

**LAYANAN UTAMA MPP BPJS KESEHATAN:**  
**1. PENDAFTARAN PESERTA**  
**2. PERUBAHAN DATA/MUTASI KEPESERTAAN**  
**3. PEMBERIAN INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN**

**RINCIAN:**

No	Nama	Jenis Layanan	ALOKASI SUMBER				Waktu Tunggu (Berkas)	Waktu Layanan (Berkas)	Standar Layanan	Alur Layanan	
			PELAYAN/ANALIS	PELAYAN (PNU)/NARSI	IP (BUKUAN FEDERAL)	DI (PENGEMBAK BANTUAN LOKAL)					
1	BPJS Kesehatan	1. Pendaftaran Baru	+NIK KTP ul +Nomor Rekening Tabungan/Nomor ATM BCA/BN/BBN/STN/Mandiri	+NIK KTP ul +SK yang memuat golongan, tanggal, keluar dan gaji atau tanggungan	+NIK KTP ul +KAD/DP/Permisasi/SPP		<30	15	A. STANDAR LAYANAN PELOUTAS SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) 1. Menerima Layanan 2. Siapkan data dan dokumen 3. Siapkan berkas yang masuk 4. Siapkan ulang 5. Sediakan informasi 6. Sediakan penanganannya 7. Sediakan layanan informasi 8. Sediakan layanan administrasi melalui website/aplikasi 9. Sediakan layanan perantara		
		2. Pemeliharaan Anggota Keluarga	+NIK KTP ul +Nomor Rekening Tabungan/Nomor ATM BCA/BN/BBN/STN/Mandiri	+NIK KTP ul +SK yang memuat golongan, tanggal, keluar dan gaji atau tanggungan	+NIK KTP ul +KAD/DP/Permisasi/SPP		<30	15			
		3. Findak Jenis Kepesertaan/Pelaksanaan Pemeliharaan (PNU) nonaktif Menjadi PNU/Mandiri	+NIK KTP ul +Nomor Rekening Tabungan/Nomor ATM BCA/BN/BBN/STN/Mandiri	+NIK KTP ul +Nomor Rekening Tabungan/Nomor ATM BCA/BN/BBN/STN/Mandiri	+NIK KTP ul +KAD/DP/Permisasi/SPP	+NIK KTP ul +Nomor Rekening Tabungan/Nomor ATM BCA/BN/BBN/STN/Mandiri		<30	15		
		4. Penggantian Anggota Keluarga (Penggajian Peserta Meninggal, Pembelian KJ, Penerimaan KJ) (keluar tagihan)	+NIK KTP ul +Nomor Rekening Tabungan/Nomor ATM BCA/BN/BBN/STN/Mandiri	+NIK KTP ul +SK yang memuat golongan, tanggal, keluar dan gaji atau tanggungan	+NIK KTP ul +KAD/DP/Permisasi/SPP	+NIK KTP ul +Nomor Rekening Tabungan/Nomor ATM BCA/BN/BBN/STN/Mandiri		<30	15		
		5. Perubahan/Perubahan Data	+NIK KTP ul +Nomor Rekening Tabungan/Nomor ATM BCA/BN/BBN/STN/Mandiri	+NIK KTP ul +SK yang memuat golongan, tanggal, keluar dan gaji atau tanggungan	+NIK KTP ul +KAD/DP/Permisasi/SPP	+NIK KTP ul +Nomor Rekening Tabungan/Nomor ATM BCA/BN/BBN/STN/Mandiri		<30	15		
		6. Perubahan Fasilitas Kesehatan Tingkat Perawatan (PNU) & Baru	+NIK KTP ul +Nomor Rekening Tabungan/Nomor ATM BCA/BN/BBN/STN/Mandiri	+NIK KTP ul +SK yang memuat golongan, tanggal, keluar dan gaji atau tanggungan	+NIK KTP ul +KAD/DP/Permisasi/SPP	+NIK KTP ul +Nomor Rekening Tabungan/Nomor ATM BCA/BN/BBN/STN/Mandiri		<30	15		
		7. Pengaktifan Kembali Status Kepesertaan	+NIK KTP ul +Nomor Rekening Tabungan/Nomor ATM BCA/BN/BBN/STN/Mandiri	+NIK KTP ul +SK yang memuat golongan, tanggal, keluar dan gaji atau tanggungan	+NIK KTP ul +KAD/DP/Permisasi/SPP	+NIK KTP ul +Nomor Rekening Tabungan/Nomor ATM BCA/BN/BBN/STN/Mandiri		<30	15		
		8. Perubahan Kelas Dasar	+NIK KTP ul +Nomor Rekening Tabungan/Nomor ATM BCA/BN/BBN/STN/Mandiri	+NIK KTP ul +SK yang memuat golongan, tanggal, keluar dan gaji atau tanggungan	+NIK KTP ul +KAD/DP/Permisasi/SPP	+NIK KTP ul +Nomor Rekening Tabungan/Nomor ATM BCA/BN/BBN/STN/Mandiri		<30	15		
9. Pemintasan Informasi dan Penanganan Pengaduan	+NIK KTP ul +Nomor Rekening Tabungan/Nomor ATM BCA/BN/BBN/STN/Mandiri	+NIK KTP ul +SK yang memuat golongan, tanggal, keluar dan gaji atau tanggungan	+NIK KTP ul +KAD/DP/Permisasi/SPP	+NIK KTP ul +Nomor Rekening Tabungan/Nomor ATM BCA/BN/BBN/STN/Mandiri		<30	15				

Detail Alur Layanan Integritas MPP BPJS Kesehatan:  
1. MPP  
2. Kantor (Kantor Pelanggan, Kantor Peserta, dan Kantor Tunggai Pengant)  
3. Peserta  
4. Layanan Integritas  
5. Layanan (Kategori)  
6. UPP

Mengapa, Kenapa

di: KIR Christian Mubutu, MPP, AMK