



BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

PENGUMUMAN TENDER DENGAN PENILAIAN TEKNIS PENGADAAN JASA KONSULTAN SURVEI KEPUASAN DAN SURVEI PEMAHAMAN PESERTA TERHADAP PROGRAM JKN

Nomor : 03/PTPSKSP/1025

Diumumkan bahwa BPJS Kesehatan Kantor Pusat akan melaksanakan Tender Dengan Penilaian Teknis untuk Pengadaan Jasa Konsultan Survei Kepuasan dan Survei Pemahaman Peserta Terhadap Program JKN, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Pelaku Usaha yang berminat mengikuti Tender ini harus terdaftar sebagai Daftar Penyedia Berkualifikasi BPJS Kesehatan.
2. Apabila Pelaku Usaha belum terdaftar sebagai Penyedia Berkualifikasi di BPJS Kesehatan, agar Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran Calon Penyedia BPJS Kesehatan, yaitu melakukan registrasi *online* melalui **website** <https://procurement.bpjs-kesehatan.go.id>, melakukan pengisian data, menyerahkan dokumen administrasi dan melakukan verifikasi keaslian dokumen administrasi.
3. Ruang lingkup pekerjaan Tender Dengan Penilaian Teknis Pengadaan Jasa Konsultan Survei Kepuasan dan Survei Pemahaman Peserta Terhadap Program JKN sebagaimana lampiran 1.
4. Pendaftaran dan Pengambilan Dokumen Tender
 - a. Dibuka Tanggal : Rabu, 22 Oktober 2025 jam 08.00 WIB
 - b. Ditutup Tanggal : Rabu, 29 Oktober 2025 jam 16.00 WIB
 - c. Tempat : BPJS Kesehatan Kantor Pusat
Kedeputan Bidang SDS & Umum (Gd. Rizali Noor Lantai 7)
Jl. Letjen Suprpto Kav.20 No.14 Cempaka Putih
Jakarta Pusat (Pendaftaran & pengambilan dokumen Tender bisa menghubungi Sdr. Edi Kurniawan terlebih dahulu melalui email panitia.tender@bpjs-kesehatan.go.id)
5. Pendaftaran Tender dilakukan dengan persyaratan sebagai berikut:
 - a. Terdaftar sebagai Daftar Penyedia Berkualifikasi (DPT) BPJS Kesehatan, dibuktikan dengan *Print out* sertifikat BPJS Kesehatan dengan **status aktif**.
 - b. Asli Surat Pendaftaran keikutsertaan Tender Dengan Penilaian Teknis Pengadaan Jasa Konsultan Survei Kepuasan dan Survei Pemahaman Peserta Terhadap Program JKN.
 - c. Asli Surat Kuasa pendaftaran dari Pimpinan Perusahaan (Direksi atau Kepala Cabang Perusahaan) apabila yang mendaftar bukan Pimpinan Perusahaan.
 - d. Fotokopi SIUP/NIB Badan Usaha Bidang Aktivitas Konsultasi Manajemen Lainnya (70209) / Jajak Pendapat Masyarakat (73202) / Aktivitas Kehumasan (70203) dengan kualifikasi Menengah (M) atau Besar (B) yang masih berlaku.
(ASLI SIUP DIPERLIHATKAN SAAT PENDAFTARAN)

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

- e. Asli Daftar Pengalaman Kerja diketik di atas kertas kop perusahaan, ditandatangani oleh Pimpinan Perusahaan dan distempel Perusahaan dengan melampirkan Minimal 1 (satu) Perjanjian Kerjasama/Kontrak/Surat Pesanan di bidang survei kepuasan dan atau pemahaman di lingkungan Pemerintah maupun swasta dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir. Fotokopi Perjanjian Kerja Sama/Kontrak/Surat Pesanan yang disampaikan harus lengkap (melampirkan ruang lingkup pekerjaan atau spesifikasi teknis dan nilai pekerjaan).

(Asli Perjanjian Kerjasama/Kontrak Diperlihatkan Saat Pendaftaran)

- f. Fotokopi Neraca Perusahaan dan Laporan Laba Rugi Perusahaan tahun 2024 yang telah diaudit Akuntan Publik (KAP) berikut opininya, yaitu Wajar yang dikeluarkan oleh Kantor Akuntan Publik.

Apabila saat ini belum atau sedang proses Audit oleh KAP, maka melampirkan:

- 1) Fotokopi Surat keterangan sedang proses audit dari KAP apabila sedang dalam proses audit atau Surat Pernyataan Pimpinan Perusahaan bahwa belum Proses Audit;
- 2) Fotokopi Neraca Perusahaan dan Laba Rugi Perusahaan Tahun 2023 yang telah diaudit Akuntan Publik dengan opini Wajar;
- 3) Asli Neraca Perusahaan Tahun 2024 *Unaudited* yang ditandatangani oleh Pimpinan Perusahaan;
- 4) Asli Laba Rugi Perusahaan Tahun 2024 *Unaudited* yang ditandatangani oleh Pimpinan Perusahaan.

(Asli Neraca Perusahaan dan Laporan Laba Rugi Perusahaan Yang Telah Diaudit Akuntan Publik (KAP) Diperlihatkan Saat Pendaftaran)

- g. Fotokopi Bukti Pajak Badan Tahun 2024, adapun bukti pajak badan meliputi:

- 1) Bukti Penerimaan Surat SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan Tahun 2024;
- 2) SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan Tahun 2024 (dapat secara manual atau elektronik); dan
- 3) Surat Setoran Pajak (SSP) Tahun 2024, apabila kurang bayar (dapat secara manual atau elektronik).

(ASLI PAJAK BADAN DIPERLIHATKAN SAAT PENDAFTARAN)

- h. Asli Surat Pernyataan bermeterai ditandatangani oleh Pimpinan Perusahaan yang menandatangani Surat Permohonan sebagai Calon Peserta Tender yang menyatakan:

- 1) Memiliki kemampuan menyediakan fasilitas, peralatan dan personil yang diperlukan untuk pelaksanaan pekerjaan dimaksud.
- 2) Bahwa dokumen-dokumen yang disampaikan adalah benar.
- 3) Bahwa tidak dalam pengawasan pengadilan, tidak dalam proses hukum, tidak bangkrut, kegiatan usahanya tidak sedang dihentikan dan/atau tidak sedang menjalani sanksi pidana.
- 4) Bahwa Perusahaannya telah mendaftarkan seluruh pekerjaannya sebagai Peserta JKN KIS BPJS Kesehatan (mencantumkan nomor *Virtual Account* BPJS Kesehatan dan dibuktikan dengan fotokopi bukti pembayaran iuran JKN KIS BPJS Kesehatan minimal bulan September 2025).

- i. Asli Pakta Integritas diketik di atas kertas kop perusahaan, diberi tanggal, bermeterai, ditandatangani oleh Pimpinan Perusahaan dan diberi cap perusahaan sesuai format sebagaimana lampiran 2.

Jakarta, 22 Oktober 2025

Panitia Tender

BPJS Kesehatan Kantor Pusat



Lampiran 1 Pengumuman Tender
 Nomor : 03/PTPSKSP/1025
 Tanggal 22 Oktober 2025

A. RINCIAN HARGA

No	Uraian Pekerjaan	Harga Satuan (Rp)	Durasi		Volume		Total (Rp)
			Jumlah	Satuan	Jumlah	Satuan	
a	b	c	d	e	f	g	h = c x d x f
1	Biaya Langsung Personil						
	<i>Team Leader</i>	-	8	Mandays	1	orang	-
	<i>Expert Team</i>	-	18	Mandays	1	orang	-
	<i>Researcher</i>	-	25	Mandays	2	orang	-
	<i>Adm. Staf</i>	-	18	Mandays	1	orang	-
	<i>Field Supervisor</i>	-	3	Mandays	3	orang	-
	<i>Fasilitator FGD</i>	-	3	Mandays	1	orang	-
	<i>Data Entry</i>	-	2	Mandays	2	orang	-
2	Biaya Langsung Non Personil						
	Pengumpulan Data Survei	-	54326	Responden	1	Kali	-
	Perizinan	-	1	Paket	1	Kali	-
	Biaya Perjalanan + Transport lokal	-	1	Paket	1	Kali	-
	Biaya Akomodasi & Konsumsi	-	1	Paket	1	Kali	-
	Pelaksanaan Focus Group Discussion (FGD)						
	Honorarium Peserta FGD	-	1	Paket	1	Kali	-
	Paket Meeting Pelaksanaan FGD	-	1	Paket	1	Kali	-
	Biaya Perjalanan + Transport lokal	-	1	Paket	1	Kali	-
	Biaya Akomodasi & Konsumsi	-	1	Paket	1	Kali	-
	Total Harga						-
	DPP PPN = (11/12*Total Harga)						-
	PPN = 12% * DPP PPN						-
	Grand Total = Total Harga + PPN						-

B. RUANG LINGKUP PEKERJAAN

1. Ruang lingkup pengadaan pekerjaan jasa konsultansi adalah berupa pelaksanaan Survei Kepuasan Peserta dan Survei Pemahaman Peserta Terhadap Program JKN Tahun 2025 dengan tujuan sebagai berikut:
 - a. Survei Kepuasan Peserta :
 - 1) Tersedianya tingkat kepuasan peserta JKN sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kinerja BPJS Kesehatan di masa mendatang.
 - 2) Terukurnya tingkat kepuasan Peserta JKN pada segmen Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Non-PBI (PPU-PBPU-BP) pada tingkat pelayanan Faskes Primer dan Faskes Rujukan di tingkat nasional dan masing-masing Kedeputusan Wilayah.
 - 3) Tersedianya perbandingan hasil tingkat kepuasan peserta JKN secara nasional dengan target yang telah ditetapkan.
 - 4) Tersedianya rekomendasi prioritas area perbaikan dan langkah strategis berskala nasional yang menjadi gambaran permasalahan di lapangan dari berbagai aspek dan lokasi.
 - b. Survei Pemahaman Peserta Terhadap Program JKN:
 - 1) Diketuinya tingkat kesadaran terhadap Program JKN-KIS dan tingkat pemahaman peserta BPJS Kesehatan terhadap prosedur, hak dan

- kewajiban peserta Program Jaminan Kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.
- 2) Diketuinya tingkat kesadaran dan pemahaman peserta terhadap pesan iklan dan program sosialisasi (kepesertaan, pelayanan, dan iuran) tentang Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan.
 - 3) Diketuinya efektivitas iklan dan program sosialisasi dalam membangkitkan pemahaman terhadap prosedur, hak dan kewajiban peserta serta minat/kesediaan masyarakat non peserta untuk menjadi peserta program jaminan kesehatan yang diselenggarakan BPJS Kesehatan.
 - 4) Diketuinya media habit dari masyarakat.
2. Adapun tahapan pekerjaan jasa konsultansi adalah sebagai berikut:
 - a. Pengembangan alat ukur survei:
 - Pemantapan metodologi penelitian.
 - Pengembangan alat ukur.
 - Uji validitas dan reliabilitas alat ukur.
 - Penyempurnaan alat ukur.
 - Studi literatur.
 - b. Pengumpulan data di daerah survei:
 - Perizinan.
 - Pengumpulan data survei.
 - Pelaksanaan *Focus Group Discussion (FGD)*.
 - c. Kendali mutu dan entri data survei.
 - d. Analisa data kuantitatif dan kualitatif.
 - e. Pelaporan
 - Laporan Akhir (Laporan Hasil Survei, Ringkasan Riset dan *Policy Brief*).
 - *Work Conference*.
 3. Lokasi pengadaan pekerjaan jasa konsultansi sebanyak 12 Kedeputan Wilayah, 38 Provinsi dan 126 Kantor Cabang dan 452 Kabupaten/ Kota menjadi lokasi survei. (452 Kab/Kota merupakan wilayah setelah di exclude daerah 3T sejumlah 62).
- C. Pendekatan Dan Metodologi Pelaksanaan Pekerjaan:
- Pendekatan masalah terkait dengan kebutuhan jasa konsultansi dan metodologi untuk menyelesaikan masalah terkait dengan pekerjaan Jasa Konsultansi adalah sebagai berikut:
- (a) Survei Kepuasan Peserta:
 - Metodologi menggunakan *Service Quality by Customer Journey*.
 - Data kuantitatif menggunakan Indeks kepuasan peserta dengan metode perhitungan *Mean Score* dan *Top Two Boxes*.
 - Data kualitatif menggunakan *In-depth interview* dan *Focus Group Discussion (FGD)*.
 - Analisis 4 kuadran.
 - Data komparasi tingkat kepuasan dengan organisasi/perusahaan lainnya.
 - (b) Survei Pemahaman Peserta Terhadap Program JKN
 - Metodologi menggunakan *scoring*.
 - Data kuantitatif.

D. TENAGA AHLI

1. Personil

Tenaga ahli yang diperlukan untuk melaksanakan pengadaan jasa konsultasi:

a. *Team Leader*

- Tingkat pendidikan minimal yang dibutuhkan setingkat pendidikan S2, diutamakan S2 Jurusan bidang Ekonomi Kesehatan / S2 Jurusan bidang Biostatistik.
- Pengalaman:
 - 1) Kerja minimal 10 (sepuluh) tahun.
 - 2) Memimpin *project* survei kepuasan dan atau pemahaman peserta minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) tahun terakhir.
 - 3) Melakukan survei/kajian di bidang kesehatan minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) tahun terakhir.
- Jumlah tenaga minimal yang dibutuhkan 1 (satu) orang.

b. *Expert Team*

- Tingkat pendidikan minimal yang dibutuhkan setingkat pendidikan S2, diutamakan S2 Jurusan bidang Ekonomi Kesehatan / S2 Jurusan bidang Biostatistik.
- Pengalaman:
 - 1) Kerja minimal 7 (tujuh) tahun.
 - 2) Pernah menjadi tenaga ahli/pakar *project* survei kepuasan dan atau pemahaman peserta minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) tahun terakhir.
- Jumlah tenaga minimal yang dibutuhkan 1 (satu) orang.

c. *Researcher*

- Tingkat pendidikan minimal yang dibutuhkan setingkat pendidikan S1, diutamakan S1 Jurusan bidang Ekonomi Kesehatan / S1 Jurusan bidang Biostatistik.
- Pengalaman:
 - 1) Kerja minimal 5 (lima) tahun.
 - 2) Pernah mengikuti *project* survei minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) tahun terakhir.
- Jumlah tenaga minimal yang dibutuhkan 2 (dua) orang.

d. *Administrative Staff*

- Tingkat pendidikan minimal yang dibutuhkan setingkat pendidikan S1.
- Jumlah tenaga minimal yang dibutuhkan 1 (satu) orang.

e. *Field Supervisor*

- Tingkat pendidikan minimal yang dibutuhkan setingkat pendidikan S1.
- Pengalaman:
 - 1) kerja minimal 3 (tiga) tahun.
 - 2) Pernah mengawasi pelaksanaan survei lapangan minimal 1 (satu) kali.
- Jumlah tenaga minimal yang dibutuhkan 3 (tiga) orang.

f. *Enumerator* . ctn: Mandatori, dibuktikan setelah perusahaan telah menjadi pemenang tender.

- Komitmen jumlah minimal 226 enumerator yang disediakan terhadap Kab/Kota yang menjadi lokus (dibuktikan dengan surat pernyataan sesuai lampiran 8).
- Tingkat pendidikan minimal yang dibutuhkan setingkat pendidikan D3.
- Pengalaman pernah menjadi enumerator *project* survei (untuk setiap enumerator sesuai lampiran 9).

- g. *Fasilitator FGD*.
 - Tingkat pendidikan minimal yang dibutuhkan setingkat pendidikan S1.
 - Pengalaman:
 - a. Kerja minimal 8 (delapan) tahun
 - b. Pernah memimpin *project Focus Group Discussion (FGD)* survei kepuasan dan atau pemahaman peserta minimal 3 (tiga) kali.
 - Jumlah tenaga minimal yang dibutuhkan 1 (satu) orang.
- h. *Data Entry*.
 - Tingkat pendidikan minimal yang dibutuhkan setingkat pendidikan S1.
 - Jumlah tenaga minimal yang dibutuhkan 2 (dua) orang.

E. LAPORAN KEMAJUAN PEKERJAAN

Laporan yang harus dipenuhi dalam pengadaan jasa konsultansi, meliputi:

1. Laporan Awal (Tahap 1):
 - Laporan hasil studi literatur.
 - Laporan Instrumen Penelitian (Survei/FGD).
 - Laporan Hasil uji validitas dan reliabilitas.
 - Laporan awal survei 30% dari jumlah responden dibuktikan dengan tangkapan layar pada dashboard monev pengumpulan data.
2. Laporan Akhir (Tahap 2)
 - Hasil pengumpulan data di wilayah survei 100% dari jumlah responden dibuktikan dengan tangkapan layar pada dashboard monev pengumpulan data.
 - Laporan Akhir masing-masing laporan untuk survei kepuasan dan survei pemahaman untuk laporan untuk tingkat Nasional, laporan tingkat Kepwil/ Propinsi dan laporan tingkat Kabupaten/Kota).
 - Resume Executive dan Policy Brief.
 - Work Conference.



Jakarta, 22 Oktober 2025

Panitia Tender

BPJS Kesehatan Kantor Pusat

Lampiran 2 Pengumuman Tender
Nomor : 03/PTPSKSP/1025
Tanggal 22 Oktober 2025

KOP PERUSAHAAN

PAKTA INTEGRITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ...

No. Identitas : ... *[diisi nomor KTP]*

Jabatan : ... *[Pimpinan Perusahaan]*

Bertindak untuk dan atas nama : PT .../CV .../Firma ...*[diisi sesuai kebutuhan dan cantumkan nama perusahaan]*

dalam rangka Pengadaan Barang/Jasa untuk Pekerjaan Pengadaan Jasa Konsultan Survei Kepuasan dan Survei Pemahaman Peserta Terhadap Program JKN, dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tidak akan melakukan praktik Suap, Gratifikasi, Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dengan pegawai/oknum pegawai BPJS Kesehatan atau sesama Penyedia Barang/Jasa dalam proses pengadaan barang/jasa di lingkungan BPJS Kesehatan;
2. Akan melaporkan ke Sistem Pelaporan Pelanggaran *Whistleblowing System* (WBS) BPJS Kesehatan melalui laman www.wbs.bpjs-kesehatan.go.id apabila mengetahui ada indikasi Suap, Gratifikasi, Korupsi, Kolusi, Nepotisme di dalam proses pengadaan ini;
3. Akan mengikuti proses pengadaan barang/jasa secara bersih, transparan, dan profesional untuk memberikan hasil kerja terbaik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
4. Menghormati dan mentaati segala keputusan proses Pengadaan Jasa Konsultan Survei Kepuasan dan Survei Pemahaman Peserta Terhadap Program JKN;
5. Apabila melanggar hal-hal yang dinyatakan dalam PAKTA INTEGRITAS ini, bersedia menerima sanksi administratif, menerima sanksi pencantuman dalam Daftar Hitam, digugat secara perdata dan/atau dilaporkan secara pidana.

...*[tempat]*, ...*[tanggal]* ...*[bulan]* ...*[tahun]*
[Nama Perusahaan]

[Tanda Tangan dan Cap Perusahaan di atas Meterai]

[Nama Pimpinan Perusahaan]