



**PROSEDUR DAN PERMASALAHAN PESERTA
ASKES SOSIAL PADA PT. ASKES (PERSERO)
INDONESIA KANTOR CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas sastra
Universitas Jember

Asal :	Mediah Pembelian 18 JUL 2008	Klasa 368.382 THR P C.1
Oleh Pengkatalog :	Masy	

IRA THRESIA

NIM 050103101050

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS
FAKULTAS SASTRA
UNIVERSITAS JEMBER
2008**

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang tulus, karya sederhana ini kupersembahkan kepada:

1. Ayahanda Bunamin dan ibunda Naiwe Thresia Mamangke tercinta yang telah memberikan bimbingan, dorongan, wejangan, baik materiil maupun spirituil, dan tidak pernah kering akan doa dan kasih sayangnya;
2. Kakakku Yunita Theresia, Erna Thresia, dan adikku Deky Pradana. Semua sanak saudaraku yang selalu memberikan perhatian, semangat, dan kasih sayang demi keberhasilanku;
3. Almamater tercinta.

MOTTO

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.

(QS. Al Mujadilah 11)

Makin besar kesulitan makin besar kemuliaan dari keberhasilan mengatasinya.

(Epiculus)



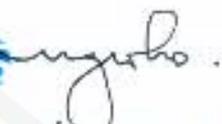
PENGESAHAN

Praktek Kerja Nyata berjudul *Prosedur dan Permasalahan Peserta Askes Sosial pada PT. Askes (Persero) Cabang Jember* telah disahkan oleh:

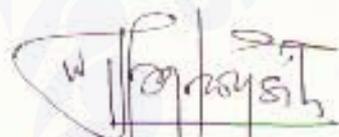
Instruktur Lapangan Praktek Kerja Nyata



ASKEC
SAR JEMBER

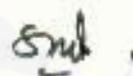

Ar. N. Mahmudi / Wawan Atyo N
Assisten Manager Pelaksana

Dosen Pembimbing Praktek Kerja Nyata



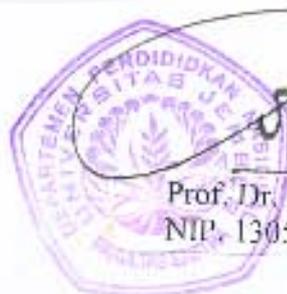
Agung Tri Wahyuningsih, S.S, M.Pd.
NIP. 132 304 473

Ketua Program Studi DIII Bahasa Inggris
Fakultas Sastra Universitas Jember



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

Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember




Prof. Dr. Samudji, M.A.
NIP. 130531973

ABSTRAK

Seiring pembangunan kesehatan yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan jumlah penduduk yang terus bertambah, maka pemerintah terus berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terutama dalam bidang kesehatan. Pemerintah telah memberikan berbagai macam sarana kesehatan dalam rangka program pembangunan. Salah satu upaya pemerintah dalam usaha untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat adalah didirikannya PT. Asuransi Kesehatan (Persero) Indonesia. Asuransi kesehatan merupakan suatu program jaminan pemeliharaan kesehatan kepada masyarakat yang biayanya dipikul bersama oleh masyarakat melalui sistem kontribusi yang dilaksanakan secara pra upaya. PT. Askes Cabang Jember dipilih penulis sebagai tempat PKN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme prosedur dan permasalahan asuransi kesehatan. Berdasarkan hasil analisis dapat diambil simpulan bahwa prosedur yang telah ditetapkan seringkali tidak mendapatkan perhatian dari peserta. Oleh karena itu, berbagai permasalahan muncul, seperti: peserta ingin memperoleh kartu askes dengan mudah dan cepat tanpa melalui proses yang panjang, kelengkapan persyaratan yang tidak dilengkapi, peserta tidak mengikuti alur layanan yang telah ditetapkan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut hendaknya prosedur untuk memperoleh kartu lebih dipersingkat dalam pemrosesan, diadakan pendekatan dengan lebih memperhatikan keinginan peserta, dan diadakan sosialisasi kepada peserta askes mengenai prosedur yang telah ada dan harus ditaati.

Kata kunci: prosedur, permasalahan, askes.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul *Prosedur dan Permasalahan Peserta Askes Sosial pada PT. Askes (Persero) Cabang Jember*. Laporan Praktek Kerja Nyata disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Samuji, M.A. selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan Praktek Kerja Nyata.
2. Bapak Drs. Wisasongko, M.A. selaku Ketua Program Studi Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
3. Ibu Agung Tri Wahyuningsih, S.S, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, dorongan, dan petunjuk dalam penyusunan laporan ini hingga selesai.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah banyak memberikan bekal teori dan pengetahuan selama di bangku kuliah, serta segenap karyawan Fakultas Sastra Universitas Jember.
5. Segenap pengurus dan karyawan PT. Askes (Persero) Cabang Jember yang telah banyak memberikan bantuan, saran, dan arahan selama pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata.
6. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam penyelesaian laporan ini.

Semoga bantuan beliau tercatat sebagai amal shaleh dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis berharap, semoga laporan ini dapat membawa manfaat bagi semua pihak yang memerlukan terutama bagi para mahasiswa yang sedang menyusun Laporan Praktek Kerja Nyata dan dapat menambah pengetahuan bagi para pembaca.

Jember, Juli 2008

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat PKN	2
1.3 Tempat dan Jangka Waktu PKN	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Asuransi	6
2.1.1 Pengertian Asuransi	6
2.1.2 Manfaat Asuaransi	7
2.2 Asuransi Kesehatan	9
2.2.1 Pengertian Asuransi Kesehatan.....	9
2.2.2 Manfaat Asuransi Kesehatan.....	9
2.2.3 Bentuk Pokok Asuransi Kesehatan	12
2.3 Prosedur	13
2.3.1 Pegertian Prosedur	13
2.3.2 Karakteristik Prosedur Kerja.....	13
2.4 Pelayanan	14

BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
3.1 Sejarah Singkat PT. Askes (Persero)	
Indonesia Kantor Cabang Jember	16
3.2 Gambaran Keadaan Wilayah Kerja	17
3.3 Visi dan Misi Perusahaan	17
3.4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	18
3.5 Perkembangan Jaringan Pelayanan Kesehatan.....	21
3.6 SDM atau Personalia	22
3.7 Produk dan Layanan	22
BAB IV. HASIL KEGIATAN PKN	23
4.1 Membantu memberikan informasi mengenai persyaratan	
untuk memperoleh kartu askes bagi peserta baru.....	23
4.2 Membantu memberikan informasi mengenai kewajiban	
peserta, hak peserta dan anggota keluarga	25
4.3 Memberikan informasi mengenai tatacara	
perubahan kartu askes	26
4.4 Membantu meneliti kebenaran pengisian	
Daftar Isian (DI).....	26
4.5 Membantu mengisi buku tanda terima.....	27
BAB V. PROSEDUR DAN PERMASALAHAN PELAYANAN	
PESERTA ASKES SOSIAL	28
5.1 Prosedur pelayanan dalam memperoleh kartu askes.....	28
5.2 Prosedur penggantian kartu askes	29
5.3 Prosedur pelayanan kesehatan	29
5.4 Tatacara dan ruang lingkup pelayanan kesehatan.....	30
5.5 Permasalahan yang sering terjadi pada pelayanan	30
BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN	32
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

	Halaman
2.1 Bagan Model <i>Tripartite</i>	12
2.2 Bagan Model <i>Bipartite</i>	13
3.1 Struktur Organisasi PT. ASKES (Persero) Cabang Jember.....	18
5.1 Bagan Alur Pelayanan Kesehatan.....	29



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Surat kesediaan menjadi tempat Praktek Kerja Nyata dari PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Jember.....	34
B. Jadwal kegiatan Praktek Kerja Nyata	35
C. Surat keterangan hasil Praktek Kerja Nyata.....	42
D. Daftar Isian Peserta Sosial	43
E. Surat Jaminan Pelayanan-Rawat Jalan Tingkat Lanjutan	44
F. Surat Jaminan Pelayanan-Rawat Inap Tingkat Lanjutan	45
G. Bukti Pelayanan Peserta PT. (Persero) Askes Indonesia	46

BAB I PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang

Menurut Blum (1974: 33), terwujudnya keadaan yang sehat adalah kehendak semua pihak, tidak hanya oleh orang per orang, tetapi oleh keluarga, kelompok dan bahkan oleh masyarakat. Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Pada saat ini berkat perkembangan ilmu dan teknologi, dan juga kehidupan masyarakat yang terus bertambah, maka pemerintah terus berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terutama dalam bidang kesehatan. Pemerintah telah memberikan berbagai macam sarana kesehatan dalam rangka program pembangunan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya pemerintah dalam usaha untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat adalah dengan didirikannya PT. Askes (Persero) Indonesia yang merupakan suatu perusahaan umum milik negara yang telah lama berdiri dan beroperasi sebagai perusahaan yang memiliki wewenang untuk mengelola kesehatan masyarakat yang ada di Indonesia dengan tujuan agar masyarakat mendapat pelayanan yang memuaskan dengan biaya yang relatif ringan.

PT. Askes (Persero) Indonesia adalah salah satu perusahaan asuransi yang menyelenggarakan suatu upaya pelayanan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS), Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya. Pelayanan dari suatu asuransi merupakan hal yang sangat penting, karena sebuah perusahaan asuransi tanpa prosedur pelayanan yang baik tidak akan berjalan.

Dengan perkembangan industri asuransi kesehatan Indonesia yang didukung berbagai perundangan-undangan yang telah dikeluarkan pemerintah tidak dapat dihindari adanya persaingan yang ketat. Salah satu pendekatan yang ditempuh oleh

PT. Askes (Persero) Indonesia untuk mengungguli pesaingnya adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada peserta baik dari segi manajemen pelayanan maupun tindakan medis, pelayanan kepada peserta askes merupakan tugas dan tanggung jawab PT. Askes (Persero) Indonesia.

Pelayanan ini merupakan komunikasi yang baik antara peserta dengan PT. Askes (Persero) Indonesia sehingga tidak menimbulkan masalah yang dapat menyebabkan peserta kecewa terhadap pelayanan yang diterimanya. Berdasarkan uraian di atas maka laporan ini mengambil judul: **"Prosedur dan Permasalahan Peserta Askes Sosial Pada PT. Askes (Persero) Indonesia Kantor Cabang Jember."**

1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

a. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut:

- 1) memenuhi syarat kelulusan perkuliahan dan penyelesaian studi guna memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember;
- 2) menerapkan atau mengaplikasikan secara langsung ilmu yang diperoleh selama perkuliahan;
- 3) mempersiapkan diri terjun langsung untuk bersosialisasi dan bekerja dalam masyarakat;
- 4) mempererat hubungan fakultas dan mitra kerja, perusahaan atau instansi.

b. Tujuan Khusus

- 1) mengetahui dan memahami secara langsung prosedur pelayanan peserta Askes Sosial pada PT. Askes (Persero) Cabang Jember.
- 2) meningkatkan pengetahuan dan pementapan kemampuan keterampilan di bangku kuliah serta menumbuhkembangkan sikap profesional sebagai bekal di dunia kerja.

1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat yang dapat diperoleh dari Praktek Kerja Nyata (PKN)

a. Manfaat bagi penulis

- 1) mengetahui dan memahami secara langsung prosedur pelayanan peserta Askes Sosial pada PT. Askes (Persero) Cabang Jember;
- 2) sebagai wahana untuk mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama studi di perguruan tinggi dengan kasus-kasus nyata di dunia pelayanan jasa kesehatan;
- 3) memperoleh pengalaman di dunia kerja;
- 4) menambah pengalaman, keahlian, dan ketrampilan sehingga dapat dijadikan sebagai bekal untuk terjun dalam dunia kerja.

b. Manfaat bagi perusahaan atau instansi

- 1) dapat dijadikan acuan dalam penyusunan kebijakan dan program yang tepat serta perbaikan program yang telah ada;
- 2) sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat;
- 3) memberikan tambahan informasi sebagai bahan pertimbangan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan;
- 4) memperoleh bantuan tenaga dari mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Nyata.

1.3 Tempat dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN)

1.3.1 Tempat Pelaksanaan PKN

PKN dilaksanakan di PT. Askes (Persero) Cabang Jember yang beralamat di Jalan Jawa No. 55 Telp. (0331) 337188 Jember.

1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan PKN

PKN dilaksanakan mulai tanggal 21 Januari sampai 1 Maret 2008 selama minimal 144 jam efektif sesuai dengan ketentuan dari Fakultas Sastra Universitas Jember. Adapun jam kerja yang berlaku di PT. Askes (Persero) Cabang Jember, yaitu:

Hari Senin – Jumat : 07.30-16.00 WIB

Istirahat : 12.00-12.30 WIB

Hari Sabtu dan Minggu : Libur

1.4 Prosedur Praktek Kerja Nyata

Prosedur persiapan Praktek Kerja Nyata (PKN) meliputi:

- 1) mengajukan permohonan PKN pada perusahaan yang akan dijadikan tempat PKN;
- 2) membuat proposal PKN dan diajukan kepada Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris serta perusahaan yang akan menjadi obyek PKN;
- 3) mengurus surat perijinan dari fakultas dan Universitas Jember;
- 4) mengadakan pertemuan dan perkenalan dengan pimpinan dan staf karyawan perusahaan;
- 5) melaksanakan PKN selama kurang lebih 144 jam kerja efektif mulai tanggal 21 Januari sampai 1 Maret 2008;
- 6) mengadakan pengamatan langsung terhadap pelaksanaan pelayanan Asuransi Kesehatan pada PT. Askes (Persero) Indonesia Cabang Jember;
- 7) mengumpulkan data dan konsultasi dengan karyawan PT. Asuransi Kesehatan (Persero) Indonesia Cabang Jember untuk menyusun laporan;

- 8) konsultasi dengan dosen pembimbing;
- 9) menyusun laporan hasil PKN.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA



2.1 Asuransi

2.1.1 Pengertian Asuransi

Pengertian asuransi (*insurance*) banyak macamnya. Beberapa diantaranya yang terpenting adalah:

- a. asuransi adalah suatu upaya untuk memberikan perlindungan terhadap kemungkinan-kemungkinan yang dapat mengakibatkan kerugian ekonomi (Breider dan Breadles dalam Azwar, 1996: 142).
- b. asuransi adalah suatu perjanjian dimana si penanggung dengan menerima suatu premi mengikatkan dirinya untuk memberi ganti rugi kepada tertanggung yang mungkin diderita karena terjadinya suatu peristiwa yang mengandung ketidakpastian dan yang akan mengakibatkan kehilangan, kerugian, atau kehilangan suatu keuntungan (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, 1987 dalam Azwar, 1996: 142).

Sedangkan menurut undang-undang tentang usaha peransuransian (UU Republik Indonesia No. 2/1992), pengertian asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, yang pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul akibat suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggung (Darmawi, 2001: 4).

Dari beberapa pengertian tentang asuransi, disimpulkan bahwa asuransi adalah suatu perjanjian antara peserta (tertanggung) dan badan asuransi (penanggung) dimana peserta diwajibkan membayar sejumlah dana kepada badan asuransi yang disebut premi untuk memberikan perlindungan terhadap kemungkinan-kemungkinan yang dapat mengakibatkan kerugian ekonomi.

2.1.2 Manfaat Asuransi

Asuransi mempunyai banyak manfaat, antara lain berikut ini (Darmawi, 2001: 4-11):

a. Asuransi melindungi resiko investasi

Asuransi sebagai sebuah sistem untuk merendahkan kehilangan finansial dengan menyalurkan resiko kehilangan dari seseorang/badan ke lainnya.

b. Asuransi sebagai sumber dana investasi

Dana yang diperoleh asuransi adalah dari pembayaran sejumlah premi yang telah ditetapkan berdasarkan kesepakatan tentang jenis penggantian biaya yang ditanggung dan digunakan sebagai ketersediaan dana ketika timbul peristiwa yang tidak pasti.

c. Asuransi untuk melengkapi persyaratan kredit

Penyelenggaraan asuransi mengubah seseorang dari produsen penghasilan menjadi konsumen penghasilan, tanpa adanya penghasilan yang disediakan oleh pihak asuransi sebagai modal, maka kreditnya akan ambruk.

d. Asuransi dapat mengurangi kekhawatiran

Dalam suatu peristiwa, asuransi memberikan rasa aman bagi pemiliknya apabila suatu hari nanti mereka mengalami kerugian seperti kerusakan, kehilangan, atau musnahnya barang karena semua kerugian itu akan dibantu dalam penggantian biaya sesuai dengan ketentuan yang telah ada.

e. Asuransi mengurangi biaya modal

Biaya yang dikeluarkan pada saat terjadi peristiwa dan menyebabkan kerugian dapat diganti oleh pihak asuransi, sehingga modal yang kita miliki saat ini tidak terkuras banyak.

f. Asuransi menjamin kestabilan perusahaan

Asuransi merupakan alat penting bagi perusahaan untuk memperbaiki dan menjamin kestabilan perusahaan. Bila terjadi kehilangan atas pihak penanggung maka pihak tertanggung harus membayar klaim. Hal ini tidak akan membuat pihak asuransi rugi karena total premi yang telah dibayar penanggung kepada pihak asuransi sebelumnya.

g. Asuransi dapat meratakan keuntungan

Asuransi menyediakan dana bagi para pengguna jasa yang telah membayar sejumlah premi dan dapat digunakan ketika tertanggung tertimpa suatu peristiwa yang menimbulkan kerugian. Biaya yang dikeluarkan oleh pihak asuransi adalah sama, tergantung dari beban premi yang diterima dan kerugian yang diterima.

h. Asuransi dapat menyediakan layanan profesional

Semakin meningkatnya tingkat persaingan dalam dunia pelayanan di bidang bisnis jasa, menuntut perusahaan untuk lebih memperhatikan konsumen agar konsumennya merasa puas dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan yakni berupa loyalitas.

i. Asuransi mendorong usaha pencegahan kerugian

Biaya yang dikeluarkan dapat diawasi dan dikontrol penggunaannya, sehingga tidak terjadi kekurangan biaya di kemudian hari.

j. Asuransi membantu pemeliharaan kesehatan

Asuransi kesehatan sebagai perusahaan yang bergerak di sektor jasa menawarkan janji-janji pada nasabah dengan jalan memberikan pelayanan yang berkualitas berupa jaminan pelayanan yang nantinya akan menciptakan suatu kepuasan bagi pesertanya dalam pemeliharaan dan pelayanan kesehatan.

2.2 Asuransi Kesehatan

2.2.1 Pengertian Asuransi Kesehatan

Asuransi kesehatan (*Askes*) adalah sebuah jenis produk asuransi yang secara khusus menjamin biaya kesehatan atau perawatan para anggota asuransi jika mereka jatuh sakit atau mengalami kecelakaan. Semua kebutuhan dari berobat ke dokter sampai harus menginap di Rumah Sakit (RS) dengan berbagai kebutuhan seperti, biaya obat di RS sampai operasi, semua ditanggung oleh perusahaan asuransi.

Asuransi kesehatan adalah suatu mekanisme pengalihan resiko (sakit) dari resiko perorangan menjadi resiko kelompok. Dengan pengalihan resiko individu menjadi resiko kelompok, beban ekonomi yang harus dipikul oleh masing-masing peserta asuransi akan lebih ringan, dan mengandung kepastian karena memperoleh jaminan (Muninjaya, 1999: 121).

2.2.2 Manfaat Asuransi Kesehatan

Apabila asuransi kesehatan dapat dilaksanakan, akan diperoleh beberapa manfaat bagi pemerintah, perusahaan, dan peserta asuransi kesehatan yang secara sederhana dapat disimpulkan sebagai berikut (Azwar, 1996: 147-148):

a. Membebaskan peserta dari kesulitan menyediakan dana tunai

Karena pada asuransi kesehatan telah ada yang menjamin biaya kesehatan, maka para peserta tidak perlu harus menyediakan dana tunai setiap kali berobat.

b. Biaya kesehatan dapat diawasi

Biaya pelayanan kesehatan yang dikelola oleh pemerintah akan dapat diawasi, dengan diberlakukannya berbagai peraturan yang membatasi jenis pelayanan kesehatan yang dapat diberikan oleh penyedia pelayanan dan atau yang dapat dimanfaatkan oleh peserta. Dengan adanya pembatasan ini, pengguna yang berlebihan akan dapat dicegah yang apabila berhasil dilaksanakan, pada gilirannya akan mampu mengawasi biaya kesehatan.

c. Mutu pelayanan dapat diawasi

Keuntungan lain dari asuransi kesehatan ialah dapat diawasinya mutu pelayanan. Pengawasan yang dimaksud ialah melalui penilaian berkala terhadap terpenuhi atau tidaknya standar minimal pelayanan. Dengan dilakukannya penilaian berkala ini yang lazimnya dilaksanakan oleh suatu badan khusus, misalnya di Amerika Serikat oleh *Professional Standard Review Organization* (PSRO) akan dapat dihindari pelayanan dengan mutu yang rendah.

d. Tersedianya data kesehatan

Asuransi kesehatan membutuhkan tersedianya data kesehatan yang lengkap yang diperlukan untuk merencanakan dan ataupun menilai kegiatan yang dilakukan. Data ini dapat pula dimanfaatkan untuk pekerjaan perencanaan dan ataupun penilaian berbagai program kesehatan lainnya.

Bank Dunia dalam Sulastomo (2000:121-122) pada laporan tahun 1993 mengelompokkan tiga prinsip asuransi kesehatan yang kini banyak dilaksanakan di dunia yaitu:

a. Asuransi Kesehatan Sosial (*Social Health Insurance*)

Asuransi Kesehatan Sosial (*Social Health Insurance*) merupakan prinsip asuransi yang paling banyak dianut di berbagai negara.

Prinsip Asuransi Kesehatan Sosial adalah:

1. kepesertaan bersifat sukarela;
2. iuran/premi berdasarkan prosentase pendapatan/gaji;

3. iuran/premi ditanggung bersama oleh tempat kerja/perusahaan dan tenaga kerja (50% - 50%);
 4. tenaga kerja/peserta dan keluarganya memperoleh jaminan pemeliharaan kesatuan (*comprehensive*);
 5. tenaga kerja/peserta memperoleh kompensasi selama sakit;
 6. peranan pemerintah besar.
- b. Asuransi Kesehatan Komersial (*Private Voluntary Health Insurance*)
- Asuransi Kesehatan Komersial (*Private Voluntary Health Insurance*) adalah prinsip asuransi kesehatan yang dewasa ini diterapkan di Amerika Serikat. Amerika Serikat adalah satu-satunya negara di dunia yang tulang punggung askesnya bersifat komersial.
- Prinsip Asuransi Kesehatan Komersial adalah:
1. kepesertaan bersifat sukarela;
 2. iuran/premi berdasarkan angka absolut, sesuai dengan penyajian/kontrak;
 3. tenaga kerja/peserta dan keluarganya memperoleh santunan biaya pelayanan kesehatan sesuai kontrak (tidak *comprehensive*);
 4. peranan pemerintah relatif kecil.
- c. Asuransi Kesehatan Sukarela dengan Regulasi (*Regulated Private Health Insurance*)
- Asuransi Kesehatan Sukarela dengan Regulasi (*Regulated Private Health Insurance*) adalah suatu asuransi kesehatan yang merupakan suatu alternatif bagi asuransi kesehatan komersial, yang oleh bank dunia disarankan untuk menampung keinginan yang berlebihan selain yang telah diselenggarakan oleh asuransi kesehatan sosial.
- Prinsip-prinsipnya adalah sebagai berikut:
1. kepesertaan bersifat sukarela, iuran/premi berdasarkan angka absolut (nilai nominal);

2. peserta memperoleh jaminan pemeliharaan kesehatan sesuai kontrak;
3. peranan pemerintah relatif besar (dalam bentuk regulasi).

2.2.3 Bentuk Pokok Asuransi Kesehatan

Menurut Azwar (1996:150), dilihat dari bentuk pokok, asuransi kesehatan dibagi menjadi:

a. Model *Tripartite*

Model *Tripartite* merupakan bentuk asuransi kesehatan yang terdiri dari tiga pihak yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi. Ketiga pihak yang dimaksud adalah:

1. Peserta

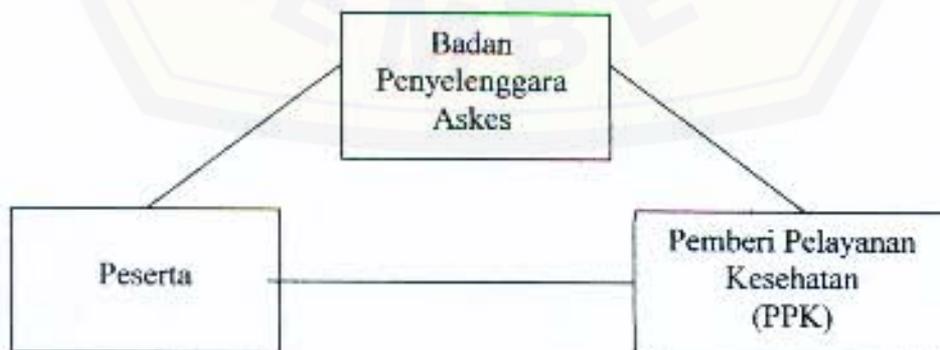
Peserta ialah mereka yang terdaftar sebagai anggota dan membayar iuran (premi) dengan mekanisme tertentu.

2. Badan Penyelenggara Askes

Badan Penyelenggara Askes ialah yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengelola iuran serta membayar biaya kesehatan yang dibutuhkan peserta.

3. Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK)

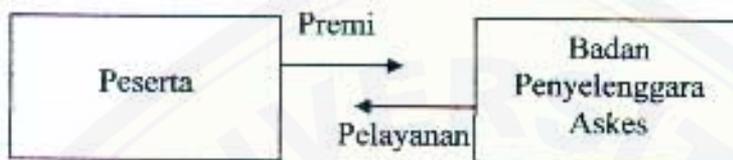
Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK) ialah yang bertanggung jawab menyediakan pelayanan kesehatan bagi peserta dan untuk itu mendapatkan imbal jasa dari badan asuransi.



Bagan: 2.1 Bagan Model *Tripartite*

b. Model *Bipartite*

Model *Bipartite* adalah bentuk asuransi kesehatan yang terdiri dari dua pihak antara peserta atau dan badan penyelenggara askes. Pada model ini badan penyelenggara askes dapat melakukan kontrol langsung terhadap pemberi pelayanan kesehatan (PPK) sehingga model ini disebut juga pola langsung (Murti, 2000: 57).



Bagan: 2.2 Bagan Model *Bipartite*

2.3 Prosedur

2.3.1 Pengertian Prosedur

Prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan. Misalnya, prosedur membuat surat pada suatu perusahaan. Dalam kegiatan ini terdapat suatu rangkaian atau cara mengetiknya yang semua telah pasti. Rangkaian prosedur menjadi prosedur kerja atau prosedur pengerjaan (Syamsi, 2004: 33). Menurut (Terry, 1960: 196) adalah serangkaian tugas yang saling berkaitan dan secara kronologis berurutan dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan.

Dari kedua macam batasan tentang prosedur kerja maka secara singkat dikatakan bahwa prosedur itu merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu.

2.3.2 Karakteristik Prosedur Kerja

Seperti halnya dengan perencanaan, prosedur hendaknya didasarkan pada karakteristik (ciri) organisasi yang bersangkutan. Karakteristik organisasi itu berkaitan erat dengan keadaan organisasi yang bersangkutan seperti fasilitas fisik, personalia, keuangan, sifat pekerjaan, serta sasaran yang akan dicapai. Dengan

demikian, suatu prosedur mengenai pelaksanaan pekerjaan yang sama, bisa sesuai untuk instansi yang satu, tapi belum tentu sesuai bagi instansi yang lain kalau karakteristik instansinya berlainan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam suatu prosedur selain dihitung waktu pengerjaan masing-masing, juga diperhitungkan kesinambungan yang tepat antara langkah yang satu dengan langkah berikutnya.

Selain itu, suatu prosedur mempunyai ciri yang bersifat stabil di satu pihak, dan fleksibel di lain pihak. Ini kelihatannya saling bertentangan. Yang dimaksudkan disini adalah ada sebagian dari langkah yang bagaimanapun harus diikuti sepenuhnya. Akan tetapi ada juga sebagian kecil langkah yang bisa luwes cara penerapannya dengan melihat situasi dan kondisi. Secara umum dikatakan bahwa sasaran yang stabil (tidak berubah) akan menjadikan prosedur yang stabil juga. Sebaliknya apabila sasarannya berubah maka prosedur pelaksanaannya juga akan ikut berubah. Perubahan sasaran itu dapat disebabkan berkembangnya organisasi dan dapat juga organisasinya belum mantap. Namun sebaiknya dijaga keseimbangan antara stabilitas dan fleksibilitas dalam penerapan prosedur.

2.4 Pelayanan

2.4.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan. Dampak tersebut ialah mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan/memakai jasa/produk yang dihasilkan oleh organisasi/perusahaan (Notoatmodjo, 1989: 13).

Pelayanan menurut Moenir (2001:17) merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan kepada masyarakat dikenal dengan pelayanan umum yaitu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Disisi lain, Fandy (1996: 24) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Dengan demikian persaingan yang sehat dalam pelayanan guna memenuhi kebutuhan dan selera konsumen merupakan hal yang penting dilakukan, dengan tujuan persaingan pelayanan untuk kepuasan konsumen.



BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat PT. Askes (Persero) Indonesia Kantor Cabang Jember

Program kesehatan bagi pegawai negeri dan penerima pensiun sudah dimulai sejak jaman kolonial Belanda tahun 1934, berdasarkan *Restitutie Regeling* nomor 1 yang ditetapkan tanggal 19 Desember 1934 dan saat itu baru diberlakukan bagi pegawai negeri dan penerima pensiun yang statusnya disamakan dengan orang Eropa. Baru pada tahun 1938, program ini didasarkan pada *Restitutie Regeling* nomor 110 yang ditetapkan pada tanggal 19 Februari 1938 program ini diberlakukan bagi seluruh pegawai negeri dan penerima pensiun.

Pada tahun 1968, Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan yang secara jelas mengatur pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negeri dan penerima pensiun beserta keluarganya berdasarkan Keputusan Presiden nomor 230 tahun 1968 tentang Pemeliharaan Kesehatan Pegawai Negeri, Penerima Pensiun beserta anggota keluarganya.

Pasal 11 dari Keputusan Presiden tersebut secara jelas memberi perintah kepada Menteri Kesehatan untuk membentuk suatu badan guna penyelenggaraan dana pemeliharaan kesehatan, dan atas dasar tersebut Menteri Kesehatan melalui Peraturan Menteri Kesehatan nomor 1 tahun 1968 membentuk Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK).

Untuk meningkatkan profesionalisme penyelenggaraan program tersebut, Keputusan Presiden nomor 230 tahun 1968 diubah oleh Peraturan Pemerintah nomor 22 tahun 1984 tentang Pemeliharaan Kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun beserta anggota keluarganya. Status badan penyelenggaraan diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum) Husada Bhakti oleh Peraturan Pemerintah nomor 23 tahun 1984.

Melalui Peraturan Pemerintah nomor 69 tahun 1991, kepesertaan dari program jaminan pemeliharaan kesehatan ditambah dengan veteran dan perintis kemerdekaan

beserta anggota keluarganya. Melalui Peraturan Pemerintah nomor 69 tahun 1991, perusahaan diizinkan memperluas jangkauan kepesertaannya ke badan usaha dan badan lainnya sebagai peserta sukarela. Status Perusahaan Umum diubah menjadi PT. (Persero) melalui Peraturan Pemerintah nomor 6 tahun 1992 dengan pertimbangan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan dan manajemen lebih mandiri, sehingga namanya berubah menjadi PT. Asuransi Kesehatan (Persero) Indonesia.

3.2 Gambaran Keadaan Wilayah Kerja

PT. ASKES (Persero) Cabang Jember memiliki wilayah kerja Kabupaten Jember dan Kabupaten Lumajang. Lokasinya sangat strategis, karena dilalui jalan arteri primer Surabaya-Banyuwangi. Kabupaten Jember berbatasan dengan Kabupaten Bondowoso dan Kabupaten Probolinggo di sebelah Utara, Kabupaten Banyuwangi sebelah Timur dan di sebelah Selatan dibatasi oleh Samudera Indonesia, yang terdapat Pulau Nusa Barong. Posisi koordinatnya $7^{\circ}59'6''$ - $8^{\circ}33'56''$ LS dan $113^{\circ}16'28''$ - $114^{\circ}03'42''$ LS.

3.3 Visi Dan Misi Perusahaan

a. Visi

Visi yang digunakan oleh PT. Askes (Persero) dalam menjalankan pemeliharaan kesehatan adalah menjadi "spesialis" asuransi kesehatan dan jaminan pemeliharaan kesehatan dan "*market leader*" di Indonesia.

Spesialis berarti:

1. hanya melakukan usaha dalam bidang asuransi kesehatan dan jaminan pemeliharaan kesehatan.
2. menyelenggarakan usaha asuransi kesehatan dan jaminan pemeliharaan kesehatan secara profesional dan memberikan pelayanan yang bermutu bagi pelanggan.

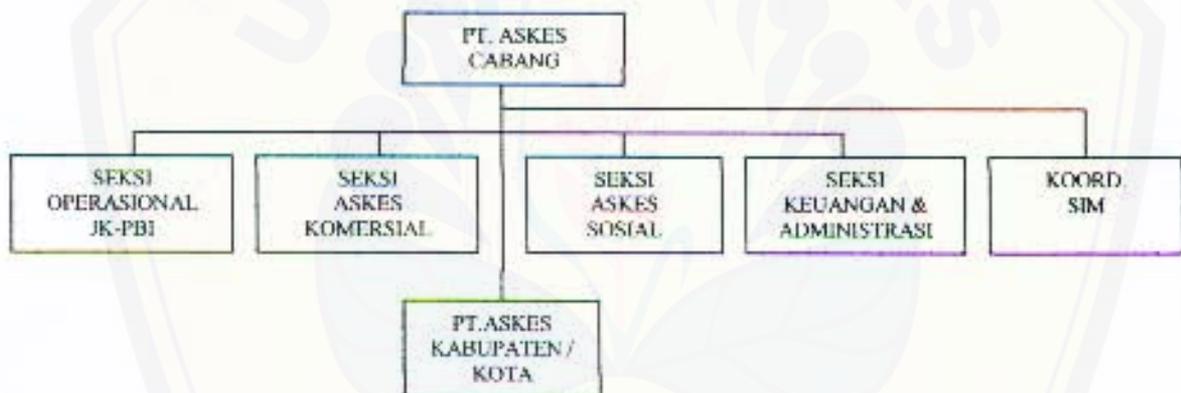
Market Leader berarti: dapat menguasai pangsa pasar 20% dari potensial pasar dalam kurun waktu 5 (lima) tahun.

b. Misi

PT. Askes (Persero) merupakan sebuah perusahaan yang memiliki misi dalam menjalankan pelayanan kesehatan, antara lain:

1. menyelenggarakan Jaminan Pelayanan Kesehatan (JPK) yang bersifat sosial berdasarkan *system managed care* untuk kemanfaatan maksimum bagi peserta wajib.
2. penyelenggaraan askes yang bersifat komersial bagi masyarakat berpenghasilan tetap terutama kelompok menengah ke atas berdasarkan *system managed care* dan *idemnity* untuk kemanfaatan bagi *stakeholders*.

3.4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas



Bagan: 3.1 Struktur Organisasi PT. ASKES (Persero) Cabang Jember

Berdasarkan struktur organisasi di atas maka tugas dan wewenang dari masing-masing bagian adalah:

1. Kepala PT. Askes (Persero) Cabang
 - a. Unit Organisasi : PT. Askes (Persero) Cabang
 - b. Bertanggung Jawab : Kepada Kepala PT. Askes (Persero) Regional

- c. Bawahan Langsung : 1. Seksi Askes Komersial
2. Seksi Askes Sosial
3. Seksi Operasional JK-BPI
4. PT. Askes (Persero) Kabupaten/Kota
5. Koordinator Sistem Informasi Manajemen (SIM)

d. Tugas:

PT. Askes (Persero) Cabang mempunyai tugas memimpin, melaksanakan dan mengendalikan program-program pemeliharaan kesehatan, pemasaran, kepesertaan dan pelayanan pelanggan, pengolahan keuangan, pengembangan sumber daya manusia dan sarana serta prasarana dalam ruang lingkup tanggung jawab PT. Askes (Persero) Cabang sesuai dengan kebijakan pelaksanaan yang ditetapkan oleh Kepala PT. Askes (Persero) Regional.

2. Kepala Seksi Askes Komersial

- a. Unit Organisasi : Seksi Askes Komersial
b. Bertanggung Jawab : Kepada Kepala PT. Askes (Persero) Cabang
c. Bawahan Langsung : Pelaksana
d. Tugas :

Seksi Askes Komersial mempunyai tugas melakukan penyuluhan dan penanganan keluhan, administrasi kepesertaan, pemasaran/penjualan, pelayanan kesehatan kepada peserta askes komersial dan kemitraan dengan PPK.

3. Seksi Askes Sosial

- a. Unit Organisasi : Seksi Askes Sosial
b. Bertanggung Jawab : Kepada Kepala PT. Askes (Persero) Cabang
c. Bawahan Langsung : Pelaksana

- d. Tugas :
- Seksi Askes Sosial mempunyai tugas menangani administrasi peserta, keluhan, pembinaan dan penyuluhan, memelihara *master file* kepesertaan dan pelayanan kesehatan kepada peserta askes sosial dan kemitraan dengan PPK.
4. Seksi Operasional JK-PBI (Jaminan Kesehatan Peserta Bantuan Iuran)
- a. Unit Organisasi : Seksi Operasional JK-PBI
- b. Bertanggung Jawab : Kepada Kepala PT. Askes (Persero) Cabang
- c. Bawahan Langsung : Pelaksana
- d. Tugas :
- Seksi Operasional JK-PBI mempunyai tugas melaksanakan program panduan, pengembangan, mengurus, mengatur, dan mengendalikan pelayanan kesehatan peserta jaminan kesehatan penerimaan bantuan iuran, pencatatan dan pelaporan pelayanan serta hubungan kemitraan dengan PPK.
5. Seksi Keuangan dan Administrasi
- a. Unit Organisasi : Seksi Keuangan dan Administrasi
- b. Bertanggung Jawab : Kepada Kepala PT. Askes (Persero) Cabang
- c. Bawahan Langsung : Pelaksana
- d. Tugas :
- Seksi Keuangan dan Administrasi mempunyai tugas menerima, menyiapkan dan mengatur keuangan, melaksanakan akuntansi perusahaan, investasi finansial terbatas sesuai dengan ketentuan, serta pengelolaan sarana/prasarana SDM.
6. Koordinator SIM (Sistem Informasi Manajemen)
- a. Unit Organisasi : Koordinator SIM
- b. Bertanggung Jawab : Kepada Kepala PT. Askes (Persero) Cabang
- c. Bawahan Langsung : -
- d. Tugas :

Koordinator SIM mempunyai tugas memelihara *hardware* dan jaringan komunikasi data, *updating master file* kepesertaan, melaksanakan SIM dan mengevaluasi monitoring sarana komputer di wilayah kerjanya.

3.5 Perkembangan Jaringan Pelayanan Kesehatan

Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK) PT. ASKES (Persero) Kantor Regional VII adalah fasilitas kesehatan milik pemerintah (Sipil/TNI-POLRI) maupun swasta yang ditunjuk untuk memberikan pelayanan kepada peserta PT. Askes baik sosial, komersial, maupun Askeskin antara lain:

a. PPK Rawat Jalan Tingkat Pertama

PPK Tingkat Pertama diberikan di 74 Puskesmas dan 15 dokter keluarga untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi peserta Askes Sosial, untuk peserta Askes Komersial dilayani oleh 18 dokter keluarga, 3 dokter gigi, sedangkan untuk Askeskin hanya dilayani di 74 puskesmas yang tersebar di wilayah kantor cabang.

b. PPK Rawat Jalan Tingkat Lanjutan

PPK Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (RJTL) bagi Peserta Askes baik Askes Sosial, Askes Komersial maupun Askeskin dilaksanakan di 4 RSUD, 1 RS Khusus, 1 RS Swasta, 11 dokter spesialis, dan 6 Apotik/IFRS di wilayah kantor cabang.

c. PPK Rawat Inap

Dalam memberikan pelayanan rawat inap bagi peserta Askes Sosial, Askes Komersial maupun Askeskin dapat dilakukan di 27 Puskesmas Plus (untuk rawat inap tingkat pertama), 4 RSUD, 2 RS TNI/POLRI, 1 RS khusus dan 1 RS Swasta yang tersebar di wilayah kantor cabang.

3.6 Sumber Daya Manusia atau Personalia

3.6.1 Penggolongan Pegawai

Jumlah pegawai tetap sampai dengan akhir tahun 2007 sebanyak: 14 orang, terdiri dari pegawai laki-laki sebanyak 9 orang (64,29%) dan pegawai perempuan sebanyak: 5 orang (35,71%).

Jumlah pegawai berdasarkan pendidikan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Strata 1 : 10 orang
- b. Diploma 3 : 2 orang
- c. SLTA : 2 orang
- d. SLTP : 0 orang

Jumlah pegawai berdasarkan jabatan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Manager : 1 orang
- b. Asisten Manager : 4 orang
- c. Pelaksana : 5 orang
- d. Pegawai Dasar : 4 orang

3.7 Produk dan Layanan

a. Asuransi Kesehatan Sosial (Askes Sosial)

Program asuransi kesehatan sosial bagi pegawai negeri sipil, penerima pensiun, veteran dan perintis kemerdekaan beserta anggota keluarganya merupakan penugasan pemerintah kepada PT. (Persero) Askes dan dalam usaha perasuransian dikenal sebagai *Government Captive Health Insurance*, bukan merupakan bentuk monopoli.

Walaupun kaidah-kaidah Asuransi Kesehatan Sosial telah dipenuhi, namun rendahnya premi ($2\% \times$ gaji pokok + tunjangan keluarga) yang diterima masih belum mampu memenuhi seluruh kebutuhan biaya pelayanan kesehatan peserta. Akibat keterbatasan dana tersebut, berbagai upaya telah dilakukan, baik oleh pemerintah berupa pengaturan besaran tarif pelayanan, maupun melalui kebijakan

operasional PT. Askes (Persero) yang bertujuan untuk menjaga kelangsungan pelayanan kesehatan dengan mutu yang tetap baik.

b. Asuransi Kesehatan Sukarela (Askes Komersial)

Penyelenggaraan asuransi kesehatan bagi peserta sukarela didasarkan pada Peraturan Pemerintah nomor 69 tahun 1991 dan Peraturan Pemerintah nomor 6 tahun 1992. PT. Askes (Persero) diperkenankan untuk memperluas cakupan kepesertaan kepada pegawai badan usaha dan badan lainnya secara sukarela.

Program tersebut dimulai sejak tahun 1993, dengan produk asuransi kesehatan dengan pola *managed care* dengan produk yang telah dipasarkan yaitu Askes Diamond, Askes Platinum, Askes Gold, Askes Silver, Askes Blue, dan Askes Alba.

c. Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (PJKMM)

Sejak Januari 2005 PT. Askes (Persero) diberi tugas oleh pemerintah melalui Departemen Kesehatan RI, sesuai Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1241/MENKES/SK/XI/2004 dan Nomor 56/MENKES/SK/I/2005, sebagai Penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (PJKMM).

Dalam prinsip penyelenggaraan asuransi kesehatan, mengacu pada: diselenggarakan secara serentak di seluruh Indonesia dengan azas gotong royong sehingga terjadi subsidi silang. Mengacu pada prinsip asuransi kesehatan sosial. Pelayanan kesehatan dengan prinsip *managed care* dilaksanakan secara terstruktur dan berjenjang. Program diselenggarakan dengan prinsip nirlaba. Asuransi kesehatan menjamin adanya protabilitas dan ekuitas dalam pelayanan kepada peserta. Disamping itu akuntabilitas dan transparansi dari pihak asuransi kesehatan yang terjamin dengan mengutamakan prinsip kehati-hatian, efisiensi dan efektifitas.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Prosedur layanan kesehatan untuk peserta askes sosial pada PT. Askes (Persero) Cabang Jember harus mengikuti persyaratan dan alur yang layanan yang telah ditetapkan. Kelengkapan syarat-syarat untuk menjadi peserta askes harus dipenuhi oleh calon peserta sebagai ketentuan dari prosedur yang telah ada. Berkaitan dengan prosedur dan permasalahan peserta askes sosial, terdapat masalah yakni prosedur dalam memperoleh kartu askes, penggantian kartu, dan layanan kesehatan. Kegiatan ini dibutuhkan adanya sosialisasi yang lebih menyeluruh kepada peserta askes tentang prosedur askes secara lengkap, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, pelayanan kepada semua peserta tanpa memandang status sosial dan lain-lain serta pelayanan yang sopan dan ramah.

6.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran kepada PT. Askes dalam pemberian pelayanan perlu lebih proaktif dalam memahami harapan-harapan peserta baik dalam bentuk wawancara dengan pasien atau survei terstruktur dalam rangka memperbaiki mutu pelayanan. Interaksi sosial yang sama kepada setiap peserta tanpa memandang status sosial akan menjadikan jalinan kerjasama yang menyenangkan dalam proses pelayanan kesehatan. Untuk mensosialisasikan askes kepeserta.



DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul.1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Cetakan Pertama. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Moenir, H.A.S.1995. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muninjaya, A.A.Gde. 1999. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Murti, Bhisma. 2000. *Dasar-Dasar Asuransi Kesehatan*. Yogyakarta: Kanisius.
- PT. Askes (Persero) Cabang Jember. 2005. *Laporan Manajemen Tahun 2007*. Jember.
- PT. (Persero) Asuransi Kesehatan Indonesia. 2007. *Pedoman Peserta Askes Sosial*. Jakarta.
- PT. Askes (Persero) Regional VII. 2007. *Petunjuk Teknis Askes Sosial*. Jakarta
- Syamsi, S.U.Ibnu.2004. *Efisiensi, Sistem, dan Prosedur Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara.



Nomor : 831 /1310/1207
Lampiran : -
Perihal : Kesediaan 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 (tiga) 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 Thresia	050103101050	D3 Bahasa Inggris
2.	Anita Rikawati	050103101051	D3 Bahasa Inggris
3.	Wardati	050103101070	D3 Bahasa Inggris

Demikian, surat pernyataan ini kami buat untuk dapat dipergunakan seperlunya

Kepala



Indah Erlina Susilowati
Manajer

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

No.	Hari, dan Tanggal	Kegiatan
1.	Senin, 21 Januari 2008	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> a. Membantu peserta mengisi formulir kartu Askes. b. Membantu melayani peserta legalisasi kaca mata. c. Membantu melayani peserta Askes dalam melengkapi persyaratan untuk pindah golongan.



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).

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 kacamata. 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	Libur Tahun Baru Imlek 2559
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 kacamata.

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 kepesertaan 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 mendaftarkan 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 kepesertaan 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.



ASKES
Health Insurance Specialist

Nomor : 231 /13-10/0308
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 : Ira Thresia
NIM : 050103101050
Jurusan : D3 Bahasa Inggris

Telah melaksanakan Praktek Kerja Nyata di instansi kami sejak tanggal 21 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 dari atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

W Kepala,

Indah Erlina Susilowati
Manager

Tanggal :	PT. (PERSERO) ASURANSI KESEHATAN INDONESIA	Lampiran :
Verifikasi Oleh :	DAFTAR ISI GIAN PESERTA SOSIAL	FM-PESERTA 01-01 REV. 01
Entry Data Oleh :	DIISI CALON PESERTA	
Paraf Kasie :	JENIS PESERTA	
<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 diperbantukan pada BUMN / BUMD <input type="checkbox"/> Pejabat Negara (Pej. NEG) <input type="checkbox"/> Penerima Pensiun PNS Pusat <input type="checkbox"/> Penerima Pensiun PNS Daerah Otonom		<input type="checkbox"/> Penerima Pensiun TNVPOLRI <input type="checkbox"/> Penerima Pensiun PNS TNVPOLRI <input type="checkbox"/> Penerima Pensiun Pejabat Negara <input type="checkbox"/> Perintis Kemerdekaan (PK) <input type="checkbox"/> Veteran (VET) <input type="checkbox"/> Bkdn Pegawai Tidak Tetap (PTT) <input type="checkbox"/> Dokter Pegawai Tidak Tetap (PTT)
		Diisi oleh Petugas PT. ASKES Kode Kantor Cabang Nomor <input type="text"/> d Nomor Kartu Peserta Lama <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Nomor Kartu Peserta Baru Kartu : 1 = Peserta Baru; 2 = Mutasal 3 = Hilang / Rusak

DAFTAR ISIAN CALON PESERTA		(Diisi oleh Petugas)	
		BENAR	SALAH
1. NAMA	<input type="text"/>	1	<input type="checkbox"/>
2. STATUS PIVSIA	<input type="text"/> P = Peserta, I = Istri, S = Suami, A = Anak	2	<input type="checkbox"/>
3. NIP / NOPEN/NRW/NRPTT	<input type="text"/>	3	<input type="checkbox"/>
4. TEMPAT / TANGGAL LAHIR	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	4	<input type="checkbox"/>
5. JENIS KELAMIN	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan	5	<input type="checkbox"/>
6. STATUS KAWIN	<input type="checkbox"/> 1 = Kawin, 2 = Belum Kawin, 3 = Janda, 4 = Duda, 5 = Yatim Piatu	6	<input type="checkbox"/>
7. JUMLAH ISTERI	<input type="checkbox"/> JUMLAH ANAK <input type="checkbox"/>	7	<input type="checkbox"/>
8. PEKERJAAN ISTERI/SUAMI	<input type="text"/> NIP <input type="text"/>	8	<input type="checkbox"/>
9. PANGKAT/GOL. RUANG GAJI	<input type="checkbox"/> 1=I, 2=II, 3=III, 4=IV GOLONGAN ISTRI/SUAMI <input type="checkbox"/> 1=I, 2=II, 3=III, 4=IV	9	<input type="checkbox"/>
GAJI POKOK + TUNJ. KEL.	Rp. <input type="text"/> (Diisi oleh Petugas)	10	<input type="checkbox"/>
10. DOMISILI			
a. JALAN	<input type="text"/>	a	<input type="checkbox"/>
b. RT / RW	<input type="text"/> / <input type="text"/>	b	<input type="checkbox"/>
c. KABUPATEN/KOTAMADYA	<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 // 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 pindah domisili antara Peserta (Kepala Keluarga) dengan anggota keluarga, alamat masing-masing anggota keluarga dicantumkan pada daftar isian dibawah nama

Foto Peserta 2x1,5	Foto Istri/Suami 2x1,5	Foto Anak 1 2x1,5	Foto Anak 2 2x1,5	Foto Anak 3 2x1,5
-----------------------	---------------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Mongstau

Tanda Tangan Peserta

(.....)

(.....)

DIISI PETUGAS

PT. (Persero) ASURANSI KESEHATAN INDONESIA

Lembar Ke-1 (Satu) : Tagihan

SURAT JAMINAN PELAYANAN (SJP)

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 :

Perin	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 PT. Askes

Petugas PT. Askes di RS

{.....}

{.....}

BERKAS TIDAK DIBAWA PLLANG

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

Lembar Ke-1 (Satu) : Tagihan RS

SJP-RITL

NO.SJP :

1 Tanggal SJP	:	:	Nama Pasien	:	:	Tidakan
2 Nomor Rugukan	:	:	Jenis Kelamin	:	:	1)
3 Tanggal Rugukan	:	:	Tgl. Lahir	:	:	2)
4 Nomor Kartu Askes	:	:	Status	:	:	3)
5 Asal Rugukan/Judul PPK	:	:	Bodoh Usaha	:	:	4)
6 Diagnosa	:	:		:	:	
7 Kelas Perawatan	:	:	No. MR	:	:	
8 Ruang Perawatan	:	:	*Ruang ICU/ICCU	:	:	
9 Tanggal Masuk	:	:	Tanggal Masuk	:	:	
10 Tanggal Keluar	:	:	Tanggal Keluar	:	:	
11 Jumlah Hari Rawat	:	:		:	:	
12 Jaminan Pelayanan Luar	1. :	2. :	Peserta	Petugas Askes	Petugas RS	
Paket	3. :	4. :	1)	
			2)	
			3)	
13 Catatan Khusus	:	:				
			Verifikator PT, Askes	Petugas PT, Askes di RS		
			(.....)	(.....)		

BERKAS TIDAK DIBAWA PULANG

