BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Perkembangan dunia asuransi kesehatan khususnya di Indonesia mengalami kemajuan yang sangat pesat. Hal ini terjadi karena semakin banyaknya perusahaan yang bergerak di dalam industri pelayanan asuransi baik asuransi kesehatan sosial maupun asuransi kesehatan komersial. Sebagai perusahaan asuransi yang berpengalaman dan memiliki jaringan yang luas PT Askes (Persero) juga dituntut untuk terus menjaga kualitas pelayanan yang baik kepada peserta Askes diseluruh Indonesia. Dalam konteks pelaksanaan asuransi kesehatan sosial setelah penetapan UU No. 40 / 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, menjadi tantangan bagi PT Askes (Persero) untuk lebih mempersiapkan diri sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Iklim kompetisi antara penyelenggara asuransi kesehatan sesungguhnya mulai terasa dalam beberapa tahun terakhir terutama dalam penyelenggaraan asuransi komersial. Kondisi ini bukan tidak mungkin dapat terjadi dalam konteks asuransi sosial. Sebagai perusahaan asuransi PT Askes (Persero) juga menjaga loyalitas pelanggan yang ada selama ini dan sedapat mungkin memberikan daya tarik yang kuat untuk segmen masyarakat yang lain serta Pemerintah daerah untuk ikut bergabung dalam sistem yang di bangun oleh PT Askes (Persero).

Fakta – fakta lapangan yang ditemukan menunjukan bahwa peserta belum mendapatkan informasi secara tepat, akurat dan *up to date*. Beberapa keluhan yang dirasakan oleh peserta belum ditanggapi secara cepat dan tepat. Pada sisi yang lain disadari bahwa sarana Askes Center yang ada belum menciptakan kenyamanan bagi peserta Askes, disamping jumlah kualifikasi SDM sebagai penyelenggara Askes Center juga belum memadai. Sebagai upaya optimalisasi pelayanan kepada peserta Askes, PT Askes (Persero) sejak tahun 2002 telah melaksanakan Program Pelayanan Administrasi Terpadu di Rumah Sakit (PPATRS).

Citra PT Askes (Persero) terbentuk ketika Peserta Askes mendapatkan pelayanan baik di Kantor PT Askes (Persero) atau Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK). Prosedur dan proses pelayanan administrasi kepada peserta sangat penting dan harus dilaksanakan secara professional oleh setiap petugas sesuai dengan peran dan fungsinya . Secara garis besar proses penyelenggaraan pelayanan kesehatan oleh PT Askes adalah sama di seluruh Indonesia .

Pada PT Askes (Persero) terdapat beberapa macam proses administrasi pelayanan antara lain pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama, pelayanan Rawat Jalan Tingkat Lanjutan, pelayanan Rawat Inap Tingkat Pertama, pelayanan Rawat Inap Tingkat Lanjutan, pelayanan Proses Administasi Klaim, yang tidak menyulitkan peserta namun demikian harus memperhatikan upaya pengendalian secara kelengkapan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh peserta. Untuk pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama prosedur yang diharuskan adalah peserta

datang ke PPK tingkat pertama dengan menunjukan kartu Askes, apabila peserta berada diluar wilayah kartu Askes terdaftar, peserta dapat berobat di PPK RJTP dan apabila hasil pemeriksaan dokter ternyata memerlukan pemeriksaan lebih lanjut PPK tingkat pertama akan memberikan surat rujukan ke PPK tingkat lanjutan. Apabila peserta Askes yang telah memberikan surat rujukan ke PPK tingkat lanjutan prosedur selanjutnya adalah pelayanan Rawat Jalan Tingkat Lanjutan, apabila pelayanan RJTL di PPK telah selesai dan pasien ijinkan untuk pulang tetapi diperintahkan untuk kontrol dengan surat kontrol sedangkan bagi peserta yang dirujuk akan melanjutkan prosedurnya pada pelayanan Rawat Inap Tingkat Pertama. Prosedur pada Rawat Inap Tingkat Pertama peserta datang ke PPK RITP dengan menunjukan kartu askes dan membawa Surat Perintah Rawat Inap (SP-RI) dari dokter puskesmas, bila perawatan di puskesmas tersebut tidak bisa ditanggulangi lagi maka dokter akan memberikan surat rujukan ke PPK tingkat lanjutan yaitu Rawat Inap Tingkat Lanjutan. Prosedur Rawat Inap Tingkat Lanjutan merupakan tindak lanjut dari pelayanan puskesmas atau rujukan dari rumah sakit lain. Setelah mendapatkan pelayanan RITL telah selesai dan pasien pulang dengan memberiakn surat keterangan kepada dokter yang merujuk. Pelayanan RITL selesai tetapi peserta diperintahkan kontrol. Pada saat peserta tersebut melaksanakan kontrol, peserta tersebut datang ke Unit Askes Center dengan menyerahkan surat perintah kontrol kemudian apabila peserta dirujuk ke rumah sakit lain maka peserta diberikan surat konsul/rujukan dari rumah sakit pengirim. Surat rujukan tersebut harus dilegarisir terlebih dahulu oleh petugas Askes Center. Pelayanan kesehatan yang dilakukan diluar PPK PT Askes, tidak ditanggung oleh PT

Askes, namun dalam keadaan gawat darurat peserta dapat memperoleh pelayanan di PPK yang tidak bekerja sama dengan PT Askes dengan membayar terlebih dahulu. Selanjutnya peserta tersebut dapat mengajukan klaim ke kantor PT Askes sebagai klaim perorangan dan PT Askes akan memberikan penggantian dengan besaran sesuai dengan tarif yang berlaku bagi peserta Askes. Proses admisistrasi klaim sangat penting dalam suatu rangkaian proses bisnis asuransi dimana kinerja suatu perusahaan asuransi sangat ditentukan oleh bagaimana klaim diproses dan diselesaikan. Disamping itu penyelesaian klaim juga sangat mempengaruhi efisiensi dalam biaya kesehatan karena kekurangan kehati-hatian dalam proses klaim dapat mengakibatkan pembayaran yang berlebihan dari yang seharusnya. Oleh sebab itu semua petugas terutama petugas verifikator, kepala seksi dan kepala cabang harus melaksanakan proses klaim dengan prinsip hati-hati dan teliti.

Melihat latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan administrasi klaim pada PT Askes (Persero) maka penulis mengambil judul **“ Tinjauan atas Prosedur Pelayanan Administrasi Klaim pada PT Askes (Persero)”.**

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Tujuan diadakannya kerja praktek sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagian-bagian yang terlibat dalam pemberian proses pelayanan administasi klaim kepada peserta Askes.
2. Untuk mengetahui ketentuan-ketentuan dalam pelayanan administrasi klaim yang diberikan kepada peserta Askes.
3. Untuk mengetahui prosedur pelaksanaan pelayanan administrasi klaim pada PT Askes (Persero).

1.3 Kegunaan Hasil Kerja Praktek

Informasi – informasi yang berhasil dikumpulkan selama kerja praktek ini baik yang diperoleh dari perusahaan maupun literatur, diharapkan akan memberikan manfaat bagi penulis, bagi perusahaan, serta masyarakat secara umum.

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan perbandingan yang dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta menjadi informasi yang memadai tentang peran perusahaan yang bergerak dibidang asuransi.

2. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan masukan dan bahan untuk mengevaluasi bagi pengembangan perusahaan dan sumbangan bagi manajemen perusahaan dalam menetapkan kebijakan mengenai prosedur pelayanan administrasi.

3. Bagi Pihak Lainnya

   Dapat menjadi tambahan referensi dan tambahan informasi produk – produk pelayanan kesehatan mengenai pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi akses sosial.

1.4 Metode Kerja Praktek

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data dan informasi sebagai materi pendukung dalam penyusunan laporan ini adalah menggunakan metode *deskriptif*, yaitu metode yang digunakan dengan jalan mengumpulkan data, menyusun, mengklarifikasikan dan menganalisis data. Artinya penelitian yang bertujuan untuk memaparkan, menggambarkan keadaan riil tertama dengan masalah yang dibahas, kemudian dianalisis untuk ditarik kesimpulan.

Adapun teknik dalam pengumpulan data dan informasi sebagai materi pendukung dalam penyajian laporan ini adalah :

1. Studi Kepustakaan (*library research*)

   Studi Kepustakaan (*library research*) yaitu merupakan suatu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari, meneliti dan menelaah berbagai macam bahan bacaan yang ada di perpustakaan, baik buku – buku, diktat dan bahan – bahan lain yang ditulis dan disusun oleh

beberapa Penulis yang erat hubungannya dengan masalah yang dibahas. Juga catatan – catatan pribadi yang pernah didapat selama mengikuti perkuliahan.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

   Studi Lapangan (*Field Research*) yaitu merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian. Penelitian yang dilakukan dengan metode pengambilan data yang tersedia dilapangan yaitu:

   a. Pengamatan (*Observation*)

      Penulis melakukan pengamatan secara langsung, mempelajari, dan melakukan pencatatan secara sistematis terhadap kegiatan – kegiatan mengenai masalah yang akan Penulis bahas.

   b. Wawancara (*Interview*)

      Penulis melakukan kegiatan pengumpulan data dengan cara tanya – jawab sepihak dengan para pegawai atau petugas yang bertanggungjawab dengan perusahaan tersebut dan dikerjakan dengan sistematik dengan berlandaskan kepada tujuan penelitian.

1.5 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Praktek ini di PT. Askes (Persero) Kantor Regional V yang berlokasi di Jl. DR. Dr. Djunjunan No 144 Bandung. Sedangkan waktu Kerja Praktek yang dilakukan dalam satu bulan terhitung mulai tanggal 1 Juli 2010 sampai dengan 1 Agustus 2010. Hari Kerja Praktek yang berlaku dari hari Senin

sampai dengan Jumat dan waktu pelaksanaan kegiatan kerja praktek dimulai pukul 07.30 – 16.30 WIB.