi brosur/leaflet produk BPJS  |    |     |            |
| 5   | Terdapat tempat sampah dan tidak ada sampah berceceran di lantai   |    |     |            |
| 6   | Tidak terdapat tempelan-tempelan kertas di area kerja, foto pribadi, makanan minuman, alat makan dan alat minum                                |    |     |            |
| 7   | Terdapat kalender BPJS yang bersih dari coretan di area yang bukan area catatan  |    |     |            |
| 8   | Tidak terdapat berkas/file yang berserakan /terbuka di atas meja   |    |     |            |
| 9   | Terdapat reminder kit  |    |     |            |

### Lampiran 3

#### CHECKLIST KASIR

TANGGAL :  
KANTOR CABANG :  
NAMA PETUGAS BPJS :  
NAMA SURVEYOR :  
JENIS TRANSAKSI :



| NO                            | DIMENSI MONITORING   | YA | TDK | KETERANGAN |
|-------------------------------|--|----|-----|------------|
| <b>SIKAP KASIR</b>            |  |    |     |            |
| <b>SIKAP AWAL</b>             |  |    |     |            |
| 1                             | Berdiri saat memanggil peserta   |    |     |            |
| 2                             | Tersenyum dan eye contact ke arah antrian  |    |     |            |
| 3                             | Sambil tetap berdiri, (jika ada mesin antrian, setelah mesin memanggil), kasir mengucapkan "antrian no xx, silakan"  |    |     |            |
| 4                             | Jika counter meja : Mempersilahkan duduk dengan sikap tangan terbuka ke arah kursi duduk peserta<br>Jika counter loket : langsung aktif memproses dan meminta dokumen  |    |     |            |
| 5                             | Aktif meminta dokumen layanan secara sopan "Mari saya bantu"   |    |     |            |
| <b>SELAMA LAYANAN</b>         |  |    |     |            |
| 1                             | Suara ramah, artikulasi jelas dan tidak ketus  |    |     |            |
| 2                             | Saat melayani, selalu tersenyum  |    |     |            |
| 3                             | Rutin kontak mata dengan peserta selama interaksi  |    |     |            |
| 4                             | Fokus melayani peserta, tidak melayani peserta lain ataupun mengobrol dengan staff lain ataupun pandangan mata ke area-area lain   |    |     |            |
| 5                             | - Jika counter berupa meja, Sikap duduk: tegak, tubuh tidak bersandar pada kursi, kedua tangan diatas meja<br>- Jika counter berupa loket : selalu berdiri jika berkomunikasi dengan peserta                                     |    |     |            |
| <b>SIKAP AKHIR LAYANAN</b>    |  |    |     |            |
| 1                             | Berdiri tersenyum  |    |     |            |
| 2                             | mengucapkan terima kasih, nama peserta   |    |     |            |
| <b>SKILL CUSTOMER SERVICE</b> |  |    |     |            |
| 1                             | Menanyakan jenis pembayaran (tunai/debit)  |    |     |            |
| 2                             | Mengkonfirmasi Jenis pilihan fasilitas dan jumlah transaksi  |    |     |            |
| 3                             | - Jika tunai : menghitung uang didepan peserta<br>- Jika non tunai : menyebutkan nilai penyetoran saat meminta PIN   |    |     |            |
| 4                             | - Jika tunai : dana kartu EDC tersedia, transaksi bisa diproses<br>- Jika non tunai : saluran koneksi jaringan tersambung lancar"  |    |     |            |
| 5                             | - Tidak terjadi interupsi selama melayani<br>- (Jika terjadi interupsi) Kasir harus meminta ijin kepada peserta saat menyela pembicaraan atau melakukan kegiatan yang meninggalkan peserta ( mis; foto copy, meminta konfirmasi) |    |     |            |
| 6                             | Menginformasikan proses selanjutnya kepada peserta   |    |     |            |
| <b>PENAMPILAN WANITA</b>      |  |    |     |            |
| 1                             | Memakai make up (standar minimal: bedak, lipstik, eye shadow) dengan warna yang 'terlihat nyata' serasi dengan warna kulit dan pakaian   |    |     |            |
| 2                             | Warna rambut hitam/coklat tua, dengan model rapi<br>- Rambut pendek : Model rambut rapi tidak menutupi wajah<br>- Rambut melewati bahu : harus digulung/cepol<br>- Poni : Panjang poni tidak menutup mata                        |    |     |            |
| 3                             | Kuku tangan bersih, panjang kuku maksimal 2 mm<br>- Kuku tangan tidak di cat<br>- Cat Kuku warna alami lembut, tidak menyolok  |    |     |            |
| 4                             | Badan tidak berbau keringat, bau mulut   |    |     |            |
| 5                             | Wangi parfum tidak menyengat   |    |     |            |
| 6                             | Pakaian seragam ; jika belum mendapatkan seragam, maka mengenakan pakaian sesuai standar ketentuan pakaian non seragam   |    |     |            |

| NO  | DIMENSI MONITORING   | YA | TDK | KETERANGAN |
|---|--|----|-----|------------|
| 7   | Asesoris perhiasan tidak berlebihan dan jumlahnya tidak lebih dari 5 titik (jam, cincin, gelang, kalung, bros, anting)         |    |     |            |
| 8   | Sepatu hitam/gelap/natural model tertutup hak min 3 cm   |    |     |            |
| 9   | Memakai Name tag di kiri dada & PIN siap berubah sebatas dada kanan, terbaca dan tidak terbalik                                |    |     |            |
| <b>PENAMPILAN PRIA</b>                                |  |    |     |            |
| 1   | Wajah bersih dan rapi  |    |     |            |
| 2   | Panjang rambut tidak melewati kerah baju, panjang poni tidak menutup mata  |    |     |            |
| 3   | Tidak berjenggot, tidak berkumis atau kumis tidak melewati garis bibir atas dan tidak berjambang melebihi garis tengah telinga |    |     |            |
| 4   | Kuku tangan bersih, panjang kuku maksimal 2 mm<br>- Kuku tangan tidak di cat   |    |     |            |
| 5   | Badan tidak berbau keringat, bau mulut   |    |     |            |
| 6   | Wangi parfum tidak menyengat   |    |     |            |
| 7   | Pakaian seragam ; atau jika belum berseragam mengenakan pakaian sesuai standar pakaian non seragam                             |    |     |            |
| 8   | Asesoris hanya boleh mengenakan jam tangan dan/atau 1 cincin   |    |     |            |
| 9   | Sepatu hitam/gelap/natural model tertutup  |    |     |            |
| 10  | Memakai Name tag di kiri dada & PIN siap berubah sebatas dada kanan, terbaca dan tidak terbalik                                |    |     |            |
| <b>KEBERSIHAN &amp; KERAPIAN AREA KERJA DUTA BPJS</b> |  |    |     |            |
| 1   | Meja, kursi, layar komputer, Kasir bersih tidak berdebu  |    |     |            |
| 2   | Peletakan layar komputer tidak menghalangi pandangan interaksi langsung dengan peserta   |    |     |            |
| 3   | Alat tulis lengkap   |    |     |            |
| 4   | Papan nama ada dan terpasang sesuai kondisi  |    |     |            |
| 5   | Terdapat tempat sampah dan tidak ada sampah berceceran di lantai   |    |     |            |
| 6   | Tidak terdapat tempelan-tempelan kertas di area kerja, foto pribadi, makanan minuman, alat makan dan alat minum                |    |     |            |
| 7   | Terdapat kalender BPJS yang bersih dari coretan di area yang bukan area catatan  |    |     |            |
| 8   | Tidak terdapat berkas/file yang berserakan /terbuka di atas meja   |    |     |            |
| 9   | Terdapat Kasir Reminder kit  |    |     |            |

## Lampiran 4

### CHECKLIST SATPAM

TANGGAL :  
KANTOR CABANG :  
NAMA PETUGAS SATPAM :  
NAMA SURVEYOR :



| NO                                 | DIMENSI MONITORING (LALU LINTAS PESERTA TINGGI)  | YA | TDK | KETERANGAN |
|------------------------------------|--|----|-----|------------|
| <b>KEBERADAAN &amp; SIKAP AWAL</b> |  |    |     |            |
| 1                                  | Ada di area pelayanan peserta  |    |     |            |
| 2                                  | Mengucapkan selamat pagi/siang /sore saat berinteraksi dengan peserta  |    |     |            |
| 3                                  | Mengarahkan peserta untuk mengambil nomor antrian  |    |     |            |
| 4                                  | Menunjukkan area menunggu sebelum dipanggil CS   |    |     |            |
| 5                                  | Membantu peserta dengan kondisi khusus (membawa barang, lanjut usia, sakit, wanita hamil, ibu dan bayi)  |    |     |            |
| <b>SELAMA LAYANAN</b>              |  |    |     |            |
| 1                                  | Tersenyum ramah saat bertatap mata dengan peserta  |    |     |            |
| 2                                  | Selalu waspada dan fokus menjaga keamanan dan ketertiban   |    |     |            |
| 3                                  | Sikap tubuh siaga namun tidak kaku   |    |     |            |
| 4                                  | Suara ramah dan sabar dalam mengatur ketertiban  |    |     |            |
| 5                                  | Tidak melakukan kegiatan yang merusak citra BPJS, misalnya :<br>- Merokok di area pelayanan peserta<br>- Tertawa dan bergurau dengan pengunjung ataupun rekan lain<br>- Berjudi ataupun bermain catur/kartu di area pelayanan<br>- Makan dan minum di area pelayanan |    |     |            |
| <b>SIKAP AKHIR LAYANAN</b>         |  |    |     |            |
| 1                                  | Mengucapkan terima kasih Bapak/Ibu   |    |     |            |
| <b>PENAMPILAN SATPAM</b>           |  |    |     |            |
| <b>PENAMPILAN WANITA</b>           |  |    |     |            |
| 1                                  | Memakai make up (standar minimal: bedak, lipstik, eye shadow) dengan warna yang 'terlihat nyata' serasi dengan warna kulit dan pakaian   |    |     |            |
| 2                                  | Warna rambut hitam/coklat tua, dengan model rapi<br>- Rambut pendek : Model rambut rapi tidak menutupi wajah<br>- Rambut melewati bahu : harus digulung/cepol<br>- Poni : Panjang poni tidak menutup mata  |    |     |            |
| 3                                  | Kuku tangan bersih, panjang kuku maksimal 2 mm dan Kuku tangan tidak di cat  |    |     |            |
| 4                                  | Badan tidak berbau keringat, bau mulut   |    |     |            |
| 5                                  | Wangi parfum tidak menyengat   |    |     |            |
| 6                                  | Memakai seragam PDH dengan atribut lengkap sesuai ketentuan  |    |     |            |
| 7                                  | Asesoris perhiasan tidak berlebihan dan jumlahnya tidak lebih dari 3 titik (jam, cincin, gelang, anting)   |    |     |            |
| 8                                  | Sepatu hitam/gelap/natural model tertutup hak min 3 cm   |    |     |            |
| <b>PENAMPILAN PRIA</b>             |  |    |     |            |
| 1                                  | Wajah bersih dan rapi  |    |     |            |
| 2                                  | Panjang rambut tidak melewati kerah baju, panjang poni tidak menutup mata  |    |     |            |
| 3                                  | Tidak berjenggot, tidak berkumis atau kumis tidak melewati garis bibir atas dan tidak berjambang melebihi garis tengah telinga   |    |     |            |
| 4                                  | Kuku tangan bersih, panjang kuku maksimal 2 mm, Kuku tangan tidak di cat   |    |     |            |
| 5                                  | Badan tidak berbau keringat, bau mulut   |    |     |            |
| 6                                  | Wangi parfum tidak menyengat   |    |     |            |
| 7                                  | Memakai seragam PDH dengan atribut lengkap sesuai ketentuan  |    |     |            |
| 8                                  | Asesoris hanya boleh mengenakan jam tangan dan/atau 1 cincin   |    |     |            |
| 9                                  | Sepatu hitam/gelap/natural model tertutup tugas harian (sesuai ketentuan)  |    |     |            |

## Lampiran 5

### CHECKLIST SARANA DAN PRASARANA

TANGGAL :  
KANTOR CABANG :  
NAMA PETUGAS BPJS :  
NAMA SURVEYOR :  
LOKASI TOILET :



| NO  | DIMENSI MONITORING  | YA | TDK | KETERANGAN |
|---|---|----|-----|------------|
| <b>KONDISI KERAPIAN &amp; KENYAMANAN GEDUNG</b> |   |    |     |            |
| 1   | Terdapat AC dan berfungsi, udara terasa sejuk   |    |     |            |
| 2   | Terdapat pewangi ruangan dengan aroma yang lembut tidak menyengat                             |    |     |            |
| 3   | Lantai bersih tidak berdebu atau kotor  |    |     |            |
| 4   | Langit-langit bersih, tidak ada sarang laba-laba atau rembesan air                            |    |     |            |
| 5   | Suhu ruangan dingin atau tidak panas  |    |     |            |
| 6   | Lampu dalam kondisi berfungsi semua (nyala) dan cahaya jelas tidak silau                      |    |     |            |
| 7   | Dinding dalam kondisi baik, tidak retak. Cat tembok tidak kusam                               |    |     |            |
| 8   | Kaca dalam kondisi bersih tidak berebu serta tidak pecah atau retak tidak ada tempelan apapun |    |     |            |
| 9   | Halaman gedung dalam kondisi bersih   |    |     |            |
| <b>KELENGKAPAN GEDUNG</b>                       |   |    |     |            |
| <b>MESIN ANTRIAN</b>                            |   |    |     |            |
| 1   | Berfungsi dengan baik (hasil print terlihat jelas dan kertas print tersedia)                  |    |     |            |
| 2   | kondisi bersih tidak berdebu  |    |     |            |
| 3   | sound system antrian dapat berfungsi dengan baik dan jelas terdengar                          |    |     |            |
| 4   | terletak didekat pintu masuk dan mudah terlihat   |    |     |            |
| <b>COUNTER/LOKET</b>                            |   |    |     |            |
| 1   | Terdapat tanda fungsi dan/atau nomor pada loket masing-masing dengan jelas dan mudah dibaca   |    |     |            |
| 2   | Loket/counter bersih dari tempelan-tempelan apapun  |    |     |            |
| 3   | terdapat kursi peserta pada tiap loket  |    |     |            |
| <b>BANNER, SPANDUK</b>                          |   |    |     |            |
| 1   | Dalam kondisi bersih dan tidak bernoda serta masih berlaku periodenya                         |    |     |            |
| 2   | Dalam kondisi terawat (tidak sobek atau kusut)  |    |     |            |
| 3   | Terletak pada posisi yang tidak menutupi atau mengganggu layanan peserta                      |    |     |            |
| <b>KURSI TUNGGU</b>                             |   |    |     |            |
| 1   | Tersedia di area pelayanan  |    |     |            |
| 2   | Terawat (tidak rusak, sobek, bernoda)   |    |     |            |
| 3   | Dalam kondisi bersih, tidak berdebu ataupun berkarat  |    |     |            |
| <b>TEMPAT SAMPAH</b>                            |   |    |     |            |
| 1   | Dalam kondisi bersih, tidak ada sampah berceceran   |    |     |            |
| 2   | Tersedia di dalam dan luar gedung   |    |     |            |
| 3   | Tempat sampah dengan model tempat sampah tertutup   |    |     |            |
| <b>SIGNAGE JAM LAYANAN</b>                      |   |    |     |            |
| 1   | Terdapat signage jam layanan sesuai dengan kondisi  |    |     |            |
| 2   | Terpasang di pintu masuk utama  |    |     |            |
| 3   | kondisi bersih dan dapat dilihat dengan jelas   |    |     |            |
| <b>FORMULIR, LEAFLET, DAN BROSUR</b>            |   |    |     |            |
| 1   | Tersedia brosur, leaflet dan formulir   |    |     |            |
| 2   | Brosur, leaflet dan formulir dalam kondisi rapi dan tidak rusak atau sobek                    |    |     |            |
| <b>TOILET</b>                                   |   |    |     |            |
| 1   | kondisi bersih dan tidak berbau   |    |     |            |
| 2   | Lantai kering, jika toilet basah lantai tidak licin dan tidak berlumut                        |    |     |            |
| 3   | Tidak ada genangan air dan saluran air lancar   |    |     |            |

| NO | DIMENSI MONITORING  | YA | TDK | KETERANGAN |
|----|---|----|-----|------------|
| 4  | Tersedia tissue   |    |     |            |
| 5  | Tersedia sabun cuci tangan  |    |     |            |
| 6  | - Jika toilet basah : Tersedia ember dan gayung air<br>- Jika toilet kering : tersedia selang semprotan air |    |     |            |
| 7  | Kran air berfungsi dengan baik, dan air mengalir dengan lancar  |    |     |            |
| 8  | Terdapat pewangi toilet   |    |     |            |
| 9  | Terdapat tempat sampah model tertutup dengan isi yang tidak berserakan dilantai                             |    |     |            |