



SISTEM PELAYANAN DAN PERMASALAHAN PROGRAM ASKESKIN
YANG TIMBUL PADA WARGA MASYARAKAT MISKIN
KABUPATEN JEMBER

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Bahasa Inggris

Fakultas Sastra

Universitas Jember

Hadiah

Periode

15 JUL 2008

Klass

368.38

Rik

S

Oleh katalog

Anita Rikawati

050103101054

PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS

FAKULTAS SASTRA

UNIVERSITAS JEMBER

2008

PERSEMBAHAN

Laporan Akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Almarhum Ayahanda Bambang Edi Susanto tercinta yang selalu memberikan dukungannya, semoga Ayah tenang di sisi Allah.
2. Ibunda Meylany tercinta yang telah ikhlas memberikan cinta dan kasih sayangnya serta dengan sabar membimbing dan selalu memberi nasihat serta pengorbanannya selama ini.
3. Paman dan bibi tercinta yang telah mengasuh dan membimbingku serta selalu memberikan motivasi agar aku tegar menghadapi cobaan hidup.
4. Adikku Bernadeta Mayangsari tercinta yang selalu bersamaku dan memberikan doanya atas terselesaikannya laporan akhir ini.
5. Syaiful Bari yang selalu menemaniku dan terima aku apa adanya serta selalu memberikan support dan motivasi.
6. Almamaterku tercinta.

MOTTO

"Never say die to do everything"

*"Tak ada yang tak mungkin; selalu ada jalan untuk mencapai apa pun,
dan bila kita memiliki cukup kemauan maka kita akan memiliki cukup sarana.*

*Sering kali hanya merupakan alasan jika kita mengatakan
sesuatu adalah tak mungkin"*

(Francois de la Rochefoucauld)

*"Bila seseorang melangkah maju dengan penuh rasa percaya diri untuk meraih mimpinya,
dan berusaha untuk menjalani hidup yang ia mimpikan,
maka ia akan menemui keberhasilan yang tak terduga pada saat yang tak terduga pula"*

(Henry David Thoreau)

PENGESAHAN

Pengawas dan Penanggung Jawab



[Handwritten signature]
a.m. Mahmudi / Intenad ketyo N
Asisten Manager Pelaksana.

Dosen Pembimbing

[Handwritten signature]

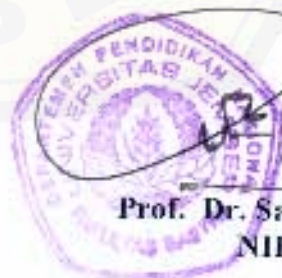
Agung Tri Wahyuningsih, S.S, M.Pd.
NIP 132 304 473

Ketua Program DIII Bahasa Inggris

[Handwritten signature]

Drs. Wisasongko, M.A.
NIP 131 798 138

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember

[Handwritten signature]
The official purple stamp of Universitas Jember, featuring the university's emblem and the text "UNIVERSITAS JEMBER" and "FAKULTAS SAstra".
Prof. Dr. Samudji, M.A.
NIP 130 531 973

ABSTRAK

PT. Asuransi Kesehatan Indonesia yang lebih dikenal dengan nama PT. Askes (Persero) Tbk. Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS), Penerima Pensiunan (PP), Tentara Nasional Indonesia (TNI), veteran, perintis kemerdekaan, dan badan usaha, serta penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (PJKMM) atau lebih dikenal dengan program Askeskin (Asuransi Kesehatan Masyarakat Miskin). Menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin sebanyak itu, bukan tugas yang mudah. Pihak penyelenggara asuransi kesehatan harus mampu membangun sistem pelayanan dan pembiayaan yang efisien agar warga masyarakat dapat memahami prosedur pelayanan kesehatan yang diberikan. Pelaksanaan sistem pelayanan program Askeskin merupakan perwujudan dari komitmen pemerintah untuk mewujudkan tingkat kesehatan masyarakat yang optimal, khususnya bagi masyarakat miskin. Program penugasan kepada PT. Askes (Persero) ini memberikan pelayanan kesehatan yang *comprehensive* di Indonesia yang preminya dibayarkan oleh pemerintah. Tetapi dalam pelaksanaan sistem pelayanan program Askeskin ada beberapa ketidakpastian yang tidak sesuai dengan penyelenggaraan sebuah program asuransi kesehatan sosial dengan anggaran yang telah ditetapkan. Jika masalah tersebut tidak segera memperoleh perhatian dan dapat dipahami, sampai kapanpun kesulitan anggaran akan selalu menjadi ciri program Askeskin. Masalah-masalah yang timbul akibat ketidakpastian sistem pelayanan program Askeskin membuat warga masyarakat menerima pelayanan kesehatan kurang optimal. Hal tersebut terjadi karena kurangnya informasi dan pengetahuan yang diterima warga masyarakat sehingga warga masyarakat bertindak semauanya sendiri untuk memanfaatkan program Askeskin tanpa mempedulikan bahwa mereka berhak atau tidak mendapatkan pelayanan kesehatan tersebut. Kurangnya sosialisasi juga menimbulkan masalah lain yang tidak dapat dihindarkan lagi karena situasi di lapangan menunjukkan bahwa banyak warga masyarakat yang tidak melalui proses pelayanan kesehatan yang telah ditentukan. Penciptaan sistem yang mudah, sosialisasi tentang manfaat Askeskin juga penting terus dilakukan, karena tidak sedikit warga miskin yang belum tahu bahwa dia sudah mendapat tanggungan pemerintah, apabila ikut menjadi peserta Askeskin. Pada intinya, pemerintah dan PT. Askes perlu mengadakan sosialisasi karena akan dapat memberikan informasi dan pemahaman yang jelas bahwa kesehatan penting untuk dijaga yang salah satunya bisa dilakukan melalui kepesertaan Askeskin. Sementara tujuan sistem pelayanan adalah untuk mempermudah dan mempercepat proses untuk menjadi anggota Askeskin.

Kata kunci: pelayanan, masalah, sosialisasi.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja nyata yang berjudul **“Sistem Pelayanan dan Permasalahan Program Askeskin yang Timbul pada Warga Masyarakat Miskin Kabupaten Jember”** dengan baik dan lancar.

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember. Dalam penyusunan laporan praktek kerja nyata ini, penulis telah banyak memperoleh bantuan baik moril maupun materiil dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Samujdi, M.A. selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Wisasongko, M.A. selaku Ketua Program Studi Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Soekarno, M.Litt. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Ibu Agung Tri Wahyuningsih, S.S, M.Pd. selaku dosen pembimbing laporan praktek kerja nyata.
5. Ibu Indah Erlina Susilowati, selaku Manager PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember.
6. Bapak Mahmudi, selaku pembimbing lapangan di kantor PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember.
7. Seluruh staf dan karyawan PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember.
8. Seluruh dosen Fakultas Sastra Universitas Jember.
9. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Sastra Universitas Jember
10. Semua keluargaku yang selalu memberikan dukungan dan motivasi serta doa kepadaku.
11. Teman-teman Diploma III Bahasa Inggris angkatan 2005 terutama grup “C”.
12. Teman-teman kostku “Pondok Anugrah” yang selalu memberikan dukungan dan doanya selama ini.
13. Semua pihak yang telah membantu terselesaikanya laporan PKN ini.

Saran dan kritik yang bersifat membangun diharapkan dapat menjadi penyempurna atas tersusunnya laporan ini. Semoga laporan PKN ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Jember, Juli 2008

Penulis



DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	3
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3
1.4 Tempat dan Waktu Praktek Kerja Nyata	4
1.4.1 Tempat Praktek Kerja Nyata.....	4
1.4.2 Waktu Praktek Kerja Nyata	4
1.5 Prosedur Praktek Kerja Nyata.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian dan Ciri – Ciri Pendekatan Sistem	6
2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.2.1 Kebijakan Pemerintah dalam Memperluas Kompetensi Pelayanan.....	11
2.3 Penertian Asuransi	15
2.3.1 Jenis Asuransi	27
BAB III GAMBARAN UMUM PT. Askes (Persero)	18
3.1 Sejarah Berdirinya PT. Askes (Persero)	

Kantor Cabang Jember.....	18
3.1.1 Landasan Hukum.....	19
3.1.2 Letak PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember.....	20
3.2 Visi dan Misi PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember.....	20
3.2.1 Visi.....	20
3.2.2 Misi.....	20
3.3 Tujuan PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember..	20
3.4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	22
3.4.1 Tugas Manager PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember.....	22
3.4.2 Tugas Seksi Askes Sosial.....	23
3.4.3 Tugas Seksi Askes Komersial.....	23
3.4.4 Tugas Operasional JK-PBI (Jaminan Kesehatan Bantuan Iuran)/Askeskin.....	23
3.4.5 Tugas Seksi Keuangan dan Administrasi.....	24
3.4.6 Tugas Koodinator SIM (Sistem Informasi Manajemen).....	24
BAB IV LAPORAN KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....	25
4.1 Bidang Kegiatan.....	25
4.2 Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	25
4.2.1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata di Kantor Askes.....	25
4.2.2 Kegiatan Praktek Kerja Nyata di Loket PPATRS (Pusat Pelayanan Administrasi Terpadu Rumah Sakit).....	29
BAB V LAPORAN PENELITIAN.....	30
5.1 Ketidakpastian Pelaksanaan Sistem Pelayanan Program Askeskin.....	30
5.2 Dampak Ketidakpastian Pelaksanaan Sistem	

Pelayanan Program Askeskin Terhadap Warga Masyarakat Miskin	31
5.3 Upaya yang Sebaiknya Dilakukan PT. Askcs (Persero) Cabang Jember untuk Mensosialisasikan Program Askeskin Kepada Warga	32
5.4 Peningkatan Mutu Pelayanan Agar Tercipta Pelayanan yang Optimal	34
BAB VI PENUTUP	36
6.1 Simpulan	36
6.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	39

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 3.1 Struktur Organisasi PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember.....	22



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat keterangan kesediaan menjadi tempat Praktek Kerja Nyata (PKN) dari Askes	39
Lampiran 2. Surat keterangan telah melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) dari PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember	40
Lampiran 3. Daftar Isian peserta.....	41
Lampiran 4. Bukti Pelayanan Peserta PT. Askes (Persero) untuk Unit Gawat Darurat (UGD).....	42
Lampiran 5. Surat Jaminan Pelayanan untuk rawat jalan	43
Lampiran 6. Surat Jaminan Pelayanan untuk rawat inap.....	44
Lampiran 7. Jadwal kegiatan Praktek Kerja Nyata (PKN) pada PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember.....	45



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Asuransi Kesehatan Indonesia atau juga dikenal dengan nama PT. Askes (Persero) Tbk. Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS), Penerima Pensiunan (PP), Tentara Nasional Indonesia (TNI), veteran, perintis kemerdekaan, dan badan usaha, serta penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (PJKMM) atau lebih dikenal dengan program Askeskin (Asuransi Kesehatan Masyarakat Miskin).

Perjalanan awal program Askeskin, sebenarnya mirip dengan perjalanan Askes bagi PNS dan PP, ketika program itu dimulai pada tahun 1968. Berdasar SK Presiden No 230/1968, sebagaimana telah diketahui bahwa pemerintah mengubah pemberian jaminan kesehatan PNS dan PP, dari sistem restitusi menjadi sistem asuransi sosial. Setiap PNS/PP wajib ikut memberikan iuran sebesar 2 % dari gaji pokok/pensiunannya dan dengan iuran itu pemerintah membentuk Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK) sebagai badan penyelenggara. Program inilah yang dikenal sebagai askes.

Menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin sebanyak itu, bukan tugas yang mudah. Pihak penyelenggara asuransi kesehatan harus mampu membangun sistem pelayanan dan pembiayaan yang efisien agar warga masyarakat dapat memahami prosedur pelayanan kesehatan yang diberikan. Tidak sedikit warga masyarakat miskin yang kurang mengerti tentang prosedur pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh PT. Askes (Persero) sehingga seringkali timbul berbagai masalah. Selain itu dalam penyelenggaraan program Askeskin, setidaknya ada beberapa ketidakpastian yang tidak sesuai dengan penyelenggaraan sebuah program asuransi kesehatan sosial dengan anggaran yang telah ditetapkan. Pertama, jumlah peserta yang tidak bisa dipastikan. Antara PT. Askes (sebagai penyelenggara),

Pemerintah Daerah dan Pusat serta Badan Pengelola Statistik (BPS), tidak menemukan angka yang sama sehingga timbul masalah pendanaan yang semakin hari terus meningkat, tetapi pemberian pelayanan kesehatan kepada warga masyarakat miskin sudah mulai dioptimalkan. Hal tersebut tampak dengan adanya pembangunan fasilitas pelayanan kesehatan yang berdekatan dengan tempat tinggal warga masyarakat miskin seperti puskesmas untuk mempermudah pemberian pelayanan kesehatan ketika ada keluhan atau gangguan kesehatan warga masyarakat miskin sehingga keluhan atau gangguan kesehatan warga masyarakat miskin dapat segera ditangani.

Begitu pentingnya sistem pelayanan yang optimal dan efisien, maka penulis mengangkat judul **“Sistem Pelayanan dan Permasalahan Program Askeskin yang Timbul pada Warga Masyarakat Miskin Kabupaten Jember”**.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah adalah langkah yang penting guna memberikan arah dalam suatu penelitian. Permasalahan merupakan hal-hal atau pernyataan yang harus dijawab atau dicari pemecahannya dalam suatu praktek kerja ataupun dalam suatu penelitian. Pada program Praktek Kerja Nyata (PKN) yang dilakukan di PT. Askes (Persero) Indonesia Tbk. Kantor Cabang Jember, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana usaha-usaha yang perlu dilakukan oleh PT. Askes (Persero) untuk mensosialisasikan program Askeskin pada warga agar mereka mengetahui prosedur pelayanan yang diberikan?
2. Bagaimana PT. Askes (Persero) memberikan pelayanan yang optimal?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Sesuai dengan sifat kuliah kerja yang merupakan salah satu bentuk pengabdian masyarakat oleh lembaga Perguruan Tinggi (PT), tujuan dari kegiatan PKN adalah:

- a. memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).
- b. menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang belum pernah didapat di bangku kuliah.
- c. memantapkan pengetahuan dan ketrampilan serta menjadikan momen PKN sebagai bekal untuk mempersiapkan diri guna terjun ke masyarakat.

1.3.2 Manfaat

Manfaat yang dapat diambil dari PKN antara lain:

1. bagi mahasiswa:
 - a. dapat mengukur kemampuan pribadi dan ilmu pengetahuan yang dimiliki,
 - b. memperdalam dan meningkatkan kreatifitas serta ketrampilan pribadi,
2. bagi fakultas:
 - a. merupakan sarana guna menjembatani antara perusahaan atau instansi dan lembaga pendidikan Fakultas Sastra untuk bekerja sama lebih lanjut, baik yang bersifat akademik maupun yang bersifat non akademik,
 - b. menjalin hubungan kerja sama yang baik antara fakultas dan instansi yang terkait.
3. bagi instansi:
 - a. sebagai media bagi instansi untuk memperoleh tenaga yang diperlukan di bidangnya,
 - b. membantu kelancaran kinerja instansi,

- c. menjadi sarana penghubung antara instansi (PT. Askes) dengan lembaga pendidikan (Universitas Jember) untuk kerja sama lebih lanjut baik bersifat akademik maupun organisatoris.

1.4 Tempat dan Waktu Praktek Kerja Nyata

1.4.1 Tempat Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata (PKN) dilaksanakan pada PT. Askes (Persero) Indonesia Tbk. Kantor Cabang Jember yang terletak di Jl. Jawa No. 55 Jember 68121 Telp. (0331) 330268, Fax. (0331) 333882.

1.4.2 Waktu Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata (PKN) dilaksanakan pada tanggal 21 Januari sampai dengan 05 Maret 2008. Sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh PT Askes, rincian jam kerja Praktek Kerja Nyata (PKN) adalah sebagai berikut:

1. Shift Pagi

Hari Senin – Jumat : 07.30 – 12.00 WIB

2. Shift Siang

Hari Senin – Jumat : 12.30 – 16.00 WIB

3. Piket di loket Askes Rumah Sakit dr. Soebandi

Hari Senin – Jumat : 07.30 – 12.00 WIB

Pada hari Sabtu peserta PKN piket di loket Askes Rumah Sakit dr. Soebandi secara bergiliran setiap satu minggu sekali. Pada hari Minggu kegiatan PKN libur.

1.5 Prosedur Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini harus melalui prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak fakultas. Adapun prosedur yang harus dilaksanakan adalah sebagai berikut :

1. setiap mahasiswa harus mengumpulkan sedikitnya 80 SKS yang dibuktikan dengan transkrip nilai yang disahkan oleh pihak akademik,
2. mencari tempat untuk pelaksanaan PKN,
3. membuat surat pengantar PKN,
4. menyerahkan surat pengantar PKN ke instansi terkait yaitu PT. Askes (Persero) Indonesia Tbk. Kantor Cabang Jember,
5. mendapat surat penerimaan PKN dari instansi dan kemudian diserahkan kepada Ketua Program D III Bahasa Inggris,
6. mendapat penjelasan dari Kepala Bagian Personalia PT. Askes (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember,
7. pengenalan ruang lingkup PT. Askes (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember,
8. melaksanakan tugas yang diberikan oleh pembina lapangan yang ditunjuk oleh PT. Askes (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember,
9. mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan,
10. konsultasi laporan PKN dengan dosen pembimbing secara periodik,
11. menyusun laporan PKN.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian dan Ciri – Ciri Pendekatan Sistem

Menurut Admin (2007:3) menjelaskan bahwa dalam cakupan pengertian sistem termuat adanya berbagai komponen (unsur), berbagai kegiatan (menunjuk fungsi dari setiap komponen), adanya saling hubungan serta ketergantungan antar komponen, adanya keterpaduan (kesatuan organisme) antar komponen, adanya keluasan sistem (ada kawasan di dalam sistem dan di luar sistem), dan gerak dinamis semua fungsi dari semua komponen tersebut mengarah (berorientasi) ke pencapaian tujuan sistem yang telah ditetapkan lebih dahulu. Bertolak dari identifikasi sistem tersebut, Winardi (2005:132) menyajikan beberapa definisi sistem untuk dipahami seperlunya. Definisi sistem tersebut, adalah:

1. sistem adalah komposisi (susunan yang serasi) dari fungsi komponennya;
2. sistem adalah rangkaian komponen yang saling berkaitan dan berfungsi ke arah tercapainya tujuan sistem yang telah ditetapkan lebih dahulu;
3. sebuah sistem merupakan suatu keseluruhan komponen yang saling mempengaruhi, dan yang teratur menurut rencana tertentu, untuk mencapai tujuan tertentu;
4. menurut bahasa Latin, istilah "sistem" diartikan dengan mengabungkan, untuk mendirikan, untuk menempatkan bersama. Suatu sistem biasanya terdiri komponen (atau elemen) yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi;
5. *a system is an organized or complex whole; an assemblage or combination of things or parts forming a complex or unitary whole.*

Berdasarkan kutipan-kutipan di atas pada umumnya menekankan hal yang sama dan ada tiga buah kata kunci yang berhubungan dengan definisi sistem yakni sistem, komponen/clemen, dan tujuan, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem merupakan keterpaduan hubungan antara komponen satu dengan lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Secara lebih rinci, Admin (2007:5) mengemukakan bahwa ada beberapa hal yang terkandung dalam sistem adalah:

1. adanya tujuan sistem telah ditentukan lebih dahulu, dan itu menjadi tolak ukur pemilihan komponen serta kegiatan dalam proses kerja sistem. Komponen, fungsi komponen, dan tahap kerja yang ada dalam suatu sistem mengarah ke pencapaian tujuan sistem;
2. adanya komponen sistem (selain tujuan). Jika suatu sistem itu adalah sebuah mesin, maka setiap bagian (onderdil) adalah komponen dari mesin (sistemnya); demikian pula halnya dengan pelayanan di perusahaan jasa sebagai sistem, maka semua unsur yang tercakup di dalamnya (baik manusia maupun non manusia) dan kegiatan-kegiatan lain yang terjadi di dalamnya adalah merupakan komponen sistem. Jadi setiap sistem pasti memiliki komponen-komponen sistem;
3. adanya fungsi yang menjalin dinamika (gerak) dan kesatuan kerja sistem. Tubuh kita merupakan suatu sistem, setiap organ (bagian) dalam tubuh tersebut mengemban fungsi tertentu, yang keseluruhannya (semua fungsi komponen sistem) dikoordinasikan secara kompak, agar diri kita dan kehidupan kita sebagai manusia berjalan secara sehat dan semestinya.
Pelaksanaan pelayanan di perusahaan jasa merupakan suatu sistem, maka setiap komponen yang mempunyai fungsi tertentu itu mesti menyumbang secara sepantasnya dalam rangka mencapai tujuan dan semua fungsi tersebut perlu dikoordinasikan secara terpadu agar proses pelayanan berlangsung secara efektif dan efisien;
4. adanya interaksi antar komponen. Antar komponen dalam suatu sistem terdapat saling hubungan, saling mempengaruhi dan ketergantungan. Misalnya: pelayanan yang diberikan oleh seorang karyawan perusahaan jasa akan menjadi nyata jika ada *customers* (pelanggan) merasa puas atas pelayanan yang diberikan, maka hal tersebut menunjukkan bahwa seorang karyawan telah mampu memberikan pelayanan/menjalankan tugasnya yang baik.

5. adanya transformasi dan sekaligus umpan balik. Fungsi dari setiap komponen merupakan bagian tak terpisahkan dari keseluruhan fungsi sistem. Dalam sistem pelayanan yang berinti pada interaksi personal, peran dari komponen-komponen (karyawan dan pelanggan) adalah untuk meningkatkan nilai interaksi personal tersebut demi kepuasan pelanggan.

Dari penjelasan di atas, bahwa dalam suatu sistem harus terdapat komponen-komponen yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan menurut Tjiptono (2004:52) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1991:571) dijelaskan pelayanan sebagai usaha memenuhi kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pengertian lain yang berkaitan dengan pelayanan adalah pelayanan umum. Dalam Kep. MenPan. No 81/93 dinyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jadi pada dasarnya pelayanan itu berkaitan dengan tidak hanya satu orang, sehingga diketahui pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan suatu landasan faktor tertentu melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berkaitan dengan pelayanan, ada satu kata ukur untuk menentukan pelayanan yakni kualitas. Menurut Tjiptono (2004:57), kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti: kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam

penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Oleh karena itu kepuasan pelanggan adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan suatu organisasi yang menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz (1997:4) dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian *memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan. Untuk itu, kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah sesuai dengan harapan pelanggan.*

Lebih jauh, Gaspersz (1997:6) menyatakan bahwa kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Meningkatkan kualitas adalah pekerjaan seseorang kepada pelanggan. Tanggung jawab atas kualitas produksi dan pengawasan kualitas tidak dapat didelegasikan kepada satu orang, misalnya seorang staf pada suatu kantor.

Parasuraman et.al (1985:118) mengatakan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expective service*), dan pelayanan yang diterima (*perceived service*) karena kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan pelanggan serta penyampaian untuk membagi harapan pelanggan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Oleh karena itu, Zeitaml (1996:177) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah penyampaian secara *excellent* atau *superior* dibanding dengan harapan konsumen.

Jika kedua definisi di atas digabungkan maka akan tercipta pengertian baru yakni kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai

pedoman dalam pemberian layanan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi pemerintah/swasta (sosial, politik, LSM, dan lain-lain) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan sektor publik adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik atau pelanggan.

Tjiptono (1991:61) menyimpulkan bahwa citra kualitas pelayanan yang baik tidak berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut/persepsi pelanggan. Hal ini disebabkan karena pelanggan yang mengkonsumsi dan menikmati jasa layanan sehingga mereka yang menentukan kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan.

Kualitas pelayanan sebaiknya menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Pelanggan mempertimbangkan suatu kualitas pelayanan. Untuk itu, kualitas dapat dipersepsikan pada persoalan bentuk, sehingga dapat ditemukan:

1. kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji,
2. kualitas adalah tercapainya sebuah harapan sesuai dengan komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya,
3. kualitas dan integrasi merupakan sesuatu yang tak dapat dipisahkan.

Tjiptono (1996:69) telah berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor atau dimensi utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh jasa tersebut adalah:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Dalam hal ini perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*) dalam memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan kesepakatan yang telah ditentukan.

2. *Responsiveness* yaitu kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence* artinya setiap karyawan dalam perusahaan jasa tersebut memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tersebut.
4. *Access* yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berkaitan dengan lokasi dan fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama dan saluran komunikasi yang mudah untuk dihubungi.
5. *Courtesy* meliputi sikap yang sopan santun, respect, perhatian, dan ramah dari para *contact person* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
6. *Communication* artinya memberi informasi kepada pelanggan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility* yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik *contact person*, dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security* yaitu aman dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial serta kerahasiaan.
9. *Understanding the needs of customer* yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangible* yaitu bukti fisik dari jasa yang bisa berupa fisik, peralatan yang digunakan dan representasi fisik jasa.

2.1.1 Kebijakan Pemerintah dalam Memperluas Kompetensi Pelayanan

Kompetensi pelayanan prima yang dibicarakan pemerintah kepada masyarakat selain dapat dilihat dalam Keputusan MenPan Nomor 81/1993, juga dipertegas dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1/1995 tentang peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Oleh

karena itu kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya sesuai dengan tutunan era globalisasi.

Selama ini, masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kurang bersahabat. Realita demikian ini memerlukan kepedulian dari aparatur, agar masyarakat mendapatkan layanan prima. Kepriimaan dalam pemberian layanan pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat (pelanggan).

Layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 81/1995. Dalam keputusan ini dijelaskan sendi-sendi pelayanan prima, yang terdiri atas:

1. kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan harus diselenggarakan secara lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kepastian dan kejelasan mengenai:
 - a. prosedur/tata cara pelayanan umum;
 - b. persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;
 - c. unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
 - d. rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya;
 - e. jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
 - f. hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerima permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk pemrosesan pelayanan umum;

- g. pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
3. keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
4. keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.
5. efisiensi, dalam arti:
 - a. persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
 - b. dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - a. nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran.
 - b. kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
 - c. ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi secara merata dan diperlukan secara adil.
8. ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah. Hal ini dibuktikan dalam

Keputusan MenPan Nomor 81/1993, yang kemudian ditegaskan dalam Inpres Nomor 1/1995, kemudian disusul dengan Surat Edaran Menko-Wasbang/PAN No. 56/MK. WASPAN/6/98 yang ditujukan pada seluruh Menteri Kabinet Reformasi Pembangunan, Gubernur Bank Indonesia, para Gubernur KDH Tingkat I seluruh Indonesia, para pimpinan lembaga pemerintah non-departemen, dan para Bupati/Walikota Madya KDH Tingkat II seluruh Indonesia. Isi dari surat Edaran No. 56/1998 tersebut di atas adalah:

1. dalam waktu secepat-cepatnya mengambil langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat pada masing-masing unit kerja/kantor pelayanan termasuk BUMN/BUMD.
2. langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat tersebut diupayakan dengan jalan:
 - a. menerbitkan pedoman pelayanan yang antara lain memuat persyaratan, prosedur, biaya/tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan, baik dalam bentuk buku panduan/pengumuman, atau melalui media informasi lainnya.
 - b. menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian mengenai diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga.
 - c. menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan dan apabila batas waktu yang telah ditentukan terlampaui, maka permohonan tersebut berarti disetujui.
 - d. melarang dan atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar di luar biaya jasa pelayanan yang telah ditetapkan.
 - e. sedapat mungkin menerapkan pola pelayanan secara terpadu (satu atap atau pintu) bagi unit-unit kerja kantor pelayanan yang terkait dalam memproses atau menghasilkan satu produk pelayanan.

- f. melakukan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan pelanggan/masyarakat dan hasilnya perlu dievaluasi dan ditindaklanjuti.
 - g. menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan sesuai dengan tutunan dan perkembangan dinamika masyarakat.
3. pemerintah membuka peluang yang seluas-luasnya kepada masyarakat baik langsung maupun melalui media massa untuk menyampaikan saran atau pengaduan mengenai pelayanan masyarakat.

Tjiptono (2004:75) mengemukakan bahwa pelayanan prima kepada masyarakat telah menjadi bagian penting dari *accountability management*. Untuk itu perlu disadari bahwa datangnya era pelayanan terbaik kepada masyarakat/pelanggan sangat relevan dengan prinsip pengembangan daya saing global. Yang dimaksud pelayanan prima meliputi:

1. pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan/pengguna jasa.
2. pelayanan prima ada apabila ada standar pelayanan.
3. pelayanan yang dilakukan secara maksimal.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan (masyarakat) dapat tercapai apabila perusahaan jasa baik langsung maupun tidak langsung mampu memberikan pelayanan optimal. Selain itu, perusahaan jasa juga harus dapat mengerti dan memahami keinginan pelanggan/masyarakat. Oleh sebab itu perusahaan jasa/pihak pemberi layanan harus mengutamakan dan menjaga kualitas pelayanan agar tercipta layanan prima demi tercapainya kepuasan pelanggan/masyarakat.

2.3 Pengertian Asuransi

Pengertian asuransi menurut ketentuan pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) adalah suatu perjanjian, dan nama seorang penanggung mengikat diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kegiatan kerusakan atau kehilangan

keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu (Prakoso, 2001:1).

Dari bunyi Pasal 246 KUHD terdapat istilah kerusakan, kerugian atau kehilangan. Istilah-istilah tersebut merupakan unsur utama dalam suatu asuransi, sedangkan yang dimaksud kerugian dalam definisi asuransi adalah kerugian yang nyata, seperti kerusakan, kehilangan atau musnahnya barang-barang, dan kerugian yang tidak nyata, misalnya kehilangan keuntungan yang diharapkan. Sedangkan yang dimaksud kerusakan yaitu berubahnya bentuk suatu barang dari bentuk semula. Perubahan tersebut terjadi secara paksa sehingga mengakibatkan turunnya suatu nilai (kualitas) dari barang-barang tersebut dan yang dimaksud dengan kehilangan adalah berkurangnya jumlah (kuantitas) dari barang-barang baik seluruh maupun sebagian.

Pengertian lain menurut ketentuan Pasal 1 Butir (1) Undang-Undang No. 2 tahun 1992, yaitu perjanjian antara kedua belah pihak atau lebih dengan nama pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk menggantikan kepada yang bersangkutan karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang akan mungkin diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggung (Suparman, 1997:14).

Jika dibandingkan dengan definisi dalam Pasal 246 KUHD, definisi Undang-Undang No. 2 tahun 1992 ternyata lebih luas dan lengkap. Hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut;

1. definisi dalam UU No. 2 tahun 1992 meliputi pertanggung kerugian juga pertanggung jumlah,
2. definisi dalam UU No. 2 tahun 1992 secara eksplisit meliputi juga pertanggung untuk pihak ketiga.
3. obyek pertanggung dalam Pasal 246 KUHD hanya meliputi benda, kepentingan yang melekat atas benda-benda dan sejumlah uang, sedangkan

dalam UU No.2 tahun 1992 selain benda, kepentingan yang melekat atas benda, sejumlah uang juga jiwa dan raga manusia.

4. peristiwa dalam Pasal 246 KUHD hanya meliputi sesuatu hal yang berkenaan dengan obyek harta kekayaan sedangkan dalam UU No. 2 tahun 1992 selain yang berkenaan dengan obyek harta kekayaan juga yang mengenai jiwa raga, yaitu meninggalnya seseorang dan cacatnya raga atau tubuh seseorang.

Memperhatikan Pasal 246 KUHD dan Pasal 1 Butir (1) UU No. 2 tahun 1992 diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa unsur dari asuransi, yaitu:

1. merupakan suatu perjanjian;
2. adanya premi;
3. adanya kewajiban penanggung untuk memberikan penggantian kepada tertanggung;
4. adanya suatu peristiwa yang belum pasti terjadi.

2.3.1 Jenis Asuransi

Menurut Pasal 256 KUHD No. 2 Tahun 1992 dilihat dari jenisnya, maka asuransi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu:

1. asuransi jiwa antara lain yang meliputi asuransi kebakaran diri, asuransi kecelakaan diri, asuransi hari tua, asuransi kesehatan yang pada pokoknya obyek pertanggungannya adalah manusia.
2. asuransi umum atau asuransi kerugian antara lain yang meliputi: asuransi kebakaran, asuransi pengangkutan, asuransi kendaraan bermotor. Dalam hal ini yang menjadi obyek pertanggungangan adalah selain manusia, dapat berupa barang atau sesuatu yang secara fisik tampak atau terlihat.



BAB III GAMBARAN PT. ASKES (Persero)

3.1 Sejarah Berdirinya PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember

PT. Askes (Persero) merupakan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS), Penerima Pensiun (PP) dan TNI/POLRI, vcteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya. Sejarah singkat penyelenggaraan program asuransi kesehatan sebagai berikut:

Tahun 1968;

Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan yang secara jelas mengatur pemeliharaan kesehatan bagi PNS/PP dan ABRI beserta anggota keluarganya berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 230 tahun 1968. Menteri Kesehatan membentuk badan khusus di lingkungan Departemen Kesehatan RI yaitu Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK), dimana oleh Menteri Kesehatan RI pada waktu itu (Prof. Dr. G.A. Siwabessy) dinyatakan sebagai embrio asuransi kesehatan nasional.

Tahun 1984;

Untuk lebih meningkatkan program jaminan pemeliharaan kesehatan bagi peserta dan agar dapat dikelola secara profesional, pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 tahun 1984 tentang Pemeliharaan Kesehatan bagi PNS, PP, ABRI dan Pejabat Negara beserta anggota keluarganya. Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 1984, status badan penyelenggara diubah menjadi PUHB (Perusahaan Umum Husada Bhakti).

Tahun 1991;

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 69 tahun 1991, kepesertaan program jaminan pemeliharaan kesehatan yang dikelola Perum Husada Bhakti ditambah

dengan veteran dan perintis kemerdekaan beserta anggota keluarganya. Disamping itu, perusahaan diijinkan memperluas jangkauan kepesertaannya ke badan usaha dan badan lainnya sebagai peserta sukarela.

Tahun 1992;

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992 status Perum diubah menjadi Perusahaan Perseroan (PT Persero) dengan pertimbangan fleksibilitas pengelolaan keuangan, kontribusi kepada pemerintah dapat dinegosiasi untuk kepentingan pelayanan kepada peserta dan manajemen lebih mandiri.

3.1.1. Landasan Hukum

PT Askes (Persero) didirikan dengan akte notaris Muhani Salim, SH No. 104 dan 105, tanggal 20 Agustus 1992 yang telah diubah terakhir dengan akte notaris Nanda Fauz Iwan, SH tertanggal 10 Maret 2004 yang mempunyai maksud dan tujuan melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, serta pembangunan di bidang asuransi khususnya asuransi kesehatan bagi PNS, PP, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan peserta lainnya, serta menjalankan jaminan pemeliharaan kesehatan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.

Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut di atas, perseroan dapat melaksanakan kegiatan usaha sebagai berikut:

1. menyelenggarakan asuransi kesehatan yang bersifat menyeluruh (komprehensif) bagi PNS, PP, veteran dan perintis kemerdekaan beserta keluarganya;
2. menyelenggarakan asuransi kesehatan yang bersifat menyeluruh (komprehensif) bagi PNS/PP, badan usaha dan badan lainnya;
3. menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku.

3.1.2 Letak PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember

PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember terletak di Jalan Jawa No. 55 Jember dengan batas sebelah Barat adalah Kantor Pos, sebelah Timur adalah PMI (Palang Merah Indonesia), sebelah Selatan adalah Kantor Dinas Pariwisata, dan sebelah Utara adalah perumahan penduduk.

3.2 Visi dan Misi PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember

3.2.1 Visi PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember

Visi PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember yaitu menjadi perusahaan *specialist* asuransi kesehatan dan jaminan pemeliharaan kesehatan dan *market leader* di Kabupaten Jember. *Specialist* berarti hanya melakukan usaha dalam bidang asuransi kesehatan dan jaminan pemeliharaan kesehatan. Menyelenggarakan usaha asuransi kesehatan dan jaminan pemeliharaan kesehatan secara profesional dan memberikan pelayanan yang bermutu bagi pelanggan. *Market leader* berarti dapat menguasai pangsa pasar 20% dari potensial pasar dalam kurun waktu 5 (lima) tahun.

3.2.2 Misi PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember

Misi PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember yaitu turut membantu pemerintah di bidang kesehatan dengan menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan yang bersifat sosial berdasarkan *managed care* untuk kemanfaatan maksimum bagi peserta wajib. Menyelenggarakan asuransi kesehatan yang bersifat komersial bagi masyarakat berpenghasilan tetap, terutama kelompok menengah ke atas, berdasarkan *managed care* dan *indemnity* untuk kemanfaatan bagi *stakeholder*.

3.3 Tujuan PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan, PT. Askes (Persero) memiliki budaya perusahaan yang dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari

tercermin sebagai perilaku segenap jajaran perusahaan mulai dari direksi hingga pegawai terendah berupa integritas, pelayanan prima, kerjasama dan pembelajaran secara terus menerus (*integrity, service excellence, team work, continous learning*), yang secara operasional dijabarkan sebagai berikut:

1. integritas (*integrity*) yaitu menciptakan SDM (sumber daya manusia) yang memiliki jiwa pengabdian dan loyalitas serta tanggung jawab yang tinggi, yang terwujud dalam pelaksanaan tugas secara taat azas dan berdisiplin sehingga tercipta *good corporate governance*.
2. pelayanan prima (*service excellence*), yakni senantiasa mengupayakan pelayanan yang terbaik bagi peserta dan mitra kerja untuk mencapai tingkat kepuasan peserta dan mitra kerja yang optimal untuk menciptakan pelayanan yang loyal.
3. peningkatan kerjasama (*team work*): dengan cara membangun pemahaman visi dan tujuan bersama yang jelas, dan kerjasama yang sudah berjalan perlu dibina serta terus ditingkatkan agar ada saling tukar informasi program antar unit kerja di kantor pusat dan daerah (*sharing of information*).
4. pembelajaran terus menerus (*continous learning*) dengan menciptakan iklim kerja yang menunjang semangat pembelajaran secara terus menerus baik secara perorangan maupun melalui program pendidikan dan pelatihan secara terencana, sehingga selalu inovatif mengatasi akibat-akibat perubahan lingkungan usaha dalam upaya peningkatan dan pengembangan guna mengoptimalkan kinerja perusahaan.

3.4 Struktur Organisasi dan Tugas PT. Askes (Persero)



Bagan 3.1 Struktur Organisasi PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember

3.4.1 Tugas Manager PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember

Adapun tugas Manager PT. Askes (Persero) sebagai berikut:

1. mengajukan usulan rencana kerja anggaran PT. Askes Cabang.
2. merencanakan, melaksanakan dan melaporkan kegiatan PT. Askes Cabang.
3. mengkoordinir penyusunan prosedur kerja seksi.
4. melaksanakan negosiasi tarif pelayanan kesehatan dengan PPK (Pusat Pelayanan Kesehatan).
5. melakukan *monitoring* dan evaluasi piutang premi.
6. melakukan legalisasi kartu askes.
7. melakukan legalisasi hasil verifikasi klaim kolektif dan perorangan.
8. melakukan pembinaan SDM (Sumber Daya Manusia).
9. memberi penilaian terhadap hasil kerja pegawai.

3.4.2 Tugas Seksi Askes Sosial

Adapun tugas seksi askes sosial sebagai berikut:

1. melakukan hubungan kemitraan dengan PPK.
2. menyusun *draft* PKS (Perjanjian Kerja Sama) dengan PPK.
3. menyusun laporan sistem pembiayaan pelayanan kesehatan dan obat.
4. melakukan verifikasi klaim kolektif dan perorangan peserta askes sosial.
5. menerbitkan kartu askes sosial.
6. menginformasikan data peserta mutasi dan pindah domisili.
7. membuat laporan kepesertaan askes sosial.
8. melakukan penyuluhan kepada peserta askes sosial.
9. memelihara *master file* kepesertaan askes sosial.
10. membuat konsep laporan manajemen.

3.4.3 Tugas Seksi Askes Komersial

Adapun tugas seksi askes komersial sebagai berikut:

1. menyusun sistem pembiayaan pelayanan kesehatan dan obat bagi peserta askes komersial.
2. melakukan verifikasi klaim kolektif dan perorangan peserta askes komersial.
3. melakukan administrasi kepesertaan askes komersial.
4. menerbitkan kartu askes komersial.
5. memelihara *master file* kepesertaan askes komersial.
6. membuat konsep laporan manajemen.

3.4.4 Tugas Seksi Operasional JK-PBI (Jaminan Kesehatan Peserta Bantuan Iuran)/Askeskin

Adapun tugas seksi operasional JK-PBI sebagai berikut:

1. menyusun *draft* PKS dengan PPK.
2. melakukan verifikasi klaim peserta askeskin.
3. membuat data cakupan peserta askeskin.

4. membuat laporan realisasi biaya program askeskin per PPK
5. menerbitkan kartu askeskin.
6. membuat konsep laporan manajemen.

3.4.5 Tugas Seksi Keuangan dan Administrasi

Adapun tugas seksi keuangan dan administrasi sebagai berikut:

1. melakukan penagihan.
2. melakukan penerimaan uang/premi.
3. membuat pembukuan pembiayaan pelayanan kesehatan.
4. melakukan penyimpanan uang kas pada bank.
5. melakukan pembayaran.
6. mengatur administrasi kepegawaian.

3.4.6 Tugas Koordinator SIM (Sistem Informasi Manajemen)

Adapun tugas koordinator SIM sebagai berikut:

1. menyediakan data untuk penyusunan rencana kerja anggaran kantor cabang.
2. *updating* tabel-tabel *database* wilayah kerja PT. Askes (Persero) cabang.
3. mengkoordinasi pemeliharaan *hardware* dan jaringan komunikasi data PT. Askes (Persero).
4. melakukan sosialisasi dan bimbingan pengoperasian aplikasi di wilayah kerjanya.
5. mengusulkan kebutuhan sarana jaringan komunikasi data, *hardware*, dan *software* PT. Askes (Persero).



BAB V LAPORAN PENELITIAN

SISTEM PELAYANAN DAN PERMASALAHAN PROGRAM ASKESKIN YANG TIMBUL PADA WARGA MASYARAKAT MISKIN KABUPATEN JEMBER

5.1 Ketidakpastian Pelaksanaan Sistem Pelayanan Program Askeskin

Pelaksanaan sistem pelayanan program Askeskin merupakan perwujudan dari komitmen pemerintah untuk mewujudkan tingkat kesehatan masyarakat yang optimal, khususnya bagi masyarakat miskin. Program penugasan kepada PT. Askes (Persero) ini memberikan pelayanan kesehatan yang *comprehensive* di Indonesia yang preminya dibayarkan oleh pemerintah.

Menurut dr. Sulastomo, MPH, mantan Direktur operasional PT. Askes (Persero) (Harian Umum Pelita, edisi Jumat 14 Maret 2008) dalam pelaksanaan sistem pelayanan program Askeskin, ada beberapa ketidakpastian yang tidak sesuai dengan pelaksanaan sebuah program asuransi kesehatan sosial dengan anggaran yang telah ditetapkan yaitu:

1. jumlah peserta tidak bisa dipastikan. Antara PT. Askes (sebagai penyelenggara), Pemerintah Daerah dan Pusat serta Badan Pengelola Statistik (BPS), tidak menemukan angka yang sama. Apalagi, dibukanya Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), sesuai kebijaksanaan pemerintah, yang membuka peluang peserta Askeskin dadakan, sehingga jumlah peserta yang harus dilayani bersifat *open ended*, sehingga perhitungan biaya tentunya sangat sulit.
2. pelayanan obat, yang merupakan bagian besar biaya pelayanan kesehatan, juga menimbulkan ketidakpastian, mengingat keleluasaan yang besar yang diberikan pada dokter untuk memberikan obat sesuai dengan formularium Rumah Sakit (RS) masing-masing. Hal ini terlepas adanya pedoman umum yang telah diberikan untuk selalu menggunakan obat generik. Dapat dipahami, kalau adanya hal yang tidak perlu (*unnecessary*), pemanfaatan yang berlebihan (*overutilization*) bahkan

penyalahgunaan perawatan (*abuse of care*) tidak bisa dihindari, sehingga kenaikan biaya obat merupakan porsi tertinggi.

3. penerapan konsep biaya pelayanan (*fee for services*) dalam pembayaran pelayanan juga masih dominan. Secara alami, adanya *unnecessary*, *overutilization*, dan *abuse of care* akan tinggi, sehingga tidak dapat dihindarkan lagi jika keseluruhan kenaikan biaya, sangat drastis.
4. pelaksanaan sistem pelayanan yang tidak berada dalam satu badan (PT, Askes Indonesia), juga menyulitkan terwujudnya *managed healthcare concept* sebagai model sistem pelayanan kesehatan yang efisien dan bermutu.

Keempat ketidakpastian tersebut di atas jika tidak segera memperoleh perhatian dan dapat dipahami, sampai kapanpun kesulitan anggaran akan selalu menjadi ciri program Askeskin.

Menurut pengamatan yang dilakukan oleh penulis, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa ketidakpastian pada poin pertama yang paling dominan terjadi di Kabupaten Jember. Hal tersebut terlihat pada saat penulis melaksanakan kegiatan PKN di RS. Sebagian besar warga masyarakat miskin yang meminta SJP di loket Askes RS tidak melampirkan kartu Askeskin tetapi mereka menggunakan SKTM sebagai bukti bahwa mereka adalah warga masyarakat miskin yang berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di RS.

5.2 Dampak Ketidakpastian Pelaksanaan Sistem Pelayanan Program Askeskin Terhadap Warga Masyarakat Miskin

Ketidakpastian sistem pelayanan program Askeskin berpengaruh pada warga masyarakat. Masalah-masalah yang timbul akibat ketidakpastian sistem pelayanan program Askeskin membuat warga masyarakat menerima pelayanan kesehatan kurang optimal. Hal tersebut terjadi karena kurangnya informasi dan pengetahuan yang diterima warga masyarakat sehingga warga masyarakat bertindak semaunya sendiri untuk memanfaatkan program Askeskin tanpa mempedulikan bahwa mereka berhak atau tidak mendapatkan pelayanan kesehatan tersebut.

Kurangnya sosialisasi juga menimbulkan masalah lain yang tidak dapat dihindarkan lagi karena situasi di lapangan menunjukkan bahwa banyak warga masyarakat yang menyalahi proses pelayanan kesehatan yang telah ditentukan. Hal tersebut terlihat saat warga masyarakat menggunakan fasilitas Askeskin di Rumah Sakit. Ketika warga meminta Surat Jaminan Pelayanan (SJP) di loket Askes rumah sakit, ada sebagian warga yang membawa berkas-berkas atau persyaratan kurang lengkap, sehingga pihak Askes (petugas Askes) tidak dapat memberikan SJP. Hal tersebut membuat warga masyarakat kecewa sehingga muncul perkataan-perkataan yang kurang berkenan dari warga masyarakat seperti "ingin sehat kok dipersulit". Jika sudah terjadi hal seperti itu, siapa yang patut disalahkan?

5.3 Upaya yang Sebaiknya Dilakukan PT. Askes (Persero) Cabang Jember untuk Mensosialisasikan Program Askeskin Kepada Warga.

Kebijakan pembangunan kesehatan yang saat ini sedang kita laksanakan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat terutama bagi masyarakat miskin merupakan salah satu prioritas Departemen Kesehatan untuk dapat dilaksanakan sebaik-baiknya dengan penuh rasa tanggung jawab melalui Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Miskin (PJPKMM) atau lebih dikenal dengan program Askeskin.

Pelaksanaan sistem pelayanan kesehatan harus didukung dengan fasilitas-fasilitas pelayanan kesehatan yang berdekatan dengan tempat tinggal peserta. Hal ini diajukan demi kemudahan jangkauan peserta terhadap fasilitas pelayanan tersebut sehingga keluhan atau gangguan kesehatan warga masyarakat miskin dapat segera ditangani. Hal ini jelas sesuai dengan prinsip pelaksanaan sistem pelayanan kesehatan (promotif), pengobatan (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitasi).

Untuk merealisasikan pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh dan sesuai dengan kebutuhan medis, PT. Askes perlu menempatkan petugas khusus di wilayah pedesaan. Demi kelancaran proses sosialisasi petugas khusus PT. Askes hendaknya bekerja sama dengan pihak kelurahan untuk menetapkan alokasi jiwa

miskin per puskesmas agar tidak terjadi penyalahgunaan fasilitas program Askeskin oleh warga yang tidak berhak. Terobosan lain yang dapat dilakukan, yaitu menempatkan petugas Askes khusus untuk mengadakan penyuluhan kesehatan yang akan berada di puskesmas-puskesmas untuk mensosialisasikan program Askeskin di wilayah desa. Upaya membantu masyarakat miskin untuk mendapat pelayanan kesehatan ini mendapat dukungan sepenuhnya dari Dinas Kesehatan seluruh Indonesia.

Selain itu petugas juga harus menjelaskan pada warga masyarakat miskin bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat miskin melalui Askeskin bukan gratis, tapi premi atas kepesertaan mereka dibayar oleh pemerintah sebesar Rp 5000, setiap bulan. Langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. petugas Askes khusus dibantu dengan petugas kelurahan melakukan pendataan warga masyarakat yang tergolong miskin.
2. mengumpulkan warga masyarakat yang tergolong miskin di puskesmas terdekat.
3. memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan kesehatan dengan menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh warga, karena sebagian besar warga masih awam dengan Bahasa Indonesia.
4. memberikan penjelasan tentang hak dan kewajiban peserta Askeskin.

Untuk masa mendatang, perlu diciptakan sistem pelayanan yang benar-benar bisa memberi kemudahan kepada warga miskin. Sebab, ada sebagian warga miskin belum terjangkau Askeskin. Apalagi sejumlah data menunjukkan bahwa tidak sedikit warga berkemampuan cukup juga menerima Askeskin. Ini artinya, warga miskin yang tidak terjangkau Askeskin bisa lebih banyak dari data yang ada sekarang. Hal tersebut terjadi karena jatah warga masyarakat miskin telah diambil oleh warga masyarakat yang berkemampuan cukup. Oleh karena itu perlu diantisipasi kecurangan yang terjadi di lapangan. Harus jelas batasan miskin sehingga orang kelas menengah ke atas tidak ikut memanfaatkan Askeskin.

Selain penciptaan sistem yang mudah, sosialisasi tentang manfaat Askeskin juga penting terus dilakukan. Sebab, tidak sedikit warga miskin yang belum tahu bahwa dia sudah mendapat tanggungan pemerintah, apabila ikut menjadi peserta Askeskin.

Pada intinya, pemerintah dan PT. Askes perlu mengadakan sosialisasi karena akan dapat memberikan informasi dan pemahaman yang jelas bahwa kesehatan penting untuk dijaga yang salah satunya bisa dilakukan melalui kepesertaan Askeskin. Sementara tujuan sistem pelayanan adalah untuk mempermudah dan mempercepat proses untuk menjadi anggota Askeskin.

5.4 Peningkatan Mutu Pelayanan Agar Tercipta Pelayanan yang Optimal

Peningkatan mutu pelayanan yang diberikan oleh PT. Askes (Persero) yang bergerak di bidang jasa merupakan suatu bentuk kemajuan perusahaan yang berfungsi menyegarkan sekaligus mendisiplinkan kegiatan perusahaan agar tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa atau pelanggan dapat tercapai seperti yang diharapkan. Untuk mencapai tujuan yang diharapkan perlu diperhatikan faktor-faktor penunjang yang dapat mempengaruhi keberhasilan tujuan perusahaan faktor-faktor tersebut meliputi tersedianya tenaga kerja yang menguasai bidangnya, memiliki disiplin kerja, dan tersedianya fasilitas-fasilitas dari perusahaan untuk karyawan.

Dalam pelaksanaan kerja, PT. Askes (Persero) Cabang Jember sebaiknya selalu bekerja optimal dalam memberikan dan mengembangkan pelayanan kepada pengguna jasa/warga masyarakat, karena kepuasan pelanggan/warga masyarakat setelah menggunakan jasa PT. Askes (Persero) adalah suatu prestasi dan penghargaan yang sangat penting, dengan adanya kesan yang baik, cermat dan terarah, sehingga pemantapan identitas yang telah baik dan dikenal dapat berjalan terus menerus seiring dengan tujuan yang ingin dicapai oleh PT. Askes (Persero) Cabang Jember.

Oleh karena itu, apabila pelanggan/warga masyarakat memerlukan informasi atau mengalami masalah dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, maka PT. Askes (Persero) Cabang Jember sebaiknya menampung keluhan-keluhan pelanggan/warga

masyarakat yang kemudian segera ditangani dan dicari solusinya demi terciptanya pelayanan optimal yang dapat memuaskan pelanggan/warga masyarakat. Selain itu, hal yang perlu dilakukan oleh PT. Askes (Persero) adalah menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan sesuai dengan tuntunan dan perkembangan dinamika masyarakat.





BAB VI PENUTUP

6.1 Simpulan

PT. Askes (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS), Penerima Pensiun (PP) dan TNI/POLRI, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya serta warga masyarakat miskin.

Menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dengan jumlah yang lumayan banyak, bukan tugas yang mudah. Pihak penyelenggara asuransi kesehatan harus mampu membangun sistem pelayanan dan pembiayaan yang efisien agar warga masyarakat dapat memahami prosedur pelayanan kesehatan yang diberikan. Sistem pelayanan sebaiknya dibuat sederhana agar mudah dipahami dan dilaksanakan oleh semua pihak terkait (PT. Askes sebagai pelaksana dan warga masyarakat). Jika penciptaan sistem pelayanan rumit dan sulit dipahami maka akan berdampak kurang baik terhadap PT. Askes maupun warga masyarakat.

Pelaksanaan sistem pelayanan yang tertata secara baik dan berjalan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan atau sesuai dengan konsep yang telah dibuat akan dapat menyelesaikan berbagai masalah yang timbul karena sistem pelayanan bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses menjadi anggota Askeskin dan memperoleh pelayanan kesehatan secara optimal. Selain itu, pelaksanaan sistem pelayanan kesehatan juga harus didukung dengan fasilitas-fasilitas pelayanan kesehatan yang berdekatan dengan tempat tinggal peserta. Hal ini diajukan demi kemudahan jangkauan peserta terhadap fasilitas pelayanan tersebut sehingga keluhan atau gangguan kesehatan warga masyarakat miskin dapat segera ditangani. Dengan kata lain, jika hal tersebut di atas dapat dilaksanakan dengan baik, maka pelayanan prima dan *managed healthcare concept* dapat terwujud.

6.1 Saran

Selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN) banyak hal yang diamati dan diperoleh sehingga ada beberapa saran terkait dengan hal tersebut di atas, diantaranya:

1. penataan atau perbaruan sistem pelayanan kesehatan perlu dilaksanakan karena jika hal tersebut dapat direalisasikan maka pelayanan prima dan *managed healthcare concept* dapat terwujud,
2. sebaiknya PT. Askes dapat memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat miskin,
3. dalam rangka kelancaran pelayanan yang diberikan hendaknya PT. Askes (Persero) mengadakan penyuluhan kesehatan atau sosialisasi di wilayah pedesaan agar warga masyarakat mengerti dan memahami sistem pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Garperz, Vincent. 1997. *Metode Analisis untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta: Gramedia.
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Winardi. 2005. *Pemikiran Sistematis dalam Bidang Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Admin. 2007. *Pendekatan Sistem*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia* (edisi ke-2). 1991. Jakarta: Balai Pustaka.
- Prakoso, J. 2000. *Hukum Asuransi Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suparman. 1997. *Aspek-Aspek Hukum Akuntansi dan Surat Berharga*. Bandung: Bumi Aksara.



ASKES
Health Insurance Specialist

Nomor : 331 /1310/1207
Lampiran :-
Perihal : Kesiediaan Menjadi Tempat
Praktek Kerja Nyata

Jember, 17 Desember 2007

Kepada Yth.
Sdr. Ketua Program D-3 Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember
di
J E M B E R

Menunjuk surat dari Ketua Program D-3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember Nomor : 1856/J.25.1.6/KM/2007 tanggal 7 Desember 2007 perihal Permohonan Ijin Praktek Kerja Nyata bagi Mahasiswa Program D-3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember, maka dengan ini kami menyatakan bersedia menerima mahasiswa Program D-3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember sebanyak 3 (empat) orang, untuk melaksanakan praktek kerja di Instansi kami mulai tanggal 21 Januari 2008.

Mahasiswa yang bersangkutan adalah sebagai berikut :

No	Nama	NIM	Jurusan
1.	Ira Thesia	050103101050	D3 Bahasa Inggris
2.	Anita Rikawati	050103101054	D3 Bahasa Inggris
3.	Wardati	050103101070	D3 Bahasa Inggris

Demikian, surat pernyataan ini kami buat untuk dapat dipergunakan seperlunya

Kepala ?



Indah Erlina Susilowati
Manajer



ASIK
Health Insurance Specialist

Nomor : 21/113-10/0308
Lampiran : -
Perihal : Hasil Praktek Kerja Nyata

Jember, 01 Maret 2008

Kepada Yth
Sdr. Ketua Program D-3 Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember
Di
Jember

Menunjuk surat dari Ketua Program D-3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember Nomor : 1856/J.25.1.6/KM/2007 tanggal 7 Desember 2007 perihal Permohonan Ijin Praktek Kerja Nyata bagi Mahasiswa Program D-3 Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember, maka dengan ini kami informasikan bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Anita Rikawati
NIM : 050193101054
Jurusan : D3 Bahasa Inggris

Telah melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Instansi kami sejak tanggal 31 Januari 2008 sampai dengan 01 Maret 2008. Selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata, menurut penilaian kami, mahasiswa tersebut telah menunjukkan disiplin dan dedikasi yang baik.

Demikian informasi yang dapat kami sampaikan dan atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

W/ Kepala


Indah Erlina Susilowati
Manager

Tanggal :		PT. (PERSERO) ASURANSI KESEHATAN INDONESIA			Lampiran 3	
Verifikasi Oleh :		DAFTAR ISIAN PESERTA SOSIAL			IM-PESERTA 01-01	
Entry Data Oleh :		DIISI CALON PESERTA			REV. 01	
Paraf Kasir :		JENIS PESERTA			Diisi oleh Petugas PT.ASKES	
<input type="checkbox"/> Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pusat <input type="checkbox"/> Pegawai Negeri Sipil (PNS) Daerah Otonom <input type="checkbox"/> Pegawai Negeri Sipil Pusat / Daerah dibertukarkan pada BUMN / BUMD <input type="checkbox"/> Pejabat Negara (Pg. NEG) <input type="checkbox"/> Penerima Pensiun PNS Pusat <input type="checkbox"/> Penerima Pensiun PNS Daerah Otonom		<input type="checkbox"/> Penerima Pensiun TNI/POLRI <input type="checkbox"/> Penerima Pensiun PNS TNI/POLRI <input type="checkbox"/> Penerima Pensiun Pejabat Negara <input type="checkbox"/> Perintis Kemerdekaan (PK) <input type="checkbox"/> Veteran (VET) <input type="checkbox"/> Bidang Pegawai Tidak Tetap (PTT) <input type="checkbox"/> Dokter Pegawai Tidak Tetap (PTT)		Kode Kantor Cabang Nomor <input type="text"/> di Nomor Kartu Peserta Lama <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nomor Kartu Peserta Baru Kartu : 1 = Peserta Baru, 2 = Mutasi 3 = Hilang / Rusak		
DAFTAR ISIAN CALON PESERTA						
					Diisi oleh Petugas	
1. NAMA	<input type="text"/>				BENAR	SALAH
2. STATUS PNS/IA	<input type="text"/> P = Peserta, I = Istri, S = Suami, A = Anak				1.	<input type="checkbox"/>
3. NIP / NOPENINRWIKRPTT	<input type="text"/>				2.	<input type="checkbox"/>
4. TEMPAT / TANGGAL LAHIR	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>				3.	<input type="checkbox"/>
5. JENIS KELAMIN	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan				4.	<input type="checkbox"/>
6. STATUS KAWIN	<input type="checkbox"/> 1 = Kawin, 2 = Belum Kawin, 3 = Janda, 4 = Duda, 5 = Yatim Piatu				5.	<input type="checkbox"/>
7. JUMLAH ISTERI	<input type="checkbox"/> JUMLAH ANAK <input type="checkbox"/>				6.	<input type="checkbox"/>
8. PEKERJAAN ISTERI/SUAMI	<input type="text"/> NIP <input type="text"/>				7.	<input type="checkbox"/>
9. PANGKAT/GOL. RUANG GAJI	<input type="checkbox"/> 1=I, 2=II, 3=III, 4=IV GOLONGAN ISTRISUAMI <input type="checkbox"/> 1=I, 2=II, 3=III, 4=IV				8.	<input type="checkbox"/>
GAJI POKOK + TUNJ. KEL	Rp. <input type="text"/> (Diisi oleh Petugas)				9.	<input type="checkbox"/>
10. DOMISILI					10.	<input type="checkbox"/>
a. JALAN	<input type="text"/>				a.	<input type="checkbox"/>
b. RT / RW	<input type="text"/> / <input type="text"/>				b.	<input type="checkbox"/>
c. KABUPATEN/KOTAWADYA	<input type="text"/>				c.	<input type="checkbox"/>
d. KECAMATAN	<input type="text"/>				d.	<input type="checkbox"/>
e. KELURAHAN / DESA	<input type="text"/>				e.	<input type="checkbox"/>
f. NOMOR TELEPON	<input type="text"/>					
g. NAMA PPK TK. I	<input type="text"/> KODE PPK TK. I <input type="text"/> <input type="text"/> (Diisi oleh Petugas)					
11. KANTOR / INSTANSI						
a. TEMPAT KERJA	<input type="text"/>				a.	<input type="checkbox"/>
b. KANTOR PEMBAYAR GAJI	<input type="text"/>				b.	<input type="checkbox"/>
c. KEPALA KANTOR/INSTANSI	<input type="text"/>				c.	<input type="checkbox"/>
12. DAFTAR KELUARGA						
a. NAMA ISTERI / SUAMI	<input type="text"/>				a.	<input type="checkbox"/>
b. TEMPAT / TANGGAL LAHIR	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>				b.	<input type="checkbox"/>
c. NAMA PPK TK. I	<input type="text"/> KODE PPK TK. I <input type="text"/> <input type="text"/> (Diisi oleh Petugas)				c.	<input type="checkbox"/>
ANAK YANG MENDAPATKAN TUNJANGAN SESUAI JUMLAH PADA DAFTAR GAJI :						
NAMA / ALAMAT DAN KODE ALAMAT (DIISI SESUAI TEMPAT TINGGAL)	ANAK KE	L / P	TEMPAT TANGGAL LAHIR	NAMA PPK TK I / KODE PPK TK. I *	BENAR	SALAH
1. <input type="text"/> <input type="text"/> KODE ALAMAT <input type="text"/> (Diisi oleh Petugas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. <input type="text"/> <input type="text"/> KODE ALAMAT <input type="text"/> (Diisi oleh Petugas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. <input type="text"/> <input type="text"/> KODE ALAMAT <input type="text"/> (Diisi oleh Petugas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KETERANGAN LAIN : Apabila pisan cemisi antara Peserta (Kepala Keluarga) dengan anggota keluarga, alamat masing-masing anggota keluarga dicantumkan pada daftar dan dibawah nama						
Foto Peserta 2x1,5	Foto Istri/Kami 2x1,5	Foto Anak 1 2x1,5	Foto Anak 2 2x1,5	Foto Anak 3 2x1,5	Mengetahui	
				Tanda Tangan Peserta		
Diisi PETUGAS				(.....)		(.....)



RJL.2.2.1A

**BUKTI PELAYANAN PESERTA PT. (Pesero) ASKES INDONESIA
= UNIT GAWAT DARURAT =**

(Mohon diisi lengkap, digunakan sebagai Lampiran Tagihan)

NO. REG :

RUMAH SAKIT DATU :

KELAS RS PROPINSI :

TANGGAL PELAYANAN :

NAMA PENDERITA P(I)/S(A)*

NO. KARTU PESERTA :

UMUR TAHUN BULAN

DIGNOSA KODE ICD IX:

PELAYANAN YANG DIBERIKAN :

Tanggal	PAKET 1		PAKET 2		PAKET 3		Keterangan
	Paraf Dokter	Paraf Pasien	Paraf Dokter	Paraf Pasien	Paraf Dokter	Paraf Pasien	

Tidak Lanjut / Dirawat / Selesai / Dirujuk ke PUSKESMAS *)

*) Coret yang tidak sesuai

Pelayanan tersebut di atas
Telah Dilonima Peserta
Tanda Tangan,

PT. (Persero) ASURANSI KESEHATAN INDONESIA
SURAT JAMINAN PELAYANAN (SJP)

Lembar Ke-1 (Satu) ; Tagihan

SJP-RJTL

- 1 Tanggal SJP :
- 2 Nomor Rujukan :
- 3 Tanggal Rujukan :
- 4 Asal Rujukan/kode PPK :
- 5 Diagnosa Puskesmas :
- 6 Tujuan Rujukan : 1) Poli:
- 7 Pemeriksaan Paket : 2) P2A 3) P2B
4) P2C 5) P3
- 8 Rujukan Intern Ke : 6) Poli :
7) Poli :
- 9 Jaminan Pelayanan Luar Paket : 8)
9)
- 10 Catatan Khusus :

NO.SJP:

- Nama Pasien :
- Nomor Kartu Askes :
- MR :
- Jenis Kelamin :
- Tgl. Lahir :
- Badan Usaha :

Status :

Diagnosa R.S :

Pasien	Petugas RS	Petugas Askes
1)	1)	
2)	2)	
3)	3)	
4)	4)	
5)	5)	
6)	6)	
7)	7)	
8)	8)	8)
9)	9)	9)

Verifikator PI, Askes

Petugas PT, Askes di RS

(.....)

(.....)

BERKAS TIDAK DIBAWA PULANG

PT. (Persero) ASURANSI KESEHATAN INDONESIA
SURAT JAMINAN PELAYANAN (SJP)

Lembar Ke-1 (Satu) - Tagihan RS

SJP-RITL

- 1 Tanggal SJP
- 2 Nomor Rujukan
- 3 Tanggal Rujukan
- 4 Nomor Kartu Askes
- 5 Asal Rujukan/Kode PRK
- 6 Diagnosa
- 7 Kelas Perawatan
- 8 Ruang Perawatan
- 9 Tanggal Masuk
- 10 Tanggal Keluar
- 11 Jumlah Hari Rawat
- 12 Jaminan Pelayanan Luar Fasilitas
 - 1. :
 - 3. :
- 13 Catatan Khusus :

NO.SJP :

- Nama Pasien
- Jenis Kelamin
- Tgl. Lahir
- Status
- Badan Usaha

- IdiYam**
- 1)
 - 2)
 - 3)
 - 4)

- No. MR
- *Ruang ICU/ICCU
- Tanggal Masuk
- Tanggal Keluar

	Peserta	Petugas Askes	Petugas RS
1)
2)
3)

Verifikator PT. Askes :
Petugas PT. Askes di RS :

BERKAS TIDAK DIBAWA PULANG

**JADWAL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA
PADA PT. ASKES (PERSERO) INDONESIA
KANTOR CABANG JEMBER**

No.	Hari, dan Tanggal	Kegiatan
1.	Senin, 21 Januari 2008	a. Penerimaan dan perkenalan mahasiswa magang kepada pimpinan dan seluruh karyawan PT. ASKES (Persero) kantor cabang Jember. b. Menerima pengarahan mengenai gambaran umum perusahaan dan mendapatkan penjelasan tentang prosedur pelaksanaan dan pelayanan kepesertaan bagi peserta Askes Sosial. c. Membantu pelayanan kepesertaan Askes.
2.	Selasa, 22 Januari 2008	a. Membantu melayani pengguna Askes, dalam pembuatan kartu Askes peserta baru. b. Membantu pelayanan kepesertaan Askes. c. Membantu peserta dalam pengisian formulir kartu Askes.
3.	Rabu, 23 Januari 2008	a. Membantu pelayanan kepesertaan Askes. b. Membantu menempel foto, meminta paraf kepada petugas yang berwenang, dan memberi stempel pada kartu peserta Askes. c. Membantu melayani pengguna Askes dalam melengkapi persyaratan untuk pindah domisili.
4.	Kamis, 24 Januari 2008	a. Membantu peserta mengisi formulir kartu Askes. b. Membantu melayani peserta legalisasi kacamata. c. Membantu melayani peserta Askes dalam melengkapi persyaratan untuk pindah golongan.

10.	Jumat, 1 Februari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu memberikan surat jaminan bagi peserta Askes, yang membutuhkan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Inap Tingkat Lanjut (SJP-RITL). b. Membantu memberikan surat jaminan bagi peserta Askes, yang membutuhkan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut (SJP-RJTL).
11.	Senin, 4 Februari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu pelayanan kepesertaan Askes. b. Membantu peserta melengkapi persyaratan untuk pembuatan kartu Askes yang hilang. c. Membantu menempel foto, meminta paraf petugas yang berwenang, dan membubuhi stempel pada kartu Askes.
12.	Selasa, 5 Februari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu pelayanan kepesertaan Askes. b. Membantu peserta Askes untuk legalisasi kaca mata. c. Membantu peserta Askes dalam pengisian formulir kartu Askes.
13.	Rabu, 6 Februari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu peserta dalam pengisian formulir kartu Askes. b. Membantu peserta dalam melengkapi persyaratan untuk memperpanjang kartu Askes. c. Membantu melayani pengguna Askes, dalam pembuatan kartu Askes peserta baru.
14.	Kamis, 7 Februari 2008	<i>Libur Tahun Baru Imlek 2559</i>
15.	Jumat, 8 Februari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu pelayanan kepesertaan Askes. b. Membantu mencari dan memberikan kartu Askes yang telah diproses dan belum diambil oleh peserta Askes. c. Membantu peserta Askes untuk legalisasi kaca mata.

5.	Jumat, 25 Januari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu memasukkan data peserta Askes yang menggunakan jasa ambulance. b. Membantu peserta mengisi formulir kartu Askes. c. Membantu melayani peserta Askes Melengkapi persyaratan untuk mutasi pensiun
6.	Senin, 28 Januari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu memberikan surat jaminan bagi peserta Askes, yang membutuhkan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Inap Tingkat Lanjut (SJP-RITL). b. Membantu memberikan surat jaminan bagi peserta Askes, yang membutuhkan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut (SJP-RJTL).
7.	Selasa, 29 Januari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu memberikan surat jaminan bagi peserta Askes, yang membutuhkan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Inap Tingkat Lanjut (SJP-RITL). b. Membantu surat jaminan bagi peserta Askes, yang membutuhkan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut (SJP-RJTL).
8.	Rabu, 30 Januari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu surat jaminan bagi peserta Askes, yang membutuhkan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Inap Tingkat Lanjut (SJP-RITL). b. Membantu memberikan surat jaminan bagi peserta Askes yang membutuhkan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut (SJP-RJTL).
9.	Kamis, 31 Januari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu memberikan surat jaminan bagi peserta Askes, yang membutuhkan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Inap Tingkat Lanjut (SJP-RITL). b. Membantu memberikan surat jaminan bagi peserta Askes, yang membutuhkan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut (SJP-RJTL).

16.	Senin, 11 Februari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu peserta dalam pengisian formulir kartu Askes. b. Membantu peserta Askes dalam melengkapi persyaratan untuk mutasi keluarga (tambah anak/istri/suami). c. Membantu melayani pengguna Askes, dalam pembuatan kartu Askes peserta baru.
17.	Selasa, 12 Februari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu melayani peserta Askes melengkapi persyaratan untuk mutasi pensiun. b. Membantu melayani pengguna Askes, dalam pembuatan kartu Askes peserta baru. c. Membantu menempel foto, meminta paraf kepada petugas yang berwenang, dan memberi stempel pada kartu peserta Askes.
18.	Rabu, 13 Februari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Menyimpan arsip peserta wajib Askes ke tempat penyimpanan data. b. Membantu pelayanan kepersertaan Askes.
19.	Kamis, 14 Februari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu peserta dalam pengisian formulir kartu Askes. b. Membantu melayani pengguna Askes, dalam pembuatan kartu Askes peserta baru.
20.	Jumat, 15 Februari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu pelayanan kepersertaan Askes. b. Membantu peserta dalam pengisian formulir kartu Askes. c. Membantu peserta Askes untuk legalisasi kacamata.
21.	Senin, 18 Februari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu pelayanan kepersertaan Askes. b. Membantu peserta dalam melengkapi persyaratan untuk memperpanjang kartu Askes. c. Membantu peserta Askes dalam melengkapi persyaratan untuk mutasi keluarga (tambah anak/istri/suami).

22.	Selasa, 19 Februari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu pelayanan kepersertaan Askes. b. Membantu peserta dalam pengisian formulir kartu Askes. c. Membantu verifikasi klaim persalinan.
23.	Rabu, 20 Februari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu melayani pengguna Askes, dalam pembuatan kartu Askes peserta baru. b. Membantu menempel foto, meminta paraf kepada petugas yang berwenang, dan memberi stempel pada kartu peserta Askes. c. Membantu peserta Askes untuk legalisasi kacamata.
24.	Kamis, 21 Februari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu peserta dalam pengisian formulir kartu Askes b. Membantu peserta Askes dalam melengkapi persyaratan untuk mutasi keluarga (tambah anak/istri/suami). c. Membantu melayani peserta Askes melengkapi persyaratan untuk mutasi pensiun.
25.	Jumat, 22 Februari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu melayani pengguna Askes, dalam pembuatan kartu Askes peserta baru. b. Membantu registrasi peserta Askes Komersial. c. Membantu mencari dan memberikan kartu Askes yang telah diproses dan belum diambil oleh peserta Askes.
26.	Senin, 25 Februari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu memberikan surat jaminan bagi peserta Askes, yang membutuhkan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Inap Tingkat Lanjut (SJP-RITL). b. Membantu memberikan surat jaminan bagi peserta Askes, yang membutuhkan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut (SJP-RJTL).

27.	Selasa, 26 Februari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu memberikan surat jaminan bagi peserta Askes, yang membutuhkan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Inap Tingkat Lanjut (SJP-RITL). b. Membantu memberikan surat jaminan bagi peserta Askes, yang membutuhkan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut (SJP-RJTL).
28.	Rabu, 27 Februari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu memberikan surat jaminan bagi peserta Askes, yang membutuhkan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Inap Tingkat Lanjut (SJP-RITL). b. Membantu memberikan surat jaminan bagi peserta Askes, yang membutuhkan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut (SJP-RJTL).
29.	Kamis, 29 Februari 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu memberikan surat jaminan bagi peserta Askes, yang membutuhkan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Inap Tingkat Lanjut (SJP-RITL). b. Membantu memberikan surat jaminan bagi peserta Askes, yang membutuhkan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut (SJP-RJTL).
30.	Jumat, 3 Maret 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu memberikan surat jaminan bagi peserta Askes, yang membutuhkan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Inap Tingkat Lanjut (SJP-RITL) b. Membantu memberikan surat jaminan bagi peserta Askes, yang membutuhkan Surat Jaminan Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut (SJP-RJTL).
31.	Senin, 3 Maret 2008	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu pelayanan kepersertaan Askes. b. Membantu menempel foto, meminta paraf kepada petugas yang berwenang, dan memberi stempel pada kartu peserta Askes. c. Menyimpan arsip peserta wajib Askes ke tempat penyimpanan data.

32.	Selasa, 4 Maret 2008	<ul style="list-style-type: none">a. Membantu mencari dan memberikan kartu Askes yang telah diproses dan belum diambil oleh peserta Askes.b. Membantu pelayanan kepersertaan Askes.c. Menyimpan arsip peserta wajib Askes ke tempat penyimpanan data.
33.	Rabu, 5 Maret 2008	<ul style="list-style-type: none">a. Membantu peserta dalam melengkapi persyaratan untuk memperpanjang kartu Askes.b. Membantu mencari dan memberikan kartu Askes yang telah diproses dan belum diambil oleh peserta Askes.c. Menyimpan arsip peserta wajib Askes ke tempat penyimpanan data.

