

BAB IV

KEADAAN UMUM PT. ASKES (PERSERO)

4.1 Sejarah Berdirinya PT. Askes (Persero)

Sejarah berdirinya PT. Askes (Persero) ini, disarikan dari situs resmi PT. Askes (Persero) yaitu <http://www.ptaskes.com/webaskes/viewProfile.htm>. 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 No. 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.

Selanjutnya pada tahun 1984 untuk lebih meningkatkan program jaminan pemeliharaan kesehatan bagi peserta dan agar dapat dikelola secara profesional, Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1984 tentang Pemeliharaan Kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun (PNS, ABRI dan Pejabat Negara) beserta anggota keluarganya. Dengan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 1984, status badan penyelenggara diubah menjadi Perusahaan Umum Husada Bhakti (Perum Husada Bhakti).

Perkembangan terus berlangsung dengan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 69 Tahun 1991, kepesertaan program jaminan pemeliharaan kesehatan yang dikelola Perum Husada Bhakti ditambah dengan Veteran dan

Perintis Kemerdekaan beserta anggota keluarganya. Disamping itu, perusahaan diijinkan memperluas jangkauan kepesertaannya ke badan usaha dan badan lainnya sebagai peserta sukarela. Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 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.

PT Askes (Persero) yang berkedudukan di Jakarta didirikan dengan Akte Notaris Muhani Salim, SH No. 104 dan 105, tanggal 20 Agustus 1992 yang telah diubah terakhir dengan Akte Notaris Nanda Fauz Iwan, SH tertanggal 10 Maret 2004 yang mempunyai maksud dan tujuan serta kegiatan sebagai berikut, yaitu maksud dan tujuan perseroan ialah melaksanakan dan menunjang nasional pada umumnya, serta pembangunan dibidang asuransi khususnya asuransi kesehatan bagi PNS, PP, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan peserta lainnya serta menjalankan jaminan pemeliharaan kesehatan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.

Dalam upaya mencapai maksud dan tujuan tersebut, PT. Askes dapat melakukan kegiatan usaha sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan asuransi kesehatan yang bersifat menyeluruh (komprehensif) bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun, Veteran dan Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya
2. Menyelenggarakan asuransi kesehatan yang bersifat menyeluruh (komprehensif) bagi Pegawai dan Penerima Pensiun Badan Usaha dan Badan lainnya

3. Menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku

4.2 Profil Bisnis

Adapun visi PT. Askes adalah menjadi perusahaan Spesialis Asuransi Kesehatan dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan dan Market Leader di Indonesia.

Dan misinya adalah turut membantu pemerintah di bidang kesehatan dengan:

- a. menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan yang bersifat sosial berdasarkan *Managed Care* untuk kemanfaatan maksimum bagi peserta wajib
- b. menyelenggarakan asuransi kesehatan yang bersifat komersial bagi masyarakat berpenghasilan tetap, terutama kelompok menengah ke atas, berdasarkan *Managed Care* dan *Idemnity* untuk kemanfaatan bagi Stakeholders

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan, PT Askes (Persero) memiliki budaya perusahaan yang dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari tercermin sebagai perilaku segenap jajaran perusahaan mulai dari direksi hingga pegawai terendah berupa Integritas, Pelayanan Prima, Kerjasama dan Pembelajaran Secara Terus Menerus (*Integrity, Service Excellence, Team Work, Continuous Learning*), yang secara operasional dijabarkan sebagai berikut :

- a. Integritas (*Integrity*), maksudnya adalah menciptakan sumber daya manusia yang memiliki jiwa pengabdian dan loyalitas serta tanggung jawab yang tinggi, yang terwujud dalam pelaksanaan tugas secara taat asas dan berdisiplin sehingga tercipta *Good Corporate Governance*.
- b. Pelayanan Prima (*Service Excellence*), maksudnya adalah senantiasa mengupayakan pelayanan yang terbaik bagi peserta dan mitra kerja untuk

mencapai tingkat kepuasan peserta dan mitra kerja yang optimal untuk menciptakan pelayanan yang loyal.

- c. Peningkatan Kerjasama (*Team Work*), maksudnya adalah dibangun pemahaman visi bersama yang jelas, tujuan bersama, kerjasama yang sudah berjalan perlu dibina dan terus ditingkatkan agar ada saling tukar informasi program antar unit kerja di kantor pusat dan daerah (*Sharing of Information*).
- d. Pembelajaran Terus Menerus (*Continuous Learning*), maksudnya adalah menciptakan iklim kerja yang menunjang semangat pembelajaran secara terus menerus baik secara perorangan maupun melalui program pendidikan dan pelatihan secara terencana, sehingga selalu inovatif mengatasi akibat-akibat perubahan lingkungan usaha dalam upaya peningkatan dan pengembangan guna mengoptimalkan kinerja perusahaan.

Ada beberapa hal yang menjadi strategi PT. Askes, yaitu sebagai:

1. *Financial Perspective*

1.1 Korporat

- a. Meningkatkan pertumbuhan pendapatan premi
- b. Meningkatkan pencapaian hasil investasi
- c. Meningkatkan upaya pengendalian biaya pelayanan kesehatan dan biaya operasional

1.2 Askes Sosial

Mengupayakan kelancaran penerimaan premi dari iuran peserta Askes Sosial dan iuran Pemerintah selaku pemberi kerja (Peraturan Pemetintah No.28 tahun 2003).

1.3 Askes Komersial

Mengendalikan biaya pelayanan kesehatan dan menerapkan prinsip-prinsip pengelolaan asuransi secara konsekuen.

2. *Customer Perspective*

2.1 Askes Sosial

- a. Mendekatkan tarif Askes terhadap tarif umum melalui negosiasi
- b. Meningkatkan hubungan kemitraan dengan PPK
- c. Mengutamakan kepuasan pelanggan dengan tetap menjaga perusahaan berada dalam kondisi keuangan yang sehat.
- d. Menyederhanakan prosedur pelayanan dan administrasi klaim
- e. Melaksanakan program Customer Focus (*Toll Free*)

2.2 Askes Komersial

- a. Meningkatkan program retensi peserta
- b. Meningkatkan komunikasi dengan peserta
- c. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan
- d. Meningkatkan hubungan kemitraan dengan PPK

3. *Internal Business Process Perspective*

3.1 Korporat

- a. Meningkatkan ketaatan dan kepatuhan dalam bidang administrasi
- b. Melaksanakan pengelolaan perusahaan secara profesional dan berpegang teguh pada prinsip-prinsip CGC

3.2 Askes Sosial

- a. Mengkaji dan mengembangkan proses administrasi pelayanan bagi peserta dan PPK

- b. Membentuk *Medical Advisory* untuk pelayanan yang *sophisticated* dan mahal

3.3 Askes Komersial

- a. Meningkatkan program marketing
- b. Menerapkan proses *underwriting* yang tepat
- c. Meningkatkan mutu produk
- d. Menetapkan besaran premi sesuai dengan perhitungan resiko

4. *Learning and Growth Perspective*

- a. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia melalui pembelajaran dan diklat
- b. Menerapkan budaya perusahaan secara konsekuen dalam operasional perusahaan
- c. Memantapkan sistem remunerasi dan pola karir yang terencana
- d. Mengembangkan standar sarana sesuai kebutuhan perusahaan

