

BAB II

DESKRIPSI UMUM PERUSAHAAN

A. Karakteristik Perusahaan

Berdasarkan *Company Profile* PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta Tahun 2004 dideskripsikan sebagai berikut:

1. Visi Perusahaan

Dengan komitmen untuk selalu mengutamakan kepuasan pelanggan, PT. Jamsostek (Persero) memberikan pelayanan dan manfaat prima bagi seluruh pekerja melalui jaringan pelayanan yang paling luas dan terpadu di seluruh Indonesia.

2. Misi Perusahaan

PT. Jamsostek (Persero) menyelenggarakan program Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang memberikan perlindungan dasar bagi tenaga kerja dan keluarganya dalam menghadapi risiko sosial ekonomi pada saat berkurang atau hilangnya penghasilan karena kecelakaan kerja, berhenti kerja atau meninggal dunia, dan memenuhi kebutuhan pelayanan medis tenaga kerja dan keluarganya.

3. Tujuan dan Sasaran Perusahaan

PT. Jamsostek (Persero) sebagai perusahaan yang memberikan jasa pelayanan, bertekad menjadikan dirinya sebagai satu-satunya penyelenggara jaminan sosial yang paling siap, handal, dan terpercaya di

Indonesia dengan kepuasan PT. Jamsostek (Persero) serta keberhasilan perusahaan.

Kepuasan peserta PT. Jamsostek (Pesero) adalah kepuasan peserta atas pelayanan dan manfaat program adalah tanggung jawab bersama PT. Jamsostek tanpa memperdulikan tingkat dan kedudukan.

Kepuasan PT. Jamsostek (Persero) adalah mengakui dan menghargai peran serta setiap orang bagi keberhasilan perusahaan, bersikap adil serta memelihara lingkungan kerja yang mendorong pertumbuhan pribadi dan keberhasilan bagi semua orang.

Keberhasilan PT. Jamsostek (Persero) adalah tanggung jawab bersama tanpa memandang tingkat dan kedudukan dengan prestasi yang proaktif, inovatif, pantang menyerah, bersikap positif terhadap kritik, jujur dan dapat diandalkan.

4. Makna Logo Perusahaan

Setiap organisasi atau perusahaan mempunyai logo yang merupakan ciri khas organisasi atau perusahaan. Gambar dan makna logo PT. Jamsostek (Persero) adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Logo PT. Jamsostek (Persero)



Sumber: PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta

Logo pada PT. Jamsostek (Persero) mempunyai makna sebagai berikut:

1) Bentuk lambang luwes tanpa garis tepi atau *outline*

Bentuk lambang luwes tanpa garis tepi atau *outline* namun tampil tegas dan lugas menggambarkan kualitas dan nilai-nilai dasar perusahaan yang berpikiran terbuka, tanggap dan profesional.

2) Huruf J

Huruf J menggambarkan PT. Jamsostek (Persero) menggalang dan menjembatani hubungan atas dasar kemitraan dengan pelanggan, pemasok dan antar organisasi sendiri.

3) Bentuk lingkaran tanpa garis tepi

Melambangkan tekad PT. Jamsostek (Persero) untuk mewujudkan dirinya menjadi pusat keunggulan dan tauladan bagi BUMN lainnya.

4) Tulisan “Jamsostek” pada lambang dilengkapi dengan tulisan PT.

Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Persero)

Sebagai bentuk suatu jaminan kesamaan dan mengukuhkan posisinya sebagai penyelenggara program jaminan sosial bagi tenaga kerja.

5) Warna lambang hijau

Warna lambang hijau (perpaduan warna hijau *Cyan* 100 % dan *Yellow* 100 %) melambangkan rasa teduh yang didapatkan dari kepuasan pelanggan atas pelayanan yang menjadi pola dan tingkah laku yang tercermin di dalam visi dan misi perusahaan.

6) Warna hitam dan nuansanya

Warna hitam dan nuansanya melambangkan ketegasan, keterkaitan dan komitmen yang melengkapi warna hijau yang teduh.

7) Jenis huruf

Jenis huruf *Avan Garde Bold* untuk tulisan Jamsostek dan *Helvetica italic* untuk tulisan PT. Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Persero) digunakan karena keduanya adalah jenis huruf yang mudah dibaca.

B. Sejarah Perkembangan Perusahaan

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Perburuhan Nomor 5 Tahun 1964 mengenai pendirian Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS). Yayasan ini berfungsi sebagai penghimpun dana iuran dan membayarkan ganti rugi tenaga kerja dan keluarganya yang terkena risiko kerja. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 34 tahun 1977 mulai tanggal 5 Desember 1977, Yayasan Dana Jaminan Sosial Kantor Perwakilan Jawa Tengah dan DIY diubah menjadi Perum ASTEK dengan program yang dilaksanakan adalah sebagai berikut: Asuransi Kecelakaan Kerja, Asuransi Kematian, Asuransi Hari Tua, serta Asuransi Kesehatan.²⁴

Pada bulan Desember tahun 1995 PT. Astek (Persero) Kacab D.I Yogyakarta diganti namanya menjadi PT. Jamsostek (Persero) Kacab D.I Yogyakarta. Program yang dilaksanakan adalah: Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) Jaminan Kematian (JK), Jaminan

²⁴ *Company Profile, ibid.* hal. 7.

Pemeliharaan Kesehatan (JPK). Untuk saat ini PT. Jamsostek (Persero) memiliki 110 (seratus sepuluh) kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia, terdiri dari²⁵:

1. 1 (satu) Kantor Pusat yang berkedudukan di Jakarta.
2. 8 (delapan) Kantor Wilayah yang berkedudukan masing-masing di kota propinsi yaitu Medan, Palembang, Jakarta, Semarang, Surabaya, Balikpapan, dan Ujung Pandang.
3. 101 (seratus satu) Kantor Cabang yang tersebar di kota-kota Propinsi.

C. Struktur dan Manajemen Perusahaan

1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT. Jamsostek menggunakan bentuk organisasi fungsional dan jalur, maka dapat dijelaskan sifat organisasi PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta yang menganut bentuk tersebut, yaitu²⁶:

- i. Pimpinan puncak yaitu Kepala Kantor Cabang PT. Jamsostek melimpahkan wewenang kepada satuan-satuan organisasi di bawahnya (Kepala Bidang Pemasaran, Kepala Bidang Pelayanan, Kepala Bidang Keuangan, Kepala Bidang Teknologi Informasi, Kepala Bidang Umum dan Personalia, Kepala Bidang Progsus, Kepala Bidang JPK).
- ii. Pimpinan tiap bidang (Kepala Bidang Pemasaran, Pelayanan, Keuangan, Teknologi Informasi, Umum dan Personalia, Progsus, dan

²⁵ *Ibid.*

²⁶ Manual Mutu Pelayanan Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta 14 Mei 2007.

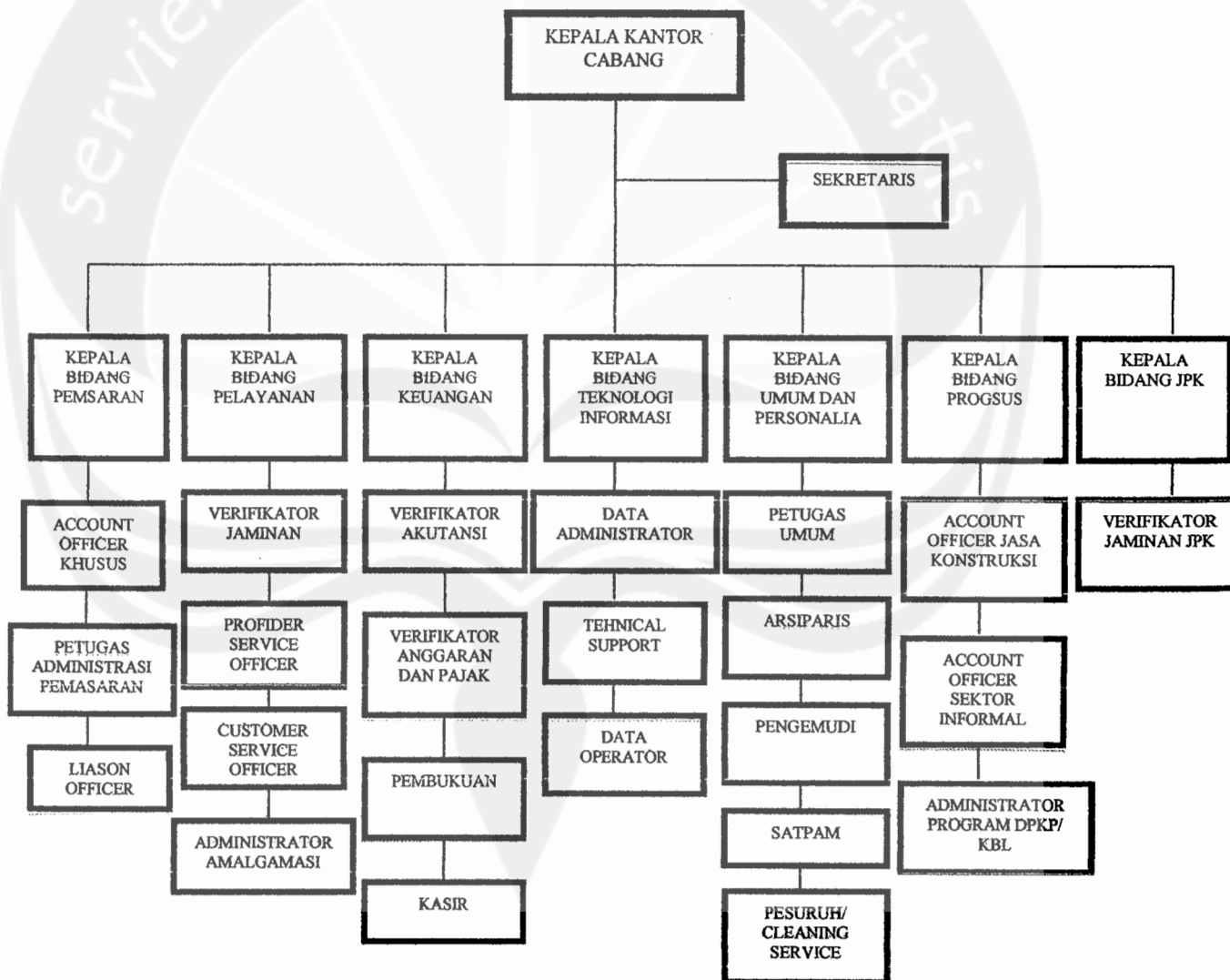
Kepala Bidang JPK) dalam struktur tersebut memiliki hak memerintah semua pelaksana sesuai dengan bidang kerjanya.

- iii. Satuan-satuan pelaksana seperti *Account Officer*, PAP, AO khusus dan *Lieison Officer* (LO) memiliki wewenang dalam bidang kerjanya.

Berikut secara garis besar struktur organisasi PT. Jamsostek (Persero)

Kacab Yogyakarta:

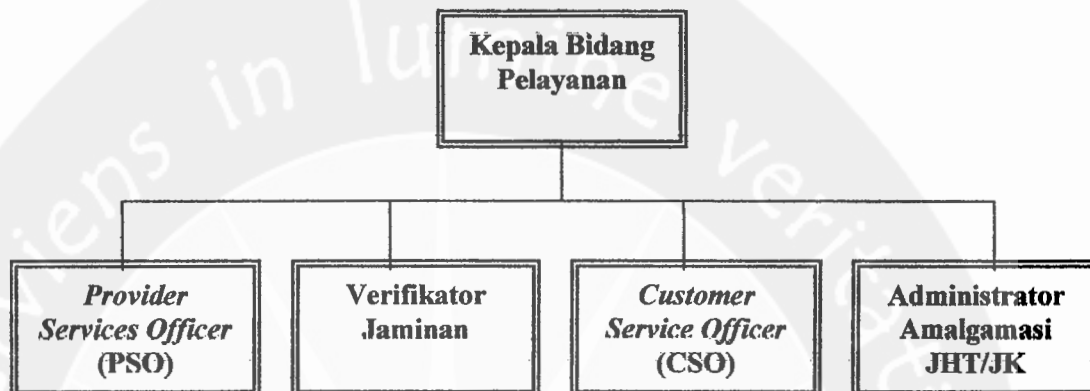
Bagan 2.1
Struktur Organisasi PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta.



Sumber: Manual Mutu Pelayanan Jamsostek, 14 Mei 2007. hal.19.

Berkaitan dengan alur koordinasi di Sub Bidang CSO pada struktur Bidang Pelayanan, dapat penulis gambarkan dalam bentuk bagan sebagai berikut:

Bagan 2.2
Struktur Organisasi Bidang Pelayanan.



Sumber: diolah dari Manual Mutu Pelayanan Jamsostek, 14 Mei 2007. hal.19.

Secara garis besar hubungan kerja secara internal, Kabid Pelayanan pola hubungan kerjanya vertikal dan *Provider Service Officer*, Verifikator Jaminan, *Customer Service Officer* dan Administrator Amalgamasi secara pola hubungannya Horizontal. Berdasarkan pada Sistem dan Prosedur Pelayanan Terpadu Program (SPPT) PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta tahun 2000, dapat diuraikan secara garis besar fungsi dan tugas pokok yang ada pada Bidang Pelayanan:

1. Kepala Bidang Pelayanan

Kepala Bidang Pelayanan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Merencanakan penyelesaian klaim secara tepat waktu dan mengendalikan pelayanan jaminan serta menanggapi keluhan peserta untuk mewujudkan kepuasan peserta.

- b. Melakukan verifikasi berkas penetapan jaminan untuk menetapkan sesuai kewenangannya.
 - c. Melakukan penetapan besarnya jaminan sesuai batas kewenangan.
 - d. Mengendalikan penyelesaian kasus klaim yang belum atau tidak ditindak lanjuti oleh peserta berupa penyelesaian klaim pending.
 - e. Melakukan negoisasi dan pembuatan Ikatan Kerjasama (IK) dengan PPK serta melakukan pengendalian biaya dan pelaksanaan pelayanan kesehatan untuk kelancaran pelayanan.
 - f. Melakukan pembinaan terhadap bawahannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
 - g. Menyusun dan menilai kinerja (SKI) bawahannya.
2. Sub Bidang *Provider Services Officer* (PSO)

Provider Service Officer mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Membuat pemetaan penyebaran jaringan PPK dan menganalisa jumlah bertanggung per PPK serta melakukan seleksi PPK yang akan digunakan atau ditunjuk oleh badan penyelenggara.
- b. Menyiapkan perkiraan perhitungan biaya perkapita dan tarif PPK untuk melakukan negoisasi serta menyiapkan *Draft* IKS.
- c. Melegalisasi formulir 1 (satu) b untuk digunakan sebagai KPK sementara.
- d. Melakuakn koordinasi pengiriman daftar bertanggung ke PPK, penghentian sementara pelayanan kesehatan dan membuka kembali pelayanan pada peserta.

- e. Melakukan koordinasi dengan bidang keuangan tentang realisasi penggunaan rekening antara program JPK (khusus untuk pembayaran klaim peserta titipan, rujukan antar daerah).
- f. Membuat surat jaminan (rawat inap, pemeriksaan khusus) maupun legalisasi resep obat atau pelayanan khusus seperti kacamata, gigi palsu serta memonitor pelayanan rawat inap peserta di rumah sakit bila kantor cabang menyelenggarakan sendiri program JPK.
- g. Melakukan pembinaan PPK melalui kerjasama operasional maupun kunjungan (pelaporan, standar PPK, manajemen, utilitas fasilitas pelayanan kesehatan).
- h. Membuat penilaian mutu pelayanan PPK tingkat I sebagai *gate keeper* dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada peserta.

3. Sub Bidang Verifikator Jaminan

Verifikator Jaminan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Menerbitkan surat konfirmasi tahap I (pertama) dan pengecekan data atau kasus yang dianggap meragukan sebagai bahan penyelesaian penetapan jaminan.
- b. Melakukan verifikasi, merekam dan menetapkan klaim JKK dan JPK baik kapitasi maupun *free service*.
- c. Membuat *voucher* dan Bukti Pembayaran Jaminan (BPJ) klaim JPK dan JKK (untuk pembayaran *transfer*).
- d. Menginformasikan klaim JKK siap bayar ke perusahaan atau ahli waris.

e. Menyajikan laporan bulanan kasus dan jaminan yang dibayarkan.

4. Sub Bidang *Customer Service Officer* (CSO)

Sub Bidang CSO mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut²⁷:

- a. Prosedur Perluasan Kepesertaan, yakni terdiri dari; Menerima dokumen pendaftaran kepesertaan, Menerbitkan kuitansi iuran, Menerima iuran, Menerima peserta titipan dari kantor cabang pendaftaran.
- b. Prosedur Pembinaan Kepesertaan, yakni terdiri dari; Menerbitkan kuitansi atau *voucher* iuran lanjutan, Menerima iuran lanjutan, Menerima dokumen mutasi, Menggabungkan Surat Jaminan Hari Tua (SJHT) pada kantor cabang peminta data, Menerima permintaan koreksi Kartu Peserta Jamsostek (KPJ), Menerbitkan KPJ duplikat, Menerima permintaan koreksi PSJHT.
- c. Prosedur Pelayanan Jaminan, yakni terdiri dari; Menerima permintaan JHT dan JK, Menetapkan JHT dan JK serta menerbitkan kuitansi jaminan, Membayar JHT dan JK, Menerima laporan kecelakaan kerja tahap I (pertama) dan II (dua), Menerbitkan surat jaminan, Menerima pengajuan klaim JPK.

5. Sub Bidang Administrator Amalgamasi JHT

Administrator Amalgamasi mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Memenuhi pengajuan amalgamasi dari cabang lain.

²⁷ Untuk lebih detail lihat pada halaman Bab Lampiran KTI.

- b. Membuat permintaan amalgamasi ke kantor cabang lain untuk penggabungan saldo JHT.
- c. Menggabungkan saldo JHT untuk klaim peserta.
- d. Membuat rekening antar cabang amalagamasi.
- e. Memastikan terselenggaranya laporan yang benar dan akurat serta tepat waktu.

2. Manajemen Organisasi

Berikut ini merupakan deskripsi secara umum manajemen organisasi pada PT. Jamsostek (Persero), yaitu:

a. Penerimaan Karyawan

Dalam penerimaan karyawannya terdapat aturan-aturan, yakni²⁸:

- 1) Dalam penerimaan karyawan, perusahaan memberikan kesempatan yang sama kepada semua Warga Negara Indonesia untuk dapat diterima menjadi karyawan perusahaan.
- 2) Penerimaan karyawan dilaksanakan melalui proses seleksi agar mendapatkan karyawan yang berkualitas sesuai dengan formasi yang ada, maka harus memenuhi:
 - a. Persyaratan umum.
 - b. Persyaratan teknis.
 - c. Persyaratan administrasi.

²⁸ Kesepakatan Kerja Bersama PT. Jamsostek (Persero) Kacab Yogyakarta 2001-2003. hal. 10.

b. Penilaian Prestasi Kerja

Dalam menilai kinerja karyawan terdapat aturan-aturan, yakni²⁹:

- 1) Penilaian prestasi kerja setiap karyawan dilakukan oleh atasan langsung paling sedikit 1 (satu) tahun sekali dengan periode penilaian yang didasarkan atas tujuan penilaian itu sendiri.
- 2) Hal yang dinilai dalam penilaian prestasi kerja berdasarkan kuantitas kerja dan faktor pendukung sesuai dengan Surat Keputusan Direksi.
- 3) Penilaian prestasi kerja dilakukan dengan menggunakan penetapan dan penilaian sasaran kerja individu sesuai Surat Keputusan Direksi dan hasil penilaian, wajib disampaikan kepada karyawan yang dinilai.
- 4) Hasil penilaian akhir prestasi kerja digunakan dalam menentukan antara lain kenaikan gaji, *grade*, golongan, promosi jabatan, pendidikan dan latihan serta gratifikasi atau jasa produksi.
- 5) Setiap perubahan format penilaian prestasi kerja karyawan yang akan dipergunakan harus selalu mempertimbangkan masukan atau saran dari Serikat Pekerja.

c. Pengaturan Jam Kerja

Jam kerja merupakan waktu pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, berikut ketentuannya³⁰:

- 1) Hari kerja perusahaan adalah hari Senin sampai dengan Jumat.

²⁹ *Ibid*, hal. 12.

³⁰ *Ibid*, hal. 20.

- 2) Jam kerja perusahaan adalah pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.30 dengan jam istirahat sebagai berikut :
 - a. Hari Senin s/d Kamis : Pukul 12.00 s/d 13.00
 - b. Hari Jumat : Pukul 11.30 s/d 13.30
- 3) Jam kerja perusahaan dapat disesuaikan dengan kondisi setempat setelah mendapat persetujuan Direksi.
- 4) Setiap karyawan wajib memenuhi hari dari jam kerja sebagaimana dimaksud ayat (2) dan ayat (3), serta melaksanakan dengan mengisi daftar hadir yang disediakan.
- 5) Kepala unit kerja bertanggung jawab dalam penegakan disiplin hari dan jam kerja.