

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Sejarah PT. Askes (Persero)**

Pada tahun 1968 pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan yang secara jelas mengatur pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri dan Penerima Pensiun (PNS 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.

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 Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun (PNS, ABRI dan Pejabat Negara) beserta anggota keluarganya. Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1984, status badan penyelenggara diubah menjadi Perusahaan Umum Husada Bhakti.

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. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1241/Menkes/XI/2004 PT Askes (Persero) ditunjuk sebagai penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin (PJKMM). PT Askes (Persero) mendapat penugasan untuk mengelola kepesertaan serta pelayanan kesehatan dasar dan rujukan.

Tahun 2008 Pemerintah mengubah nama Program Jaminan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin (PJKMM) menjadi Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). PT Askes (Persero) berdasarkan Surat Menteri Kesehatan RI Nomor 112/Menkes/II/2008 mendapat penugasan untuk melaksanakan Manajemen Kepesertaan Program Jamkesmas yang meliputi tatalaksana kepesertaan, tatalaksana pelayanan dan tatalaksana organisasi dan manajemen.

Sebagai tindak lanjut atas diberlakukannya Undang-undang Nomor 40/2004 tentang SJSN PT Askes (Persero) pada 6 Oktober 2008 PT Askes (Persero) mendirikan anak perusahaan yang akan mengelola Kepesertaan Askes Komersial. Berdasarkan Akta Notaris Nomor 2 Tahun 2008 berdiri anak perusahaan PT Askes (Persero) dengan nama PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia yang dikenal juga dengan sebutan PT AJII.

Pada tanggal 20 Maret 2009 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor Kep-38/KM.10/2009 PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia selaku anak perusahaan dari PT Askes (Persero) telah memperoleh ijin operasionalnya. Dengan dikeluarkannya ijin operasional ini maka PT Asuransi

Jiwa Inhealth Indonesia dapat mulai menyelenggarakan asuransi kesehatan bagi masyarakat.

Terkait UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional di tahun 2011, PT Askes (Persero) resmi ditunjuk menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang meng-*cover* jaminan kesehatan seluruh rakyat Indonesia yang tertuang dalam UU BPJS Nomor 24 tahun 2011.

## **B. Landasan Hukum**

PT Askes (Persero) yang berkedudukan di Jakarta didirikan dengan Akte Notaris Muhani Salim, SH Nomor 104 tanggal 20 Agustus 1992 yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Akte Notaris NM Dipo Nusantara Pua Upa, SH Nomor 24, tanggal 13 Agustus 2012 yang mempunyai maksud dan tujuan serta kegiatan sebagai berikut :

“Maksud dan tujuan perseroan ialah turut melaksanakan dan menunjang kebijakan dan program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, khususnya di bidang asuransi sosial melalui penyelenggaraan asuransi/jaminan kesehatan bagi pegawai negeri sipil, penerima pensiun, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya, dan masyarakat lainnya, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya Perseroan untuk menghasilkan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat, guna meningkatkan nilai manfaat bagi peserta dan nilai Perseroan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.”

### **C. Tujuan**

Tujuan didirikannya ASKES yaitu turut melaksanakan dan menunjang kebijakan dan program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, khususnya di bidang asuransi sosial melalui penyelenggaraan asuransi/jaminan kesehatan bagi pegawai negeri sipil, penerima pensiun, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya, dan masyarakat lainnya, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya Perseroan untuk menghasilkan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat, guna meningkatkan nilai manfaat bagi peserta dan nilai Perseroan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut diatas, Perseroan dapat melaksanakan kegiatan usaha sebagai berikut ini :

1. Penyelenggarakan asuransi kesehatan yang bersifat menyeluruh (komprehensif) bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun, Veteran dan Perintis Kemerdekanaan beserta Keluarganya.
2. Penyelenggarakan asuransi kesehatan bagi Pegawai dan Penerima Pensiun Badan Usaha dan Badan lainnya.
3. Penyelenggarakan jaminan kesehatan bagi masyarakat yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah sesuai dengan prinsip penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial Nasional.
4. Melakukan kegiatan investasi dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **D. Visi dan Misi**

Visi

“Menjadi spesialis dan pusat unggulan Asuransi Kesehatan di Indonesia”.

Misi

1. Memberikan kepastian jaminan pemeliharaan kesehatan kepada peserta (masyarakat Indonesia) melalui sistem pengelolaan yang efektif dan efisien
2. Mengoptimalkan pengelolaan dana dan pengembangan sistem untuk memberikan pelayanan prima secara berkelanjutan kepada peserta
3. Mengembangkan pegawai untuk mencapai kinerja optimal dan menjadi salah satu keunggulan bersaing utama perusahaan
4. Membangun kordinasi dan kemitraan yang erat dengan seluruh stakeholder untuk bersama menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

#### **E. Budaya Perusahaan**

##### 1. Integritas

Integritas merupakan prinsip dalam menjalankan setiap tanggung jawab dengan profesional, jujur, taat azas dan dan dedikasi yang tinggi untuk menjadi mitra terpercaya bagi stakeholder. Setiap Duta Askes yang menjunjung tinggi nilai-nilai integritas, diharapkan memperlihatkan sikap dan perilaku sebagai berikut:

- a. Melaksanakan tugas dan pekerjaan secara konsisten sesuai kode etik
- b. Disiplin terhadap waktu dan penyelesaian pekerjaan
- c. Selaras antara kata dan perbuatan

d. Bertanggung jawab terhadap hasil yang dicapai (tidak menyalahkan pihak lain).

## 2. Kerjasama

Kerjasama merupakan upaya menciptakan sinergi antar individu dan unit kerja dalam suasana keterbukaan untuk meraih kesuksesan berkelanjutan. Perilaku yang diharapkan dari duta Askes yang menjunjung tinggi semangat kerjasama adalah:

- a. Memahami dan menjalankan peranan sebagai anggota tim dengan baik
- b. Melakukan komunikasi secara efektif untuk membangun koordinasi antar individu dan unit kerja
- c. Menerima dan memberikan kritik/saran secara terbuka sebagai nilai tambah bagi pencapaian tujuan perusahaan
- d. Saling melengkapi kapabilitas antar karyawan dalam menyelesaikan fungsi dan tugas

## 3. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan tekad untuk memenuhi kebutuhan pelanggan internal dan eksternal bahkan melebihi harapan mereka. Manifestasi sikap dan perilaku yang diharapkan dalam rangka mewujudkan budaya pelayanan prima dari seorang Duta Askes adalah sebagai berikut:

- a. Menunjukkan sikap ramah, tanggap dan informatif dalam menghadapi setiap pelanggan
- b. Memberikan layanan sesuai standar layanan yang ditetapkan secara konsisten

c. Memberikan solusi secara cepat dan akurat terhadap kebutuhan pelanggan

#### 4. Inovatif

Inovatif merupakan cara mencapai keunggulan berkelanjutan melalui pembelajaran secara terus menerus, baik dari keberhasilan maupun kegagalan. Perilaku inovatif yang diharapkan dari Duta Askes adalah:

- a. Meningkatkan pengetahuan dan kompetensi secara aktif dan mandiri sesuai dengan bidang terkait
- b. Menemukan peluang untuk mengantisipasi tantangan ke depan dan menciptakan hal-hal baru
- c. Saling berbagi pengetahuan dan pengalaman antar individu di dalam bidang keahlian tertentu untuk mendapatkan praktik terbaik
- d. Menghadapi perubahan secara proaktif

#### **F. Tugas dan Fungsi Bagian Umum**

Memastikan terlaksananya operasional bagian umum yang tertib melalui pelayanan prima, Pemeliharaan dan pengelolaan sarana dan inventaris (aktiva), Memastikan terlaksananya operasional bagian umum yang tertib melalui pelayanan prima, Pengelolaan sumber daya sarana (SDS) dan sumber daya manusia (SDM) kantor cabang guna mendukung terkelolanya kantor cabang dan APC KC berdasarkan pedoman Pemeliharaan Inventaris dan Aktiva tetap serta prinsip GCG, dan Membina hubungan baik dengan unit terkait dan mengkomunikasikan kebutuhan data dan informasi dengan baik. Pemangku jabatan memiliki subordinat sebagai *direct report* yaitu staf SDM,

staf Administrasi dan Umum, staf Hubungan Eksternal dan staf TI. Subordinat bertanggung jawab langsung kepada Kepala Bagian Umum.

#### 1. Staf SDM

Memastikan terlaksananya kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan bagiannya melalui koordinasi dengan unit terkait. Pengelolaan fungsi penyediaan, pencatatan, distribusi, penyimpanan, updating dokumen/data/informasi/laporan dan korespondensi secara optimum dalam rangka mendukung pencapaian kinerja bagiannya sesuai dengan program kerja bidang dan SOP yang telah ditentukan

#### 2. Staf Administrasi Umum

Memastikan terlaksananya kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan bagiannya melalui koordinasi dengan unit terkait. Pengelolaan fungsi penyediaan, pencatatan, distribusi, penyimpanan, updating dokumen/data/informasi/laporan dan korespondensi secara optimum dalam rangka mendukung pencapaian kinerja bagiannya sesuai dengan program kerja bidang dan SOP yang telah ditentukan.

#### 3. Staf Hubungan Eksternal

Memastikan tercapainya sasaran Bagian dengan terlaksananya kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan fungsi komunikasi eksternal melalui koordinasi dengan unit terkait guna mendukung terlaksananya kegiatan hubungan eksternal perusahaan berdasarkan program kerja bagian dan SOP.

#### 4. Staf TI

Memastikan tercapainya sasaran Cabang melalui kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan bagiannya dan melakukan koordinasi dengan unit terkait. Pengelolaan fungsi penyediaan, pencatatan, distribusi, penyimpanan, updating dokumen/data/informasi/laporan dan korespondensi secara optimum dalam rangka mendukung pencapaian kinerja Cabang berdasarkan program kerja Cabang dan SOP yang telah ditentukan.

### **G. Program Askes**

Program Asuransi Kesehatan Sosial merupakan penugasan Pemerintah kepada PT Askes (Persero) melalui Peraturan Pemerintah No. 69 tahun 1991.

#### **1. Peserta program Askes Sosial adalah :**

- a. Pegawai Negeri Sipil dan Calon Pegawai Negeri Sipil (tidak termasuk PNS dan Calon PNS di Kementerian pertahanan, TNI/Polri), Calon PNS, Pejabat Negara, Penerima Pensiun (Pensiunan PNS, Pensiunan PNS di lingkungan Kementerian Pertahanan, TNI/Polri, Pensiunan Pejabat Negara), Veteran ( Tuvet dan Non Tuvet) dan Perintis Kemerdekaan beserta anggota keluarga<sup>1</sup>) yang di tanggung.

---

<sup>1</sup> Anggota Keluarga adalah :

- 1) Isteri / suami yang sah dari peserta yang mendapat tunjangan istri/suami (Daftar isteri / suami yang sah yang tercantum dalam daftar gaji / slip gaji, dan termasuk dalam daftar penerima pensiun/carik Dapem).
- 2) Anak (anak kandung / anak tiri / anak angkat) yang sah dari peserta yang mendapat tunjangan anak, yang tercantum dalam daftar gaji/slip gaji, termasuk dalam daftar penerima pensiun/carik Dapem, belum berumur 21 tahun atau telah berumur 21 tahun sampai 25 tahun bagi anak yang masih melanjutkan pendidikan formal, dan tidak atau belum pernah kawin, tidak mempunyai penghasilan sendiri serta masih menjadi tanggungan peserta.
- 3) Jumlah anak yang ditanggung maksimal 2 (dua) anak sesuai dengan urutan tanggal lahir, termasuk didalamnya anak angkat maksimal satu orang.

- b. Pegawai Tidak Tetap (Dokter/Dokter Gigi/Bidan – PTT, melalui SK Menkes nomor 1540/MENKES/SK/XII/2002, tentang Penempatan Tenaga Medis Melalui Masa Bakti Dan Cara Lain).

## **2. Hak Sebagai Peserta Askes Sosial**

- a. Memperoleh Kartu Peserta.
- b. Memperoleh penjelasan/informasi tentang hak, kewajiban serta tata cara pelayanan kesehatan
- c. Mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan PT Askes (Persero), sesuai dengan hak dan ketentuan yang berlaku.
- d. Menyampaikan keluhan/pengaduan, kritik dan saran secara lisan atau tertulis ke Kantor PT Askes (Persero).

## **3. Kewajiban Sebagai Peserta Askes Sosial**

- a. Mengurus Kartu Peserta dan melaporkan perubahan data peserta.
- b. Menjaga Kartu Peserta agar tidak rusak, hilang atau dimanfaatkan oleh orang yang tidak berhak.
- c. Melaporkan dan mengembalikan Kartu Peserta yang telah meninggal dunia ke Kantor PT Askes (Persero)
- d. Mengetahui dan mentaati semua ketentuan dan tata cara pelayanan kesehatan
- e. Membayar iuran sesuai dengan ketentuan pemerintah yang berlaku.

#### **4. Kartu Askes**

- a. Sebagai identitas Peserta.
- b. Sebagai prasyarat untuk memperoleh pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan PT Askes (Persero).
- c. Setiap Peserta memiliki 1 (satu) Kartu Peserta dengan nomor yang unik dan tetap
- d. Berlaku secara Nasional.
- e. Kartu Peserta berlaku selama peserta masih mempunyai hak.

#### **5. Memperoleh Kartu Askes**

Mengisi Data Induk Daftar Isian Registrasi Peserta dengan menunjukkan persyaratan :

- a. Asli / fotocopy Surat Keputusan sebagai Pegawai Negeri Sipil / Pensiunan / Petikan Gelar Kehormatan Veteran / Perintis Kemerdekaan / Pegawai Tidak Tetap.
- b. Fotocopy Daftar Gaji terakhir yang dilegalisir bagi PNS dan Surat Tanda Bukti Penerima Pensiun (STBPP) bagi pensiunan.
- c. Fotokopi Surat Nikah, Akte Kelahiran Anak/Keterangan Lahir, Surat Keputusan Pengadilan Negeri untuk Anak Angkat.
- d. Surat Keterangan dari Sekolah/ Perguruan Tinggi (bagi anak berusia lebih dari 21 tahun sampai dengan 25 tahun).
- e. Asli / fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- f. Surat Pernyataan/Keterangan Melaksanakan Tugas Perorangan (SPMT) bagi Pegawai tidak tetap pengangkatan Pusat (Tenaga medis dan Bidan)

## **6. Penggantian Kartu Peserta**

Penggantian kartu peserta dilakukan apabila terjadi hal-hal berikut ini:

- a. Kartu Peserta Hilang
- b. Kartu Peserta Rusak

## **7. Cara Penggantian Kartu Peserta**

### a. Kartu Peserta Hilang

- 1) Menyerahkan surat pernyataan hilang dari yang bersangkutan bernaterai cukup,
- 2) Menunjukkan KTP dan Asli / fotokopi Surat Keputusan sebagai Pegawai Negeri Sipil / Pensiunan / Petikan Gelar Kehormatan Veteran / Perintis Kemerdekaan / Pegawai Tidak Tetap.

### b. Kartu Peserta Rusak :

- 1) Menyerahkan Kartu Peserta yang rusak
- 2) Menunjukkan KTP dan Asli / fotokopi Surat Keputusan sebagai Pegawai Negeri Sipil / Pensiunan / Petikan Gelar Kehormatan Veteran / Perintis Kemerdekaan / Pegawai Tidak Tetap.

## **8. Perubahan Data Peserta**

Mengisi Daftar Isian Perubahan data Peserta dengan persyaratan sebagai berikut:

### a. Pindah Puskesmas / Dokter Keluarga :

- 1) Minimal setelah 3 bulan terdaftar di puskesmas/dokter keluarga sebelumnya.
- 2) Menunjukkan Kartu Peserta yang Asli

b. Pindah Domisili

Menunjukkan Fotokopi KTP atau surat keterangan pindah domisili

c. Pindah Tempat Kerja

Menunjukkan Fotokopi SK Penempatan

d. Perubahan Golongan kepangkatan atau perubahan status dari Pegawai

Aktif menjadi Penerima Pensiun.

1) Perubahan golongan kepangkatan

a) Fotokopi surat keputusan perubahan golongan kepangkatan

b) Fotokopi Daftar Gaji

2) Perubahan status dari Pegawai Aktif menjadi penerima pensiun

Fotokopi surat keputusan pensiun

a. Perubahan Susunan Keluarga

1) Pernikahan :

a) Fotokopi Surat Nikah

b) Melampirkan 1 (satu) lembar pasfoto terbaru ukuran 3 x 4 cm bagi suami/istri

c) Melampirkan fotokopi daftar gaji yang dilegalisir.

2) Penambahan Anak :

a) Kelahiran Anak

1. Fotokopi Akte Kelahiran Anak/Surat Keterangan Kelahiran

2. Melampirkan fotokopi daftar gaji yang dilegalisir.

b) Anak Angkat

1. Surat Keterangan Pengangkatan Anak dari Pengadilan

2. Melampirkan fotokopi daftar gaji yang dilegalisir.

3) Pergantian Anak

Jumlah anak yang dijamin oleh PT Askes (Persero) 2 (dua) orang, sesuai dengan urutan tanggal lahir, yang mendapat tunjangan anak. Apabila terdapat pengurangan jumlah anak oleh karena sudah dewasa/menikah/telah mempunyai penghasilan sendiri/meninggal dunia, dapat digantikan anak yang lain sesuai dengan urutan kelahiran.

Persyaratan:

- a) Fotokopi Akte Kelahiran Anak/Surat Keterangan Kelahiran anak yang menggantikan
- b) Kartu Askes anak yang akan digantikan
- c) Memperlihatkan Kartu Keluarga
- d) Melampirkan 1 (satu) lembar pas foto terbaru ukuran 3 x 4 cm bagi anak yang menggantikan
- e) Melampirkan fotokopi daftar gaji yang dilegalisir.

b. Pengurangan Peserta

1) Meninggal

Melaporkan peserta yang meninggal dunia dengan menunjukkan fotokopi Surat Keterangan Kematian.

2) Perceraian

Melaporkan dengan menunjukkan Surat Penetapan Perceraian dari Pengadilan dan Surat Keterangan untuk Mendapatkan Pembayaran Tunjangan Keluarga (KP4).

## **9. Jaringan Pemberi Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta**

Adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan yang bekerjasama dengan PT Askes (Persero) terdiri dari :

- a. Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama , yaitu :
  - 1) Puskesmas baik puskesmas biasa maupun puskesmas dengan pelayanan Kedokteran Keluarga
  - 2) Poliklinik Induk milik TNI – POLRI
  - 3) Dokter Keluarga, baik praktek perorangan maupun bersama
  - 4) Dokter Gigi Keluarga
  - 5) Klinik 24 jam
- b. Rawat Inap Tingkat Pertama (RITP)
  - 1) Pemberi pelayanan kesehatan (PPK)
  - 2) Puskesmas dengan tempat tidur (Puskesmas Perawatan)
- c. Pemberi Pelayanan Kesehatan Tingkat Lanjutan, yaitu:
  - 1) Poli Spesialis RSUD Pemerintah
  - 2) Poli Spesialis RS TNI-POLRI
  - 3) Poli Spesialis RS Swasta yang bekerjasama
  - 4) Klinik Spesialis yang bekerjasama
  - 5) Balai Pengobatan Khusus: BP-Paru, BP-Mata, BP-Indra
  - 6) Poli RS Khusus
  - 7) RS Jiwa, RS Mata, RS Paru, RS Jantung, RS Infeksi, RS kanker, RS Kusta dan PPK lain yang ditunjuk
  - 8) Labkesda

9) Poli Unit Gawat Darurat (untuk kasus emergency)

## **10. Pelayanan Kesehatan Yang Dijamin Askes**

a. Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama :

- 1) Konsultasi, penyuluhan, pemeriksaan medis dan pengobatan.
- 2) Pemeriksaan dan pengobatan gigi.
- 3) Tindakan medis kecil/ sederhana.
- 4) Pemeriksaan penunjang diagnostik sederhana
- 5) Pengobatan efek samping kontrasepsi
- 6) Pemberian obat dan bahan kesehatan habis pakai.
- 7) Pemeriksaan kehamilan dan persalinan sampai anak kedua hidup.
- 8) Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Perawatan.

b. Pelayanan Kesehatan Tingkat Lanjutan :

- 1) Rawat Jalan
  - a) Konsultasi, pemeriksaan dan pengobatan oleh dokter spesialis
  - b) Pemeriksaan Penunjang Diagnostik :  
Laboratorium, Rontgen/ Radiodiagnostik, Elektromedik dan pemeriksaan alat kesehatan canggih sesuai ketentuan PT Askes (Persero).
  - c) Tindakan medis poliklinik dan rehabilitasi medis
  - d) Pelayanan obat sesuai Daftar dan Plafon Harga Obat (DPHO) dan ketentuan lain yang ditetapkan oleh PT Askes (Persero)
- 2) Rawat Inap
  - a) Rawat Inap di ruang perawatan sesuai hak Peserta

- b) Pemeriksaan dan pengobatan oleh dokter spesialis
- c) Pemeriksaan Penunjang Diagnostik :  
 Laboratorium, Rontgen/ Radiodiagnostik, Elektromedik dan pemeriksaan alat kesehatan canggih sesuai ketentuan PT Askes (Persero)
- d) Tindakan medis.
- e) Kacamata dengan lensa positif (+) dan lensa negatif (-)  
 Diberikan maksimal 1 kali dalam 2 tahun, dengan ukuran lensa:
  1. Lensa *spheris* minimal 0,5 D
  2. Lensa *cylindris* minimal 0,25 D
- 3) Gigi Tiruan (1 kali /2 tahun)
- 4) Alat Bantu Dengar (1 kali/5 tahun)
- 5) Kaki / tangan tiruan
- 6) Alat kesehatan lain, antara lain:
  - a) IOL (lensa tanam di mata).
  - b) Pen & Screw (alat penyambung tulang, diberikan 1 kali/2 tahun per regio)
  - c) Mesh (alat yang dipasang setelah operasi hernia)
  - d) Alat bantu Hidrosephalus /VP Shunt
  - e) Prothesa Mandibula
  - f) Vitrektomi set
  - g) Penyangga leher/Collar Neck
  - h) Jaket penyangga patah tulang belakang/corset

- i) Anus buatan/colostomi/Pesarium/DJ Stent
- j) Double Lumen Kateter untuk CAPD
- k) Triple Lumen Kateter untuk CAPD
- l) Vaskuler Graf
- m) Tulang/ Sendi tiruan
- n) Colon set

## **11. Tata Cara Pelayanan Kesehatan**

### **a. Pelayanan Kesehatan Tingkat I:**

- 1) Peserta berobat di PPK Tingkat I, Puskesmas / Dokter Keluarga/Klinik tempat peserta terdaftar dengan menunjukkan Kartu Peserta.
- 2) Pelayanan rawat inap dapat dilakukan di Puskesmas Perawatan berdasarkan indikasi medis.

### **b. Pelayanan Kesehatan Lanjutan**

- 1) Rumah Sakit
  - a) Peserta datang ke Askes Center di Rumah Sakit dengan menunjukkan Kartu Peserta dan menyerahkan surat rujukan / surat perintah kontrol yang berlaku.
  - b) Peserta menerima Surat Jaminan Pelayanan (SJP) untuk mendapatkan pelayanan lanjutan.

2) Rumah Sakit Khusus

- a) Peserta datang ke Askes Center di Rumah Sakit dengan menunjukkan Kartu Peserta dan menyerahkan surat rujukan dari Rumah Sakit.
- b) Peserta menerima Surat Jaminan Pelayanan (SJP) untuk mendapatkan pelayanan lanjutan.

3) Pelayanan Gawat Darurat (*Emergency*):

- a) Dalam keadaan Gawat Darurat tidak diperlukan surat rujukan, peserta dapat langsung ke Unit Gawat Darurat Rumah Sakit dengan menunjukkan Kartu Peserta.
- b) Apabila peserta mendapatkan pelayanan Gawat Darurat di Rumah Sakit yang tidak bekerjasama dengan PT Askes (Persero); maka peserta membayar terlebih dahulu biaya pelayanan dan kemudian dapat diajukan ke PT Askes (Persero) dengan nilai ganti sesuai ketentuan PT Askes (Persero).

c. Rawat Inap

- 1) Peserta mengurus Surat Jaminan Pelayanan Rawat Inap di Askes Center, dengan menunjukkan surat perintah rawat dalam waktu paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).
- 2) Hak kelas rawat inap sesuai dengan golongan kepangkatan

Tabel II. Hak rawat inap sesuai golongan kepangkatan

No.	Rawat Inap kelas I	Rawat Inap Kelas II
1.	PNS/Pensiunan Sipil Golongan III dan IV	PNS/Pensiunan Sipil Golongan I dan II
2.	Pensiunan TNI Letnan Dua s/d Jenderal	Pensiunan TNI Prajurit dua s/d pembantu letnan
3.	Pensiunan POLRI inspektur polisi dua s/d jenderal polisi	Pensiunan POLRI barada s/d Ajun Inspektur polisi satu
4.	Pejabat Negara, penerima pensiunan pejabat Negara, perintis kemerdekaan dan veteran	Bidan PTT
5.	Tenaga medis PTT	

a) Bila atas permintaan sendiri dirawat di kelas perawatan yang lebih tinggi dari haknya, maka selisih biaya menjadi tanggungan Peserta.

b) Bila Peserta dirujuk keluar wilayah propinsi, diperlukan surat rujukan dari Rumah Sakit yang merawat dan dilengkapi surat pengantar dari PT Askes (Persero).

d. Persalinan

1) Pemeriksaan kehamilan dan persalinan yang ditanggung oleh PT Askes (Persero) adalah sampai dengan anak kedua hidup.

2) Pelayanan persalinan dapat dilakukan di Pemberi Pelayanan Kesehatan dasar atau pemberi pelayanan kesehatan lanjutan.

- 3) Tata cara pelayanan persalinan sama dengan tata cara pelayanan rawat Inap, yang dilakukan di puskesmas perawatan atau rumah sakit.
  - 4) Apabila persalinan dilakukan di Pemberi Pelayanan Kesehatan yang tidak bekerjasama dengan PT Askes (Persero), maka biaya persalinan dapat diajukan ke PT Askes (Persero) sebagai klaim perorangan.
- e. Pelayanan Transfusi Darah
- 1) Pelayanan transfusi darah diberikan berdasarkan surat permintaan darah dari dokter yang merawat dan dilampiri SJP dan dilegalisir di Askes Center.
  - 2) Surat tersebut diserahkan ke Unit Pelayanan Transfusi Darah (UPTD)/Palang Merah Indonesia (PMI) dengan menunjukkan Kartu Peserta untuk mendapatkan Labu/Kantong Darah untuk diserahkan ke dokter yang merawat/petugas Rumah Sakit.
- f. Pelayanan Obat
- 1) Pelayanan Obat pada PPK Tk. I diperoleh langsung di Puskesmas, sedangkan untuk pelayanan di Dokter Keluarga, obat dapat diperoleh langsung di Dokter Keluarga atau pada apotek yang ditunjuk.
  - 2) Pelayanan Obat pada PPK Tingkat Lanjutan dapat diperoleh di Instalasi Farmasi Rumah Sakit atau apotek yang ditunjuk.

g. Pelayanan Cuci Darah, Cangkok (transplantasi) Organ dan Operasi Jantung.

- 1) Diberikan kepada peserta.
- 2) Dilakukan di Rumah Sakit yang bekerjasama dengan PT Askes (Persero), berdasarkan surat permintaan dokter spesialis :
  - a) Cuci darah oleh dokter subspecialis ginjal dan hipertensi (nefrolog)
  - b) Cangkok organ oleh dokter subspecialis terkait .
  - c) Operasi jantung oleh dokter bedah jantung.
- 3) Menunjukkan kartu Peserta dan menyerahkan surat rujukan.
- 4) Mengurus Surat Jaminan Pelayanan Khusus di Askes Center.

h. Alat Kesehatan :

- 1) Resep/Surat keterangan permintaan alat kesehatan diberikan oleh dokter spesialis di Rumah Sakit dan dilegalisir oleh PT Askes (Persero).
- 2) Peserta membayar terlebih dahulu dan dapat diajukan sebagai klaim perorangan
- 3) Pelayanan kacamata dapat diambil di optik yang ditunjuk atau diajukan sebagai klaim perorangan.

## **12. Pengajuan Klaim Perorangan**

Syarat-syarat pengajuan klaim perorangan yaitu mengisi Formulir Pengajuan Klaim (FPK) dengan melampirkan:

- a. Klaim khusus (hanya untuk kasus *emergency*):

- 1) Membuat surat permohonan yang memuat kronologis terjadinya penyakit.
  - 2) Kwitansi asli (bermeterai) dengan perincian biaya pemeriksaan, penunjang diagnostik, tindakan dan obat
  - 3) Fotokopi Kartu Peserta
  - 4) Surat keterangan *emergency* dari Rumah Sakit yang merawat
  - 5) Berkas pendukung
  - 6) Nilai Ganti Pelayanan Kesehatan disetarakan dengan tarif Rumah Sakit Pemerintah yang setara sesuai SKB/Permenkes dan obat disetarakan dengan obat yang tertera dalam DPHO yang berlaku
- b. Klaim persalinan :
- 1) Fotokopi Resume Medis
  - 2) Kwitansi asli (bermeterai) dengan perincian biaya dan obat
  - 3) Fotokopi Kartu Peserta
  - 4) Formulir Pengajuan Klaim
  - 5) Fotokopi surat keterangan lahir/akte lahir
  - 6) Besaran nilai ganti klaim perorangan persalinan disesuaikan dengan tarif PT Askes (Persero).

### **13. Urun Biaya (Cost Sharing)**

- a. Urun biaya adalah pembebanan sebagian biaya pelayanan kesehatan kepada peserta
- b. Besaran urun biaya ditetapkan bersama antara PT Askes (Persero) dengan fasilitas kesehatan yang bekerjasama.

- c. Informasi mengenai besaran urun biaya yang dibayar oleh peserta dapat diperoleh di Askes Center Rumah Sakit.

**14. Pelayanan Yang Tidak Menjadi Tanggungan PT Askes (Persero)**

- a. Pelayanan kesehatan yang tidak mengikuti tata cara pelayanan yang ditetapkan PT Askes (Persero)
- b. Pelayanan kesehatan yang dilakukan di fasilitas yang bukan jaringan pelayanan kesehatan PT Askes (Persero), kecuali dalam keadaan gawat darurat (*emergency*) dan persalinan.
- c. Pelayanan kesehatan yang dilakukan di luar negeri.
- d. Obat-obatan diluar ketentuan PT Askes (Persero).
- e. Bedah plastik kosmetik, termasuk obat-obatan.
- f. Imunisasi
- g. Seluruh rangkaian pemeriksaan dalam usaha ingin mempunyai anak, termasuk alat dan obat-obatnya.
- h. Sirkumsisi tanpa indikasi medis.
- i. Pemeriksaan kehamilan, gangguan kehamilan, tindakan persalinan, masa nifas pada anak ketiga hidup dan seterusnya.
- j. Usaha meratakan gigi (*Orthodontie*), membersihkan karang gigi (*scalling* gigi) dan pelayanan kesehatan gigi untuk kosmetik.
- k. Gangguan kesehatan/penyakit akibat ketergantungan obat, alkohol dan atau zat adiktif lainnya.
- l. Gangguan kesehatan/penyakit akibat usaha bunuh diri atau dengan sengaja menyakiti diri sendiri.

- m. Kursi roda, tongkat penyangga dan *elastic bandage*.
- n. *General Check Up* atas keinginan sendiri
- o. Kosmetik, *toilettries*, makanan bayi, obat gosok, vitamin, suplemen, susu.
- p. Lain-lain:
  - 1) Biaya perjalanan/transportasi
  - 2) Biaya perjalanan/transportasi
  - 3) Biaya sewa ambulans
  - 4) Biaya pengurusan jenazah
  - 5) Biaya fotokopi
  - 6) Biaya telekomunikasi
  - 7) Biaya kartu berobat
  - 8) Biaya administrasi

## **15. Askes Center**

Askes Center adalah unit pelaksana Program Pelayanan Administrasi Terpadu Rumah Sakit (PPATRS) di Rumah Sakit yang merupakan unit pelayanan administrasi terpadu antara PT Askes (Persero) dengan Rumah Sakit yang menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan kewenangannya masing – masing dengan dasar saling percaya dan dilandasi atas hubungan kerjasama kemitraan yang baik dan benar.

Adapun tujuan askes center adalah tercapainya program asuransi kesehatan yang bermutu melalui optimalisasi fungsi:

- a. Pelayanan informasi dan penanganan keluhan

- b. Pelayanan administrasi dan penyelesaian klaim
- c. Pengendalian biaya yang bertanggung jawab
- d. Hubungan kemitraan

## **H. Struktur Organisasi**

Terlampir