



PERATURAN DIREKSI  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN  
NOMOR 73 TAHUN 2015

TENTANG

PANDUAN PERILAKU REVOLUSI MENTAL  
SEBAGAI IMPLEMENTASI TATA NILAI ORGANISASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR UTAMA  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN,

- Menimbang :
- bahwa sikap dan perilaku yang tepat mutlak dimiliki seluruh Duta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang senantiasa siap menyesuaikan diri dengan perubahan demi tercapainya visi dan misi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan;
  - bahwa dalam rangka mendukung Program Pemerintah serta sebagai bentuk komitmen Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan untuk senantiasa memberikan pelayanan yang optimal khususnya kepada peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, maka dicanangkan Gerakan Nasional Revolusi Mental dengan Nilai Utama yang relevan dengan Tata Nilai Organisasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan;
  - bahwa berdasarkan huruf a dan b tersebut di atas, maka perlu ditetapkan Panduan Perilaku Revolusi Mental sebagai Implementasi Tata Nilai Organisasi;
- Mengingat :
- 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 4956);
  - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5256);

3. Peraturan Direksi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 55 Tahun 2014 Tentang Tata Nilai Organisasi (*Organization Values*) dan Pernyataan Makna (*Meaning Statement*);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DIREKSI TENTANG PANDUAN PERILAKU REVOLUSI MENTAL SEBAGAI IMPLEMENTASI TATA NILAI ORGANISASI.

Pasal 1

Panduan Perilaku Revolusi Mental Sebagai Implementasi Tata Nilai Organisasi merupakan acuan bagi seluruh Duta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dalam berperilaku dalam setiap aktivitas keorganisasian.

Pasal 2

Panduan Perilaku sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 1 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 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 31 Desember 2015

DIREKTUR UTAMA  
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN  
SOSIAL KESEHATAN,

ttd.

FACHMI IDRIS

LEMBARAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN TAHUN 2015  
NOMOR 93

Salinan sesuai dengan aslinya

A. Kepala Grup Hukum, Regulasi dan Kepatuhan,



Lampiran  
Peraturan Direksi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan  
Nomor Tahun 2016  
Tentang Panduan Perilaku Revolusi Mental  
Sebagai Implementasi Tata Nilai Organisasi

Panduan Perilaku

# Revolusi Mental

Duta BPJS Kesehatan



**#AyoBerubah**

# Daftar Isi

- 4 Sambutan Direktur Utama
- 6 Definisi Revolusi Mental
- 7 Tiga Nilai Revolusi Mental
- 8 Revolusi Mental Menurut Bung Karno
- 10 Revolusi Mental Menurut Bapak Joko Widodo
- 12 Revolusi Mental Menurut Ibu Puan Maharani
- 14 Revolusi Mental Menurut Bapak Fachmi Idris
- 16 Definisi Visi, Misi, Tata Nilai, Pernyataan Makna, Perilaku Diharapkan, Perilaku Tidak Diharapkan
- 18 Visi BPJS Kesehatan
- 19 Misi BPJS Kesehatan
- 20 Dukungan BPJS Kesehatan dalam Gerakan Nasional Revolusi Mental

- 23 Indikator Keberhasilan Gerakan Nasional  
Revolusi Mental
- 26 Perilaku Duta BPJS Kesehatan sesuai dengan  
Tata Nilai Organisasi selaras dengan Semangat  
Revolusi Mental
- 28 10 Perilaku Utama Duta BPJS Kesehatan
- 29 Tata Nilai Organisasi BPJS Kesehatan
- 30 Integritas
- 35 Profesional
- 40 Pelayanan Prima
- 44 Efisiensi Operasional  
**Yang Diharapkan dari Duta BPJS Kesehatan**
- 48 Lembar Komitmen

# Sambutan Direktur Utama



## Salam Revolusi Mental!

Pencanangan Gerakan Nasional Revolusi Mental di BPJS Kesehatan merupakan wujud dukungan BPJS Kesehatan terhadap program pemerintah serta sebagai bentuk komitmen BPJS Kesehatan untuk senantiasa memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, khususnya peserta BPJS Kesehatan.

Tiga nilai utama Revolusi Mental yaitu Integritas, Etos Kerja dan Gotong Royong, pada hakikatnya sangat selaras dengan Tata Nilai Organisasi (*organization value*) yang saat ini diterapkan di BPJS Kesehatan, yaitu integritas, profesional, pelayanan prima dan efisiensi operasional. Sementara itu gotong royong merupakan salah satu prinsip berjalannya Program Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat yang dikelola BPJS Kesehatan.

Revolusi Mental sangat relevan dengan *value* yang sedang ditanamkan oleh BPJS Kesehatan, yaitu: Integritas, Profesional, Pelayanan Prima dan Efisiensi Operasional. Dengan pencanangan Revolusi Mental yang telah ditetapkan oleh Ibu Puan Maharani (Menko PMK), yang menanamkan tentang pentingnya: Integritas, Etos Kerja dan Gotong Royong, maka *value* BPJS Kesehatan mendapat momentum baru yang sangat positif untuk mendukung perubahan yang sedang dijalankan.

Dengan dilakukannya Pencanangan Gerakan Nasional Revolusi Mental di BPJS Kesehatan, manajemen memandang perlu dilakukan penyempurnaan pedoman perilaku Duta BPJS Kesehatan yang diintegrasikan dengan nilai-nilai Revolusi Mental, sekaligus menetapkan parameter-parameter peningkatan perilaku Duta BPJS Kesehatan sebelum dan sesudah pencanangan Gerakan Nasional Revolusi Mental dilakukan, khususnya peningkatan 10 perilaku utama Duta BPJS Kesehatan, agar lebih implementatif dan terukur.

Akhirnya saya mengharapkan komitmen yang tinggi dari seluruh Duta BPJS Kesehatan dalam memahami dan mengimplementasikan panduan perilaku ini dengan penuh tanggung jawab. Mari! tanamkan tata nilai organisasi serta nilai-nilai revolusi mental dalam setiap langkah kita untuk menjalankan peran dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai visi dan misi BPJS Kesehatan.

Jakarta, Oktober 2015  
Direktur Utama

Fachmi Idris

# Revolusi Mental

- Revolusi mental merupakan suatu gerakan seluruh masyarakat (Pemerintah & rakyat) dengan cara yang **cepat** untuk mengangkat kembali **Nilai-Nilai Strategis** yang diperlukan oleh Bangsa dan Negara untuk mampu menciptakan **ketertiban dan kesejahteraan rakyat** sehingga dapat memenangkan persaingan di era globalisasi.
- Revolusi Mental mengubah cara pandang, pikiran, sikap, perilaku yang berorientasi pada kemajuan dan kemodernan, sehingga Indonesia menjadi bangsa besar dan mampu berkompetisi dengan bangsa-bangsa lain di dunia.

# 3 Nilai Revolusi Mental

- **Integritas**

(Jujur, Dipercaya, Berkarakter dan Bertanggung Jawab)

- **Etos Kerja**

(Kerja Keras, Daya Saing, Optimis, Inovatif dan Produktif)

- **Gotong Royong**

(Kerja Sama, Solidaritas, Komunal, Berorientasi pada Kemaslahatan)

Revolusi Mental sebagaimana pernah disampaikan

## **Bung Karno**

(Presiden Pertama Republik Indonesia):



“...Revolusi Mental merupakan satu gerakan untuk menggembleng manusia Indonesia agar menjadi manusia baru, yang berhati putih, berkemauan baja, bersemangat elang rajawali, berjiwa api yang menyala-nyala...”

Revolusi Mental sebagaimana pernah disampaikan

## **Bapak Joko Widodo**

(Presiden Republik Indonesia):



“...Untuk lebih memperkokoh kedaulatan,  
meningkatkan daya saing dan mempererat  
persatuan bangsa, Kita perlu melakukan  
Revolusi Mental...”

Revolusi Mental sebagaimana pernah disampaikan

## **Ibu Puan Maharani**

(Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan):



“...Menjadi sangat relevan mengedepankan revolusi karakter bangsa sebagai salah satu agenda prioritas pembangunan nasional. Namun revolusi karakter bangsa tidak akan berjalan optimal tanpa diawali dengan inisiatif melakukan Revolusi Mental...”

Revolusi Mental sebagaimana pernah disampaikan

## **Bapak Fachmi Idris**

(Direktur Utama BPJS Kesehatan):



“...Sangat relevan dengan *value* yang sedang ditanamkan oleh BPJS Kesehatan, yaitu: Integritas, Profesional, Pelayanan Prima dan Efisiensi Operasional. Dengan penganangan Revolusi Mental yang telah ditetapkan oleh ibu Puan Maharani (Menko PMK), yang menanamkan tentang pentingnya : Integritas, Etos Kerja dan Gotong Royong, maka *value* BPJS Kesehatan mendapat momentum baru yang sangat positif untuk mendukung perubahan yang sedang dijalankan...”

## **Visi** *(Vision)*

adalah suatu pandangan jauh ke depan tentang organisasi atau impian yang ingin dicapai

## **Misi** *(Mission)*

adalah tujuan dan alasan keberadaan suatu organisasi

## **Tata Nilai** *(Values)*

adalah nilai-nilai yang diinginkan/ diharapkan organisasi menjadi budaya dan tercermin dalam perilaku kerja individu

## **Pernyataan Makna** *(Meaning Statement)*

adalah suatu pernyataan yang mulia, menggerakkan seluruh individu di dalam organisasi yang membuat kehadiran individu atau organisasi memiliki arti

## **Perilaku Diharapkan** *(Do)*

adalah perilaku yang diharapkan tercermin dari setiap Duta BPJS Kesehatan

## **Perilaku Tidak Diharapkan** *(Don't)*

adalah perilaku yang tidak diharapkan tercermin dari setiap Duta BPJS Kesehatan



## **Visi (*Vision*)** **BPJS Kesehatan**

**Terwujudnya JKN-KIS Semesta  
Yang Berkualitas Dan Berkesinambungan**

# Misi (Mission)

## BPJS Kesehatan

1. **Menjaga Kesinambungan Program JKN-KIS** dengan mengoptimalkan kolektibilitas iuran, sistem pembayaran fasilitas kesehatan, dan pengelolaan keuangan secara transparan dan akuntabel
2. **Memperluas Kepesertaan Jkn-Kis Mencakup Seluruh Penduduk Indonesia** paling lambat 1 Januari 2019 melalui peningkatan kemitraan dengan seluruh pemangku kepentingan dan mendorong partisipasi masyarakat, serta meningkatkan kepatuhan kepesertaan
3. **Meningkatkan Kualitas Layanan Yang Berkeadilan** kepada peserta, pemberi pelayanan kesehatan dan pemangku kepentingan lainnya melalui sistem kerja yang efektif dan efisien
4. **Meningkatkan Harmonisasi Hubungan Antar Lembaga** untuk memperkuat kebijakan dan implementasi Program JKN-KIS melalui peningkatan kemitraan, koordinasi, dan komunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan
5. **Memperkuat Kapasitas Dan Tata Kelola Organisasi** dengan didukung SDM yang profesional, penelitian, perencanaan dan evaluasi, pengelolaan proses bisnis dan manajemen risiko yang efektif dan efisien, serta infrastruktur dan teknologi informasi yang handal.

# Dukungan BPJS Kesehatan dalam Gerakan Nasional Revolusi Mental



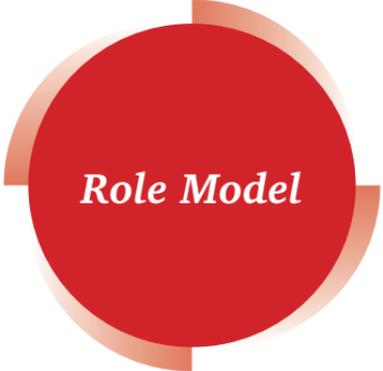
## Implementator

BPJS Kesehatan melaksanakan Nilai Utama Revolusi Mental diselaraskan dengan Tata Nilai Organisasi BPJS Kesehatan dalam setiap aktivitas keseharian seluruh Duta BPJS Kesehatan untuk mewujudkan JKN – KIS semesta yang berkualitas dan berkesinambungan



## **Katalisator**

BPJS Kesehatan mendorong percepatan proses implementasi Nilai Utama Revolusi Mental di lingkungan internal BPJS Kesehatan dan bekerjasama dengan seluruh mitra BPJS Kesehatan.



## *Role Model*

BPJS Kesehatan berperan sebagai organisasi terdepan yang melaksanakan Nilai Utama Revolusi Mental dan dapat menjadi tempat "*benchmark*" bagi institusi lain yang akan mengimplementasikan Revolusi Mental tersebut.

## Indikator Keberhasilan Gerakan Nasional Revolusi Mental

No	Perilaku Sebelum	Perilaku Sesudah
1	Durasi Waktu Layanan Pendaftaran Peserta PBP, rata rata 7 menit	Durasi Waktu Layanan Pendaftaran Peserta PBP, rata rata 3 menit
2	Rasio kecukupan FKTP: <b>70%</b>	Rasio kecukupan FKTP: <b>100%</b>
3	Jumlah channel pembayaran iuran: <b>131.592</b>	Jumlah channel pembayaran iuran: <b>150.000</b>
4	Efisiensi penggunaan energi (listrik dan air): <b>2,24%</b>	Efisiensi penggunaan energi (listrik dan air): <b>3,8%</b>

## Perilaku Duta BPJS Kesehatan Sesuai dengan Tata Nilai Organisasi Selaras dengan Semangat Revolusi Mental

Revolusi mental merupakan suatu gerakan seluruh masyarakat (Pemerintah & rakyat) dengan cara yang **cepat** untuk mengangkat kembali **Nilai-Nilai Strategis** yang diperlukan oleh Bangsa dan Negara untuk mampu menciptakan **ketertiban dan kesejahteraan rakyat** sehingga dapat memenangkan persaingan di era globalisasi. BPJS Kesehatan sebagai Badan Hukum Publik mendukung implementasi Gerakan Nasional Revolusi Mental, melalui penyesuaian butir-butir perilaku yang tertuang dalam Nilai Utama Revolusi Mental dengan Tata Nilai Organisasi.

Melalui Revolusi Mental, diharapkan mampu mengubah cara pandang, pikiran, sikap, perilaku Duta BPJS Kesehatan sehingga mampu berkontribusi dalam mewujudkan Visi Organisasi, yaitu Cakupan Semesta 2019. Seluruh Duta BPJS Kesehatan tentunya ingin melakukan hal yang terbaik untuk diri sendiri dan khususnya bagi kemajuan organisasi BPJS Kesehatan.

Setiap perubahan yang terjadi dalam organisasi menuntut kesiapan dari seluruh Duta BPJS Kesehatan dalam menghadapi beban tugas dan tanggung jawab yang semakin berat. Bekerja dengan penuh integritas, profesional dalam memberikan pelayanan yang prima melalui perencanaan program yang tepat dan anggaran rasional adalah nilai – nilai yang diharapkan stakeholder, mitra kerja dan peserta tercermin dalam cara kerja Duta BPJS Kesehatan.

Tata Nilai Organisasi (*organization values*) BPJS Kesehatan merupakan pondasi dasar yang penting bagi organisasi dalam menanamkan nilai – nilai yang diinginkan atau diharapkan menjadi nilai – nilai individu dalam menghadapi dinamika perubahan organisasi.

Pedoman perilaku Duta BPJS Kesehatan ini akan mendefinisikan bagaimana Duta BPJS Kesehatan harus berperilaku yang diharapkan dan tidak diharapkan sebagai perwakilan BPJS Kesehatan.

# 10 Perilaku Utama Duta BPJS Kesehatan

No	10 Perilaku BPJS Kesehatan
1.	Mendahulukan kepentingan organisasi di atas kepentingan individu/ kelompok
2.	Selaras antara pikiran, ucapan dan tindakan
3.	Berani mengakui dan mempertanggungjawabkan kesalahan
4.	Meningkatkan kompetensi secara berkesinambungan
5.	Mengutamakan kualitas proses dan hasil kerja
6.	Berpikir positif dan mau menyesuaikan diri terhadap perubahan
7.	Bersikap proaktif terhadap kebutuhan peserta
8.	Berempati dan sabar dalam melayani peserta
9.	Merencanakan anggaran berdasarkan prioritas kebutuhan
10.	Hemat dan rasional dalam penggunaan anggaran

# Tata Nilai Organisasi BPJS Kesehatan



**Integritas**



**Profesional**



**Pelayanan  
Prima**



**Efisiensi  
Operasional**



## Integritas

**Integritas** merupakan prinsip dalam menjalankan setiap tugas dan tanggung jawab melalui keselarasan berpikir, berkata dan berperilaku sesuai keadaan sebenarnya.

### Perilaku Yang Diharapkan Dan Implikasinya:

**1. Berani berkata benar dan melaporkan sesuai fakta yang ada**

- Berkata apa adanya sesuai dengan hati nurani.
- Melaporkan sesuatu yang tidak benar sesuai kondisi yang ada, didukung data dan bukti yang dapat dipertanggungjawabkan.

- Berkata apa adanya dan tidak bersaksi palsu.
- Berani menyampaikan suatu hal yang tidak sesuai dengan ketentuan, dengan cara yang sopan.

**2. Berlaku jujur dan adil baik terhadap atasan, bawahan, rekan sekerja, mitra dan peserta**

- Dalam *relationship building* bersikap apa adanya, sopan, santun baik dengan atasan, bawahan rekan sekerja, mitra dan peserta
- Bersikap tidak membeda-bedakan atasan, bawahan, rekan sekerja, mitra dan peserta berdasarkan suku, agama dan golongan
- Memberikan penilaian objektif kepada atasan, bawahan, rekan sekerja dan mitra sesuai dengan prestasi kerjanya, tidak berdasarkan kedekatan secara pribadi atau pertemanan

**3. Bersikap rendah hati, dapat dipercaya dan bertanggungjawab**

- Tidak merasa lebih dalam segala hal dibandingkan orang lain
- Komitmen dalam menjalankan tugas
- Menjunjung tinggi amanah yang diberikan

**4. Mempunyai rasa memiliki yang kuat terhadap organisasi**

- Niat bekerja untuk memberikan yang terbaik bagi kemajuan organisasi
- Penuh semangat dan loyalitas tinggi kepada organisasi bukan kepada atasan.

## **5. Menjalankan tugas sebagai ibadah kepada Tuhan YME dan pengabdian sesama**

- Bekerja dan melayani peserta dengan penuh keikhlasan
- Bekerja dengan tidak mengharapkan imbalan di luar dari yang sudah ditetapkan organisasi sebagai haknya

### **Perilaku Yang Tidak Diharapkan Dan Implikasinya:**

#### **1. Memanipulasi data, informasi dan laporan untuk kepentingan pribadi dan kelompok**

- Mengentrikan data yang tidak valid
- Mengisi data tidak sesuai dengan format aplikasi yang ada dengan lengkap dan akurat
- Berdiam diri, tidak berdiskusi dengan atasan jika mengetahui ada data yang mencurigakan
- Mengubah kebenaran data atau transaksi

#### **2. Menerima gratifikasi dari pihak lain yang dapat menimbulkan konflik kepentingan**

- Menerima pemberian dari mitra kerja yang dapat mempengaruhi objektivitas dalam pekerjaan.
- Menerima jamuan sebagai imbalan untuk melakukan suatu hal yang bertentangan dengan ketentuan organisasi
- Meminta sesuatu kepada mitra dengan menjanjikan keuntungan

**3. Menggunakan fasilitas kantor untuk keperluan di luar kedinasan.**

- Melakukan bisnis pribadi di dalam kantor
- Internet, email atau fasilitas telepon kantor digunakan untuk membangun jaringan bisnis pribadi
- Membuka internet, *youtube*, *chating*, *browsing* untuk hal-hal yang tidak berkaitan dengan kedinasan di jam kerja
- Mencuri waktu kerja untuk kegiatan pribadi

**4. Sengaja membocorkan rahasia dan menceritakan keburukan organisasi kepada pihak luar**

Memberikan data organisasi kepada pihak luar tanpa melalui prosedur yang ditetapkan

**5. Membiarkan kecurangan terjadi tanpa mengambil tindakan tegas atau melaporkannya**

- Mendingkan kecurangan yang diketahui dengan opini “bukan urusan saya” atau “urusan pribadi masing-masing”.
- Melibatkan diri dalam perbuatan yang diketahui merugikan organisasi
- Memberikan opini pembenaran terhadap kecurangan yang dilakukan atau rekan kerja lakukan “dari dulu sudah seperti itu” atau “semua orang juga melakukannya”



## Profesional

**Profesional** merupakan karakter melaksanakan tugas dengan kesungguhan, sesuai kompetensi dan tanggung jawab yang diberikan.

### Perilaku Yang Diharapkan Dan Implikasinya:

- 1. Memiliki kompetensi yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas dan pekerjaan**
  - Kemauan untuk mengembangkan ilmu/ pengetahuan yang dimiliki
  - Mengikuti pendidikan formal dan non formal atas inisiatif diri sendiri atau yang dilaksanakan oleh organisasi

- Tidak cepat puas dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki
- Kemauan untuk belajar, bertanya dan berdiskusi dengan rekan sekerja walaupun berbeda jabatan/ golongan

## **2. Tepat waktu, disiplin dan teliti dalam mengelola tugas dan pekerjaan**

- Mempunyai target waktu dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan
- Tidak menunda tugas dan pekerjaan yang diberikan
- Disiplin terhadap waktu kerja, apabila terlambat datang menginformasikan kepada atasan atau rekan sekerja.
- Melakukan pengecekan ulang terhadap pekerjaan yang dilakukan sebelum diserahkan

## **3. Bekerja cekatan, dan antisipatif terhadap potensi masalah**

- Mencegah risiko dan mengutamakan kualitas hasil kerja
- Minimalisasi permasalahan yang timbul atas pekerjaan yang dilakukan
- Pikirkan masalah yang terjadi sebelum melakukan sesuatu

## **4. Berpikir kreatif–inovatif dan bersikap proaktif dalam melakukan perbaikan proses kerja**

- Melakukan perbaikan atas proses kerja yang diketahui tidak sesuai

- Mempelajari, memahami dan mengikuti proses bisnis kerja yang telah ditetapkan
- Menghindari beropini “dari dulu sudah seperti ini” dalam melaksanakan proses kerja

#### **5. Berpenampilan rapi dan bersikap sopan**

- Menggunakan rok minimal 10 cm di bawah lutut.
- Berpakaian rapi, bersih, tidak kusut dan tidak memakai jins pada jam kerja
- Menggunakan sepatu resmi dan kaos kaki (khusus pria) pada jam kerja
- Tata rias tidak berlebihan

#### **Perilaku Yang Tidak Diharapkan Dan Implikasinya:**

##### **1. Memilih rekan dan jenis pekerjaan yang diminati**

- Acuh sombong, tidak ramah, tidak sopan dan tidak santun kepada rekan kerja
- Menutup diri dan membeda-bedakan rekan kerja berdasarkan tingkat jabatan/golongan, jenis kelamin, suku dan agama dalam membangun interaksi di lingkungan kerja
- Lambat dalam beradaptasi terhadap tugas dan pekerjaan yang diberikan.
- Memilih pekerjaan yang gampang, disukai dan dikuasi saja.

## **2. Menunda penyelesaian tugas dan pekerjaan**

- Bekerja hanya memenuhi kewajiban tanpa memperhatikan kualitas hasil kerja
- Mengulur waktu dalam menyelesaikan pekerjaan
- Tidak mengkomunikasikan pekerjaan yang harus diselesaikan kepada atasan atau rekan sekerja bila berhalangan hadir.
- Meminta/ menyuruh teman/ rekan kerja menyelesaikan pekerjaanya

## **3. Melemparkan tanggung jawab kepada orang lain.**

- Acuh terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya
- Tidak bertanggung jawab terhadap permasalahan atas pekerjaan yang dilakukan atau bawahan lakukan
- Memerintah bawahan untuk melakukan pekerjaan yang bukan tanggung jawabnya dengan tidak memberikan arahan terlebih dahulu

## **4. Bekerja sendiri tanpa melakukan komunikasi dan koordinasi**

- Bekerja yang menjadi tanggung jawabnya saja, tidak peduli dengan pekerjaan rekan kerja/timnya
- Tidak ada koordinasi dan komunikasi antara bagian/ unit kerja bekerja
- Sibuk dengan tugas dan tanggung jawabnya sendiri

**5. Merasa paling pintar dan enggan membagi ilmu dengan yang lain**

- Bersikap menutup diri dengan rekan kerja
- Tidak peduli dengan kesulitan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan
- Pelit berbagai informasi dan ilmu dengan rekan kerja

**6. Lalai memakai atribut kedinasan sesuai ketentuan**

- Pakaian dinas digunakan tidak sesuai ketentuan organisasi
- Identitas diri (*name tag*) tidak dipakai selama jam kerja



## Pelayanan Prima

**Pelayanan Prima** merupakan tekad dalam memberikan pelayanan terbaik dengan ikhlas kepada seluruh peserta.

### Perilaku Yang Diharapkan Dan Implikasinya:

- 1. Memberikan pelayanan yang adil dan merata tanpa membeda – bedakan**
  - Melayani peserta tanpa memandang suku, agama, ras dan golongan

- Pelayanan sama diberikan kepada peserta tanpa memandang jabatan, fisik dan penampilan peserta.

## **2. Ramah, tanggap dan informatif**

- Sopan, santun secara wajar dalam melayani peserta
- Informasi yang diberikan lengkap melebihi kebutuhan peserta
- Mengkonfirmasi kembali apa masih ada informasi yang ingin diketahui peserta
- Menatap wajah peserta saat memberikan informasi
- Penuh kesungguhan saat melayani peserta
- Tidak sambil melakukan aktifitas lain saat berkomunikasi dengan peserta.

## **3. Sabar menghadapi kebutuhan pelayanan dari peserta**

- Menjaga emosi saat peserta marah
- Menunjukkan bahasa tubuh yang baik saat berhadapan dengan peserta
- Memberikan kesempatan kepada peserta untuk berbicara terlebih dahulu
- Menghindari memotong pembicaraan peserta

## **4. Fasih menjelaskan dan memberikan bantuan dengan cepat dan tepat**

- Peka dan respon cepat terhadap kebutuhan informasi atau bantuan yang dibutuhkan peserta
- Menguasai informasi dan permasalahan yang dibutuhkan peserta
- Tanggap terhadap kebutuhan peserta

## **Perilaku Yang Tidak Diharapkan Dan Implikasinya:**

### **1. Lamban merespon kebutuhan peserta**

- Membiarkan peserta menunggu lama tanpa kepastian waktu
- Tidak sesuai target waktu pelayanan dengan yang ditentukan

### **2. Kualitas pelayanan tidak konsisten**

- Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi
- Melayani peserta tergantung suasana hati
- Aturan pelayanan diberikan berbeda pada orang yang sama hari yang berbeda
- Berbeda petugas, kualitas pelayanan yang diberikan juga berbeda.

### **3. 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.

**4. Bicara tidak sopan, bersikap merendahkan dan tidak peduli dengan kebutuhan orang lain**

- Berkata ketus
- Egois dan mementingkan diri sendiri
- Kurang menghargai hasil kerja orang lain
- Menghargai seseorang hanya karena jabatannya
- Hanya mau berkomunikasi dan berbagi ilmu/ pengalaman dengan yang selevel jabatannya

**5. Merasa lebih penting dari peserta, mitra dan rekan sekerja lain**

- Menganggap dirinya atau pekerjaannya lebih penting dari pekerjaan orang lain
- Meremehkan hasil kerja atau kontribusi rekan kerja terhadap pencapaian kinerja tim
- Meremehkan kemampuan atau kapabilitas orang lain.



## Efisiensi Operasional

**Efisiensi Operasional** merupakan upaya untuk mencapai kinerja optimal melalui perencanaan yang tepat dan penggunaan anggaran yang rasional sesuai dengan kebutuhan.

### Perilaku Yang Diharapkan Dan Implikasinya:

- 1. Menyusun perencanaan program kerja yang selaras dan tidak tumpang tindih**
  - Optimalisasi koordinasi antara unit kerja dalam perencanaan program

- Penyelarasan antar unit kerja dari segi waktu dan keterlibatan dalam program kerja
- Bekerja *team work* antar rekan kerja

## **2. Taat prosedur dan menjaga kualitas dalam mengelola pekerjaan**

- Memahami proses bisnis
- Kemauan dalam mengimplementasikan prosedur kerja
- Bekerja cermat, pastikan *output* kerja yang dihasilkan berkualitas sebelum diserahkan kepada atasan

## **3. Melaksanakan program kerja secara tepat waktu, tepat anggaran dan sesuai spesifikasi**

- Perencanaan program disusun dengan mengukur kemampuan, waktu dan biaya
- Melakukan perencanaan dan melaksanakan program kerja di awal tahun sehingga hasil program tersebut sesuai dengan yang diharapkan.

## **4. Melakukan pengelolaan pemantauan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan program kerja secara berkala.**

- Evaluasi program dan anggaran dilakukan secara periodik.
- Monitoring dan evaluasi dilakukan secara periodik
- Melakukan evaluasi dalam penyempurnaan proses kerja yang telah dijalankan.

**5. Menetapkan skala prioritas pekerjaan berdasarkan kepentingan organisasi**

- Fokus utama terhadap pekerjaan yang menjadi prioritas utama.
- Pengembangan/distribusi pekerjaan berdasarkan tingkat jabatannya.

**Perilaku Yang Tidak Diharapkan Dan Implikasinya:**

**1. Mempersulit proses penyelesaian pekerjaan yang sesungguhnya bisa dipermudah**

- Birokrasi yang panjang dan berbelit-belit
- Proses kerja berdasarkan asumsi dan pengalaman, tidak sesuai prosedur atau alur kerja yang ada

**2. Pengambilan keputusan yang terburu-buru tanpa pertimbangan yang seksama**

- Bertindak tanpa memikirkan risiko
- Memutuskan suatu hal tanpa perencanaan yang matang
- Keputusan berdasarkan asumsi/pertimbangan pribadi, bukan berdasarkan hasil koordinasi tim

**3. Melaksanakan pekerjaan tidak sesuai dengan rencana aksi yang telah disusun**

- POA disusun dan ditetapkan, pelaksanaan program tidak mengacu kepada POA
- Bekerja tidak sesuai dengan rencana aksi, bekerja berdasarkan intuitif /pengalaman saja

**4. Melibatkan pihak lain yang tidak menambah nilai dalam proses penyelesaian pekerjaan**

- Melibatkan unit kerja lain, tetapi tidak memberikan kontribusi dalam penyelesaian pekerjaan
- Koordinasi kurang antara unit kerja dalam pencapaian tujuan dalam penyelesaian pekerjaan, hasil tidak optimal
- Melibatkan pihak lain hanya untuk menciptakan satu pemahaman atau dukungan terhadap suatu pandangan/ persepsi.

**5. Terikat hanya mengerjakan rutinitas tanpa gagasan peningkatan proses kerja**

- Bekerja berdasarkan apa yang “diwariskan” sebelumnya
- Bekerja apa adanya sesuai dengan yang diperintahkan atasan
- Terpaku hanya dengan cara kerja yang sudah diciptakan, tanpa melihat kembali efektivitas kerja yang ada

## Yang di harapkan dari Duta BPJS Kesehatan

Seluruh Duta BPJS Kesehatan harus Mematuhi pedoman ini. Pedoman ini merupakan acuan bagi seluruh Duta BPJS Kesehatan dalam menjalankan fungsi dan peran sesuai jabatannya. Untuk itu luangkan waktu sejenak untuk membaca dan memahami prinsip serta aturan yang dijelaskan terhadap perilaku yang diharapkan dan tidak diharapkan dalam pedoman ini.

Anda diharapkan untuk mematuhi dan mewujudkan perilaku yang diharapkan dalam aktifitas sehari-hari sebagai seorang yang mewakili organisasi BPJS Kesehatan. Dalam bekerja, selalu gunakan pertimbangan yang baik, hindari perilaku yang tidak diharapkan dalam situasi, kondisi dan dimanapun Anda berada.

Jika Anda merasa ragu dan tidak yakin terhadap suatu kasus dengan tindakan/perilaku yang anda akan lakukan, maka cobalah untuk mengidentifikasi kasus tersebut dengan bertanya kepada diri sendiri:

- Apakah perilaku yang saya lakukan telah sesuai dengan pedoman?
- Apakah etis apa yang saya lakukan?
- Apakah melanggar terhadap aturan hokum yang berlaku?

- Akankah perilaku yang saya lakukan mencerminkan hal yang baik atau buruk bagi saya dan Organisasi?
- Bagaimana jika masalah ini masuk kedalam pemberitaan di media massa?
- Bagaimana perasaan saya, jika keluarga saya mengetahui tindakan yang saya lakukan?

Jika jawabannya “tidak” terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut maka jangan dilakukan. Pada situasi tertentu jika Anda menyimak percakapan disekitar Anda atau mengucapkan kata-kata dibawah ini, Anda mungkin sedang mengalami dilemma terhadap perilaku yang Anda akan lakukan:

- “Tidak ada yang tahu”.
- “Tidak masalah bagaimana cara menyelesaikannya, yang penting selesai.”
- “Semua orang melakukannya, jadi tidak apa-apa.”
- “Jangan khawatir, ini memang kebiasaan kita disini.”
- “Saya tidak mau tau.”

Jika Anda masih belum yakin dengan keputusan perilaku yang anda tetapkan, mintalah bimbingan atasan Anda, tim SDM, hokum dan komite etik organisasi BPJS Kesehatan.

# Yang Diharapkan dari Pimpinan

Setiap Pimpinan di unit kerja organisasi BPJS Kesehatan harus selalu menjadi teladan perilaku yang baik. Sebagai seorang Pimpinan, Anda memiliki tanggung jawab khusus untuk:

- Memberikan teladan dan mengedepankan perilaku yang di harapkan, serta mematuhi peraturan yang diberlakukan.
- Memastikan bahwa Anda mengerti dan memahami bentuk perilaku yang diharapkan tercermin dalam perilaku kerja individu sebagai implementasi Tata Nilai Organisasi
- Membuka peluang berkomunikasi dan mendiskusikan pedoman perilaku dan menekankan pentingnya pedoman perilaku di tetapkan.
- Menciptakan lingkungan yang membuat pegawai merasa nyaman menyampaikan kekhawatiran mereka atas perilaku yang dilakukan tanpa takut mendapatkan pembalasan
- Mempertimbangkan perilaku dalam hubungannya dengan pedoman dan peraturan lain di organisasi ketika mengevaluasi bawahan.

- Jangan pernah mengajurkan atau mengarahkan pegawai untuk bersikap dengan mengabaikan perilaku.
- Mengingatkan bawahan dalam berbagai kesempatan untuk bertindak dan berperilaku sesuai pedoman perilaku.

Sebagai seorang Pimpinan Anda diharapkan menggunakan akal sehat dan pertimbangan yang baik dalam membuat suatu keputusan dengan berprinsip kepada Pedoman Perilaku yang ditetapkan.

Jika Anda menghadapi dilemma dan tidak yakin bagaimana menghadapinya, maka Anda harus meminta bantuan atasan Anda, tim SDM, hukum dan komite etik organisasi BPJS Kesehatan.

## Lembar Komitmen

Dengan menyebut nama Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha penyayang, Saya yang bertandatangan dibawah dibawah ini;

Nama : \_\_\_\_\_  
NPP : \_\_\_\_\_  
Jabatan : \_\_\_\_\_  
Unit Kerja : \_\_\_\_\_

Dengan ini menyatakan bahwa saya sudah membaca dan memahami panduan perilaku Duta BPJS Kesehatan sebagai implemmentasi tata nilai organisasi (*Organization Values*)

Saya berjanji dan berkomitmen untuk melaksanakan **Panduan perilaku Duta BPJS Kesehatan** dengan baik dan kesungguhan hati sehari hari dalam bekerja sesuai dengan Nilai-nilai Utama Revolusi Mental (Integritas, Etos Kerja dan Gotong Royong) dan Nilai-nilai Organisasi BPJS Kesehatan (Integritas, Profesional, Pelayanan Prima dan Efisiensi Operasional).

Saya memahami bahwa Nilai-nilai Utama Revolusi Mental (Integritas, Etos Kerja dan Gotong Royong) dan Nilai-nilai Organisasi BPJS Kesehatan (Integritas, Profesional, Pelayanan Prima dan Efisiensi Operasional) bertujuan untuk membangun dan mewujudkan BPJS Kesehatan yang Handal Unggul dan Terpercaya serta untuk Indonesia yang Berdaulat, Berdikari dan Berkepribadian. Untuk itu saya berjanji dan siap untuk menjadi teladan (*Role Model*).

\_\_\_\_\_

Mengetahui (Atasan langsung)	Yang membuat pernyataan
( )	( )

