BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya bahwa penulis melaksanakan kegiatan kerja praktek ini di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten sedangkan spesipikasi bidang pelaksanaanya, penulis ditempatkan di Divisi Administrasi SDM pada bagian kesejahteraan yang memiliki tugas pokoknya untuk melaksanakan dan membina kegiatan administrasi gaji, upah dan kesejahteraan pegawai serta pensiun.

1. Adminstrasi gaji dan emolumen

   Bertugas mengoreksi, meneliti dan menghitung daftar gaji pegawai/pensiun beserta tunjangan penghasilan lainnya agar tidak terjadi kekeliruan.

2. Kesejahteraan pegawai dan pensiun

   Bertugas membuat daftar nama pegawai yang memperoleh cuti, iuran taspen serta membuat bukti angsuran PUMP-KPR.

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Penulis melaksanakan kerja praktek mulai tanggal 18 agustus sampai dengan 24 september 2003. Selama melaksanakan kerja praktek tentu saja penulis diberi kesempatan membantu mengerjakan tugas yang ada tugas tersebut antara lain:

1. Membantu dalam pembuatan surat pengantar berobat bagi pegawai dan pensiunan.
2. Membantu dalam penyimpanan obat pegawai dan pensiunan yang sudah ditulis oleh dokter dan dimasukan kedalam komputer yang berada dipoliklinik PLN yang sudah dilanggan oleh PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

Sedangkan pengumpulan data dalam penyusunan laporan kerja praktek ini dilakukan dengan menggunakan teknis sebagai berikut :

1. Wawancara

   Penulis mengadakan wawancara langsung dengan pembimbing perusahaan dalam bidang yang berhubungan dengan masalah yang di bahas
2. Studi Lapangan

   Yaitu dengan terjun langsung atau ikut berpartisipasi dalam kegiatan yang dilaksanakan perusahaan
3. Studi kepuasan

Yaitu dengan menggali teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

3.3.1 Pengertian Jasa Perawatan atau Kesehatan

Jasa merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketak berwujudan (intangibility) yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan property dalam kepemilikan. Perubahan kondisi mungkin saja terjadi dan produksi bisa saja berhubungan atau bisa pula tidak berkaitan dengan produk fisik.(Adrian Payne, 1998:8)

Dilihat dari sudut pandang konsumen, jasa dapat diklasifikasikan menjadi dua kelompok utama yaitu:

1. *For consumer (facilitating services),* yaitu jasa yang dimanfaatkan sebagai sarana atau media untuk mencapai tujuan tertentu.
    1. Transportasi, misalnya pesawat terbang, bis, truk, dan kereta api
    2. Komunikasi, seperti TV, radio, dan telepon
    3. Keuangan, seperti asuransi dan bank
    4. Rekreasi, misalnya taman wisata
2. *to consumer (human services),* yaitu jasa yang ditujukan kepada konsumen.
    a. People Processing, dibedakan lagi menjadi:

1. *Voluntary*, misalnya pusat ketenagakerjaan dan fasilitas sinar *x(rontgen)*
2. *Involuntary*, seperti klinik diagnosis dan pengadilan anak-anak

b. People changing, terdiri dari atas:

1. *Voluntary*, seperti universitas (perguruan tinggi) dan tempat ibadah
2. *Involuntary*, seperti rumah sakit dan penjara

Karakteristik Jasa

Ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang. Keempat karakteristik tersebut meliputi:

1. *Itangibility*

   Jasa bersipat *Itangibility,* artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli. Konsep *Intangibel* ini sendiri memiliki dua pengertian yaitu:

   a. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa.
   b. Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah

2. Inseparability

   Jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil

(out come) dari jasa tersebut. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini efektifitas individu yang menyampaikan jasa *(contact personnel)* merupakan unsur penting.

3. Variability

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non standardized output* artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga factor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa yaitu kerjasama partisipasi pelanggan selama penyampaiaan jasa moral atau motivasi karyawan dalam melayani pelanggan dan beban kerja perusahaan. Pada industri jasa yang bersifat *people based,* komponen yang terlibat jauh lebih banyak dari pada jasa yang bersifat *equipment based.*

4. *Perishability*

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Ada pengecualian karakteristik *perishability* dan penyimpanan jasa. Dalam kasus tertentu jasa bisa disimpan, yaitu dalam bentuk pemesanan, peningkatan permintaan akan suatu jasa pada saat permintaan sepi, dan penundaan penyampaian jasa.

Tipe Operasi Jasa

Batc (job shop)

Dalam operasi jobshop, jasa disesuaikan dengan spesifikasi dan kebutuhan pelanggan oleh karena itu factor terpenting dalam tipe ini adaalah kemampuan untuk melaksanakan berbgai kombinsi dan tahapan atau rangkaiaan aktivitas yang berbeda bagi setiap konsumen. Dengan kata lain pleksibilitas merupakan factor yang dominan. Contohnya jasa perawatan medis (kesehatan).

Lini *(flow shop)*

Tipe ini berhubungan dengan penyampaian jasa yang telah distandarisasi, sehingga rangkaian operasi yang dilakukan relatif sama (seperti aliran perakitan atau assembling). Aliran proses yang dilakukan mirip dengan suatu garis karena itu sering disebut tipe lini atau garis. Contoh jasa yang termasuk dalam kategori ini salah satu diantaranya adalah pemeriksaan kesehatan . (Pandi Tjiptono, 1996:31)

Kualitas Jasa

Kulitas suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama yaitu:

1. *Technical quality,* yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan.*technical quality,* dapat diperinci lagi menjadi:
   a. *Search quality,* yaitu komponen yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga.

b. *Ekperience quality,* yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau menkonsumsi jasa contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil.

c. Credence quality yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa misalnya kualitas operasi jantung.

2. functional quality, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaiaan suatu jasa

3. *corporate image,* yaitu porfil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan

Defenisi Pemeliharaan Kesehatan :

pengertian pemeliharaan kesehatan pemeliharaan kesehatan adalah upaya untuk menjaga, memelihara dan meningkatkan kesehatan pegawai beserta keluarganya dilingkungan PT PLN (Persero) (Himpunan Peraturan Kepegawaiaan PT PLN, 2001)

fungsi operasional manajemen salah satunya adalah Maintenance (Pemeliharaan) Meliputi usaha pemberian atau program pelayanan pada karyawan dan keselamatan karyawan dalam rangka memberikan kepuasan sehingga karyawan betah bekerja serta tidak akan keluar dari perusahaan. Bertujuan untuk memelihara kebutuhan SDM yang dimiliki.

Menurut Moekijat Kesehatan adalah usaha untuk menciptakan kondisi kesehatan yang tingggi terhadap pekerja agar dapat terhindar dari penyakit-penyakit fisik, mental dan sosial

Adapun program kesehatan fisik menurut Moekijat yaitu:

1. Pemeriksaan kesehatan
2. Pemeriksaan kesehatan secara berkala secara sukarela untuk semua pegawai
3. Tersedinya balai-balai pengobatan
4. Tersedinya pegawai-pegwai kesehatan dan ahli-ahli ilmu kesehatan perusahaan yang terlatih

Tujuan **:**

Tujuan pemeliharaan kesehatan bagi pegawai adalah untuk menjaga memelihara dan meningkatkan kesehatan pegawai beserta keluarganya secara efektif dan efisien. (Himpunan Peraturan Kepegawaiaan PT PLN,2001)

Defenisi Pegawai :

Pegawai adalah setiap orang yang menyumbangkan jasanya kepada suatu suatu badan usaha, baik badan usaha swasta maupun badan usaha pemerintahan, dan mendapat. Imbalan upah atau gaji atas jasa tersebut. (IG Wursanto, 1992:12)

Pegawai dapat dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu:

1. pegawai tetap adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja yang menerima atau memperoleh gaji dalam jumlah tertentu secara berkala,

teramasuk anggota dewan komisaris dan anggota dewan pengawas yang secara teratur terus menerus ikut mengelola kegiatan perusahaan secara langsung.



2. pegawai tidak tetap adalah orang yang bekerja pada pemberi kerja hanya menerima imbalan apabila orang yang bersangkutan bekerja

dalam himpuanan peraturan kepegawaian 2002 PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat, terdapat pengertian:

a. Pegawai adalah pegawai PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat.
b. keluarga pegawai adalah istri atau suami dan anak-anak pegawai yang didaftarkan ke perseroan sesuai ketentuan yang berlaku.
c. Rumah sakit langganan adalah rumah sakit pemerintah atau rumah sakit swasta yang ditunjuk oleh perseroan berdasarkan surat perjanjian kerjasama untuk melayani pemeliharaan kesehatan
d. Dokter langganan adalah dokter umum atau dokter gigi yang ditunjuk oleh perseroan berdasarkan surat perjanjian kerjasama untuk melayani pemeliharaan kesehatan bagi pegawai dan keluarganya.
e. Poliklinik perseroan selanjutnya disebut poliklinik PLN adalah sarana pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh perseroan.

f. apotik langganan adalah apotik yang ditunjuk oleh perseroan berdasarkan surat perjanjian kerjasama untuk melayani resep obat dari dokter langganan.

g. Laboratorium langggganan adalah laboratorium yang ditunjuk oleh perseroan berdasarkan surat perjanjian kerjasama untuk melayani pemeliharaan kesehatan.

Kewajiban pengusaha dalam hal kesehatan pegawai meliputi :

1. segala usaha yang bersifat preventif, khususnya terhadap penyakit akibat pekerjaan bagi setiap karyawan selama masa dinas yang dimulai sejak masih menjadi calon pegawai.
2. segala usaha yang bersifat kuratif yaitu pemeriksaan, pengobatan, perawatan, dan rehabilitas dalam rangka penyembuhan bagi setiap penderita.
3. segala usaha yang menyangkut factor lingkungan kerja guna mewujudkan kesehatan dan keselamatan kerja.

Definisi Administrasi :

Dalam arti luas, administrasi adalah kegiatan yang dikendalikan untuk mengendalikan suatu usaha. Kegiatan itu bersifat merencanakan, mengorganisasikan dan memimpin.

Dalam arti sempit, kegiatan administrasi meliputi kegiatan tata usaha yang bersifat mencatat segala sesuatu yang terjadi dalam suatu usaha atau organisasi untuk menjadi bahan keterangan bagi pemimpin.(Wayong, 1997:16)

Pemeliharaan atau perawatan kesehatan merupakan bagian dari administrasi SDM. Jasa pemeliharaan atau perawatan kesehatan bersifat bantuan yang hanya diberikan apabila diperlukan , seperti jika pegawai atau keluarganya sakit dan membutuhkan biaya pengobatan baik rawat inap (*opname*). Berbeda dengan tunjangan atau jaminan jangka waktu pemberianya ditentukan.

3.3.2 Pelaksanaan pemeliharaan atau perawatan kesehatan pegawai

Yang berhak mendapatkan pemeliharaan atau perawatan kesehatan adalah :

1. pegawai
2. Keluarga pegawai yang terdaftar dan diakui perseroan yang terdiri atas :
    1. Seorang istri
    2. Anak, paling banyak 3 (tiga) orang

Berobat ke poliklinik PLN atau Poliklinik Langganan:

Pegawai atau keluarganya apabila memerlukan pengobatan ke poliklinik PLN atau yang dilanggan oleh PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat cukup membawa kartu pengobatan, mendaftar ke petugas poliklinik.

Resep obat dapat diambil di apotek langganan apabila resep oabat yang diambil di luar apotek langganan mendapatkan ganti sebesar 50 %.

Pegawai atau keluarganya yang berobat ke dokter umum bukan langganan diganti sesuai dari dokter langganan dan resep atau obat yang timbul tas pengobatan tersebut mendapat ganti sebesar 50%.

Berobat ke Dokter Gigi Langganan :

Pegawai dan keluarganya apabila memerlukan pengobatan gigi dapat berlangsung berobat ke dokter gigi langganan dengan membawa kartu pengobatan pegawai , atau dapat berobat ke poliklinik gigi di rumah sakit langganan dengan membawa surat pengantar berobat ke rumah sakit.

Pengobatan gigi diluar dokter gigi langganan diganti sesuai dengan tarip di dokter gigi atau rumah sakit langganan. Apabila dalam kuitansi rincian pengobatan tidak jelas jenis pemeriksaan giginya, kuitansi pengobatan gigi mendapat ganti sebesar 50%.

Berobat Ke Laboratorium Langganan :

Pegawai dan keluarganya yang memerlukan pengobatan ke laboratorium sebagai penunjang medis harus dilampiri surat rujuk atau lampiran pemeriksaan dari dokter yang memeriksa untuk dibuatkan surat pengantar berobat ke laboratorium rumah sakit langganan , pemeriksaan di luar laboratorium atau laboratorium rumah sakit bukan langganan mensdapat ganti sebesar 50%.

Berobat Ke Rumah Sakit Langganan :

1. Para pegawai atau keluarganya yang memerlukan rawat jalan ke poli umum atau poli spesialis di rumah sakit langganan dapat meminta langsung surat pengantar rawat jalan.
2. Pegawai atau keluarganya yang memerlukan rawat inap (*opname*) ke rumah sakit langganan meminta surat pengantar berobat rawat inap (*opname*) ke administrasi SDM untuk kantor Distribusi Jawa Barat dan saksi kepegawaian untuk kantor cabang atau unit dengan dilampiri indikasi atau rujukan dari dokter atau surat keterangan rawat inap yang dikeluarkan oleh rumah sakit yang menerangkan bahwa pegawai atau keluarganya harus dirawat inap (*opname*).

Apabila pegawai atau keluarganya berobat ke rumah sakit bukan langganan maka penggantian kuitansi (retitusi) sesuai tarip rumah sakit langganan di unit setempat atau 50% , dipilih yang lebih menguntungkan bagi pegawai .

Pegawai atau keluarganya yang atas kemauan sendiri dirawat inap (opname) tidak menempati kelas yang sesuai dengan haknya, maka selisih kelas dan kunjungan dokter dibayar langsung oleh pegawai yang bersangkutan sewaktu pulang.

Dalam hal kelas rawat inap yang menjadi hak pegawai penuh maka diberikan tenggang waktu selama tiga hari untuk menunggu sampai kelas yang

menjadi haknya tersedia. Selama menunggu kelas yang menjadi hak pegawai tersedia, selisih biaya kelas dan perawatan ditanggung perseroan.

Pemeriksaan Atau Pengobatan Gawat Darurat

Pegawai atau keluargnya yang berobat karena keadaan darurat maka seluruh biaya pengobatan diganti penuh. Kuitansi pemeriksaan atau pengobatan dicap emergency atau darurat atau dilampirkan surat keterangan dari dokter atau rumah sakit yang menerangkan bahwa kondisi pasien pada saat itu betul-betul dalam keadaan darurat. Pegawai wajib melaporkan ke administrasi SDM untuk kantor Distribusi Jawa Barat dan seksi kepegawaian untuk cabang atau unit paling lambat 2 x 24 jam tidak dihitung hari libur atau hari minggu.

Pegobatan Ke Balai Pengobatan Umum :

Pegawai atau keluargnya yang berobat kebalai pengobatan umum, biaya pemeriksaan atau pengobatan dibayar dahulu oleh pegawai dan kuitansi biaya pengobatan mendapatkan ganti penuh (100%).

Yang dimaksud balai pengobatan umum adalah balai pengobatan umum dimana pada umumnya biaya pemeriksaan atau pengobatan bersatu dengan obat-obatan misalnya : Puskesmas, Dinas Kesehatan dan Balai Pengobatan (poliklinik 24 jam atau yayasan kumpulan praktek dokter umum).

Apabila biaya pemeriksaan obat tidak menjadi satu maka untuk pemerksaan diganti maksimal sesuai tarip dokter langganan atau 50% dipilih yang menguntungkan pegawai, obat-obatan mendapat penggantian penuh.

Pengobatan Ke Dokter Spesialis Bukan Langganan :

Pegawai atau keluargnya yang berobat ke dokter spesialis bukan langganan , kuitansi pengobatan dan biaya resep mendapatkan ganti sebesar 50%.

UNIT PERPUSTAKAAN TEKNIS UNIKOM

Perawatan Kehamilan , Persalinan dan Keluarga Berencana :

a. Bagi pegawai atau wanita istri yang memerlukan rawat inap untuk melakukan persalinan anak di runah sakit langganan. Apabila persalian dilaksanakan diluar rumah sakit langganan biaya persalinan diganti sesuai tarip persalinan rumah sakit langganan.
b. Bagi pegawai wanita atau istri pegawai yang melakukan program Keluarga Berencana dapat dilaksanakan di luar rumah sakit atau dokter langganan mendapatkan ganti sebesar 50%.

Jenis obat KB alat yang diganti oleh perseroan :

a. Semua jenis pil KB, termasuk susuk (inplan)
b. Suntikan KB
c. Pemasangan IUD
d. Sterilisasi hanya diperkenankan di rumah sakit langganan.

Khitanan atau Bedah Minor

Pegawai atau keluarga pegawai yang akan melaksankan khitanan (bedah minor) dapat dilakukan di dokter atau rumah sakit bukan langganan atau di piliklinik khitanan, biaya diganti penuh.

Pelaksanaan pengobatan di ranting atau kantor jaga yang belum mempunyai dokter, rumah sakit, apotek, dan laboratorium langganan penggantianpengobatannya dapat dilaksanakan dengan sarana yang ada dan terdekat dengan kantor, untuk penggantian biaya pengobatan pegawai mendapatkan penggantian penuh 100%.

Dalam pelaksanaan pemeliharaan atau perawatan kesehatan tersebut telah berjalan sesuai dengan prosedur atau ketentuan yang ditetapkan oleh PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.

Dalam hal pengurusan surat pengantar, kuitansi dan tagihan-tagihan dilaksanakan oleh pegawai pada pemeliharaan atau perawatan pada seksi kepegawaian atau administrasi SDM. Semua surat-surat tersebut diproses, kemudian diserahkan pada bagian keuangaan untuk penggantian biaya.

Sejauh ini, pelaksanaan tersebut berjalan baik dan sesuai prosedur yang didukung oleh ketekunan pegawai pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.

3.3.3 Kendala-Kendala Dalam Pelaksanaan jasa Perawatan atau Kesehatan

Dalam pelaksanaan pengobatan di rumah sakit, dokter, apotek dan laboratorium sering terjadi kendala seperti kurangnya pengawasan. Kurangnya pengawasan memang masih menjadi masalah yang utama karena hal tersebut masih sulit diatasi. Maksud dari kurangnya pengwasan adalah kurang terawasinya penggunaan, seperti penggunaan surat pengantar yang digunakan oleh orang yang tidak berhak. Misal bagi pegawai yang meminta surat pengantar ke rumah sakit untuk keluarganya tapi dipergunakan oleh yamg bukan haknya atau keluarganya.

Selain itu pengunaan hak pemeliharaan atau perawatan kesehatan bisa saja digunakan oleh orang lainyang sama sekali tidak berhak menerimanya dengan mengunakan nama atau kartu pegawai PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat untuk berobat ke dokter dan apotek

Dalam mengatasi masalah tersebut, PLN memiliki solusi sebagai sebagai berikut:

1. Penyuluhan dan himbauan tertulis

   penyuluhan dan himbauan tertulis diberikan pada dokter umum, dokter gigi, rumah sakit, apotek poliklinik dan laboratorium yang menjadi langganan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.

2. Sosialisasi terhadap pegawai

Pegawai diberikan penyuluhan mengenai prosedur pelaksanaan pemeliharaan atau perawatan kesehatan, dan kedisiplinan dalam melaksanakan ketentuan yang berlaku demi terciptanya lingkungan kerja yang disiplin, dan diberikan peringatan-peringatan mengenai disiplin pegawai apabila menyalahgunakan pelaksanaan pemeliharaan atau perawatan kesehatan.

3. Sosialisasi antara dokter dan perusahaan

Diadakan pertemuan antara dokter-dokter langganan dengan perusahaan guna memberikan masukan, dan mengatasi masalah yang terjadi.

Hal tersebut bisa dilaksankan dengan waktu berkala ataupun pada waktu tertentu dimana diperlukan. Selain kurangnya pengawasan, masalah lain yang timbul adalah biaya pengobatan yang selalu naik, karena perekonomian yang terjadi saat ini. Apabila biaya terus naik dan tidak dapat dikendalikan, maka hal tersebut dapat menjadi beban yang besar bagi perusahaan.

Untuk masalah biaya semakin tinggi karena harga-harga yang semakin naik dan bertambahnya SDM, tetapi perusahaan tidak akan merugikan pegawai . hal tersebut diatasi dengan cara ketentuan pembatasan untuk pembayaran pada apotek sebesar Rp 150.000,- tetapi sisa dari pembayaran tersebut masih dapt diganti dengan memberikan salinan resep pada bagian pemeliharaan perawatan untuk dicatat dan ditandai-tangani oleh supervisori kesejahteraan SDM, sehingga

tagihan dari resep tersebut dikirimkan kepada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.

Pembatasan pembayaran pada apotek dilakukan untuk menghindari biaya tinggi yang diberikan dokter dalam pemberian resep, dengan adanya ketentuan tersebut maka dokter dapat mempertimbangkannya.

3.3.4 Manfaat Pelaksanaan Jasa Pemeliharaan atau Pearawatan Kesehatan

PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat memberikan bantuan pemeliharaan atau perawatan kesehatan sebagai salah satu upaya dalam kesehatan dan keselamatan kerja demi menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Dengan adanya bantuan jasa pemeliharaan atau perawatan kesehatan bagi pegawai, maka pegawai dapat merasa aman, tentram dan dapat melakukan pekerjaan dengan baik.

Selain pegawai yang bersangkutan, keluarga pegawai juga mendapat bantuan pemeliharaan atau perawatan kesehatan, hal tersebut diberikan untuk memberikan rasa tenang pada pegawai sehingga pegawai tidak perlu khawatir dengan kesehatan keluarganya.

Dengan sumber daya manusia yang berkualitas maka kinerja perusahan akan meningkat, sehingga PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dapat memberikan pelayanan jasa yang baik bagi masyarakat.