**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Sejarah Perusahaan**

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bogor Nomor 5 Tahun 1977, yang dinyatakan oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Barat melalui Surat Keputusan Nomor 300/HK.011/SK/77 tanggal 5 Juli 1977. Kota Bogor telah mempunyai sistem pelayanan air sejak tahun 1918 yang dibangun oleh Holland Betton Maatschaapij pemerintah Belanda. Nama perusahaan air minum pada waktu itu adalah Gemeente Waterleiding Buitenzorg. Pada permulaan berdirinya sumber air minum diambil dari Kota Batu I dengan kapasitas 50 liter/detik dan Kota Batu II dengan Kapasitas 25 liter/detik. Kedua sumber air itu terletak di desa Cibogel Kecamatan Ciomas yang berjarak 7 kilometer dari kota Bogor. Sumber mata air Kota Batu ini merupakan cikal bakal keberadaan PDAM Kota Bogor.

Perusahaan air ini awalnya secara khusus diperuntukkan bagi kepentingan masyarakat Belanda yang berdomisili di Kota Bogor dan sekitarnya, dialirkan untuk pertama kalinya pada tahun 1922. Setelah pemerintah Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang tahun 1942, Holland Leiding Bedriif Maatschaapij diambil alih oleh tentara Jepang demi kepentingan perang melawan sekutu, dan pengelolaannya diserahkan kepada seorang Bangsa Indonesia bernama Soehali. Pada masa ini keadaan air semakin berkurang karena banyak pipa-pipa yang bocor sebagai akibat dari penggalian tanah yang dilakukan oleh tentara Jepang untuk mencari harta benda peninggalan Belanda. Setelah Proklamasi kemerdekaan Republik Indonesia tahun 1945, Perusahaan air minum ini diambil alih oleh Dinas Pekerjaan Umum Seksi Air Minum, pada tahun 1947 terjadi penggantian pimpinan dimana Soehali yang sudah tidak disenangi lagi oleh karyawannya digantikan oleh Noersasih.

 Untuk mengatasi kerusakan dan kekurangan air yang dialami semasa pendudukan Jepang, pada tahun 1955 diadakan perbaikan-perbaikan serta penambahan kapasitas sebanyak 40 liter/detik yang diambil dari sumber air Kebon salada milik Pemerintah Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta yang disambungkan ke daerah Pasar Kecapi, Bubulak dan Air Mancur, walaupun demikian, pada tahun 1966 sudah mulai terasa adanya kekurangan air terbukti dari hasil survei Pekerjaan Umum Tenaga Listrik, dimana dikemukakan bahwa sebanyak 7.000 sambungan pipa air minum ke meteran hanya 50% yang normal, 20% tidak normal dan 30% sama sekali tidak mendapat air.

Melihat kondisi tersebut, maka dilakukan survei dan perancangan strategis untuk meningkatkan pelayanan dan pengembangan kapasitas jumlah air bersih. Pada tahun 1967 Dinas Pekerjaan Umum merencanakan penambahan air minum yang sumbernya diambil dari Bantar Kambing dengan kapasitas 125 liter/detik yang terletak di Desa Cijeruk, dan Tangkil dengan kapasitas 180 liter/detik yang terletak di Ciawai. Namun rencana ini terhambat masalah pendanaan karena untuk pemasangan pipa transmisi dibutuhkan dana investasi yang cukup besar. Rencana proyek penambahan air minum tersebut terlaksana pada tahun 1970 melalui usaha pemerintah untuk mendapatkan bantuan dari luar negeri, dan berhasil diperoleh bantuan berupa Grant (bantuan yang tidak mengharuskan untuk dibayar kembali) dari Negara Australia dalam rangka Colombo Plan, bantuan ini berupa pipa-pipa dan peralatannya yang termasuk dalam pembuatan Bak Pelepas Tekan, penyediaan meter air sebanyak 16.000 buah, pemasangan pipa transmisi dan merencanakan penyediaan air minum.

Dengan adanya intruksi dari Menteri Dalam Negeri Nomor EKBANG 8/2/43 tanggal 11 Juli 1974 untuk merubah status Dinas Air Minum menjadi Perusahaan Daerah Air Minum yang berbentuk Badan Hukum, maka pada tahun 1977 dirubah statusnya menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Bogor, disahkan oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I jawa Barat dengan surat keputusan nomor 300/HK.011/SK tanggal 5 Juli 1977, sejak itu hingga sekarang perusahaan ini telah mengalami banyak perkembangan dan peningkatan volume air yang tidak sedikit dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan air minum yang bersih dan sehat.

PDAM Kota Bogor berhasil menambah kapasitas produksinya dengan membangun Instalasi Pengelolaan Air (IPA) dengan instalasi atau Water Treatment Plant, yang berlokasi di Cipaku dan Dekeng. Sumber air bakunya memanfaatkan air sungai Cisadane. Dengan penambahan sumber air tersebut, kapasitas produksi air meningkat yaitu pada awal 2007 sudah mencapai 1.130 liter/detik, yang berasal dari sumber air utama yaitu mata air kota Batu, mata air Bantar Kambing, mata air Tangkil dan sungai Cisadane WTP Cipaku dan WTP Dekeng. PDAM dalam memaksimalkan pelayanannya pada tahun 2013 dibangun WTP Dekeng II dan Tahun 2015 dibangun WTP Cikareteg.

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Nomor 011.45-75 tahun 2002 tanggal 22 April 2002 tentang penetapan logo baru PDAM Kota Bogor dan Penambahan nama Tirta Pakuan, maka nama PDAM Kota Bogor berubah menjadi PDAM Tirta Pakuan Bogor. PDAM Tirta Pakuan Bogor berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Penyediaan air minum oleh PDAM merupakan salah satu program untuk meningkatkan derajat kesehatan dan produktifitas masyarakat kota Bogor. Perusahaan ini dalam menyediakan air minum harus memenuhi 3 syarat penyediaan air minum yaitu, kualitas, kuantitas, dan kontinuitas.

**3.2 Stuktur Organisasi**

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada  pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Struktur organisasi dan tata kerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor ditetapkan dan dipembaharui dengan Surat keputusan Walikota Bogor No. 061/SK.32-Hot/1990 tentang susunan organisasi dan tata cara kerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

Struktur organisasi yang ada pada PDAM Tirta Pakuan Bogor adalah :



Sumber : PDAM Tirta Pakuan Bogor

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Pakuan Bogor

Setiap bagian memiliki tugas pokok masing-masing, berikut uraian dari bagian organisasi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor :

1. Direksi yaitu :
2. Memimpin dan mengendalikan semua kegiatan PDAM.
3. Merencanakan dan menyusun program kerja PDAM Tahunan dan Lima tahunan.
4. Membina karyawan.
5. Mengurus dan mengelola kekayaan PDAM.
6. Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan.
7. Melaksanakan kegiatan teknik PDAM.
8. Menyampaikan laporan berkala kepada walikota melalui badan pengawas mengenai seluruh kegiatan termasuk neraca dan perhitungan laba/rugi.
9. Kepala Satuan Pengawasan Intern, yaitu :
10. Menyusun rencana kerja satuan pengawasan intern
11. Mengkoordinir kegiatan pemeriksaan, analisis dan evaluasi terhadap kinerja fungsi organisasi, penyelenggaraan keuangan dan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pelaksanaan kegiatan PDAM.
12. Memberikan rekomendasi untuk penyelesaian masalah yang dihadapi PDAM.
13. Mendampingi dan membantu kelancaran dan pelaksanaan tugas eksternal.
14. Mengkoordinir pelaksanaan pengawasan dan pemeriksaan piutang rekening air dan rekening non rekening paling sedikit setahun sekali untuk memastikan kesesuaian dengan angka-angka akuntansi.
15. Mengkoordinir pelaksanaan pengawasan dan pemeriksaan inventarisasi barang-sbarang milik PDAM di gudang, kantor maupun tempat lainnya paling sedikit setahun sekali untuk memastikan kesesuaian dengan angka-angka akuntansi.
16. Mengawasi seluruh aset PDAM.
17. Melakukan penyusunan laporan kinerja PDAM setiap tahun.
18. Melakukan perhitungan dan efisiensi serta mempertanggungjawabkan seluruh biaya operasional disatuan pengawasan intern.
19. Kepala Penelitian & Pengembangan, yaitu :
20. Mengadakan Penelitian dan Pengembangan Perusahaan
21. Meneliti kemungkinan-kemungkinan untuk ikut dalam pengembangan teknologi perusahaan
22. Melaksanakan penelitian terhadap rencana pembangunan daerah dalam rangka mengikut sertakan peranan perusahaan didalamnya
23. Melakukan penelitian dan pengembangan analisa pemasaran secara umum untuk membantu penelitian, promosi serta pengembangan perusahaan
24. Menerbitkan laporan-laporan dari penerbit-penerbit lainnya mengenai aktivitas perusahaan, dalam rangka aktivitas penelitian dan pengembangan
25. Memberikan saran-saran atau pertimbangan kepada Direksi sesuai dengan hirarki tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya
26. Kepala Bagian Keuangan, yaitu :
27. Merencanakan dan mengkoordinasikan penyusunan anggaran perusahaan, serta mengontrol penggunaan anggaran tersebut untuk memastikan penggunaan dana secara efektif dan efisien dalam menunjang kegiatan operasional perusahaan
28. Mengelola fungsi akuntansi dalam memproses data dan informasi keuangan untuk menghasilkan laporan keuangan yang dibutuhkan perusahaan secara akurat.
29. Merencanakan dan mengkoordinasikan pengembangan sistem serta prosedur keuangan dan akuntansi. Selain itu juga mengontrol pelaksanaannya untuk memastikan semua proses dan transaksi keuangan berjalan dengan tertib dan teratur.
30. Merencanakan dan mengkonsolidasikan perpajakan seluruh perusahaan untuk memastikan efisiensi biaya dan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan.
31. Merencanakan, mengkoordinasi, dan mengontrol arus kas perusahaan

(*cash flow*), terutama pengelolaan piutang dan utang. Sehingga, hal ini dapat memastikan ketersediaan dana untuk operasional perusahaan dan kondisi keuangan dapat tetap stabil.

1. Mengambil keputusan yang berkaitan dengan pembelanjaan.
2. Mengendalikan program dan pendapatan pengeluaran keuangan
3. Kepala Bagian Sumber Daya Manusia, yaitu :
4. Merencanakan, mengarahkan, melaksanakan dan mengkoordinasi kegiatan dan fungsi-fungsi yang terkait dengan kepegawaian dan sumber daya manusia dalam perusahaan
5. Menjadi penghubung antara Manajemen dengan karyawannya dengan cara menampung dan menjawab pertanyaan, menjelaskan dan mengelola kontrak, serta membantu menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan.
6. Melaksanakan Proses kegiatan Penggajian, kenaikan pangkat, kenaikan gaji, mutasi, kesejahteraan pegawai dan pembinaan pegawai.
7. Mengawasi proses perekrutan, wawancara kerja, seleksi, dan penempatan karyawan baru.
8. Merancang dan melaksanakan program-program pelatihan serta pengembangan karyawan.
9. Merencanakan dan mengadakan orientasi karyawan baru, untuk membantu mengembangkan sikap positif mereka terhadap tujuan organisasi.
10. Menangani isu-isu ketenagakerjaan, seperti memediasi pertikaian dan mengarahkan prosedur kedisiplinan
11. Mengurus Proses Asuransi, kesejahteraan dan proses pegawai yang telah mencapai usia pensiun dan penghargaan.
12. Kepala Bagian Perlengkapan, yaitu :
13. Penyelenggaraan dan koordinasi sisa saldo pesediaan barang yang ada digudang secara *Online* yang *Uptodate.*
14. Bertanggung jawab terhadap kegiatan pengadaan, penerimaan, penyimpanan serta pengeluaran barang dan atau jasa sesuai dengan batas kewenangannya.
15. Bertanggung jawab terhadap saldo persediaan barang yang ada     di gudang.
16. Melakukan analisa kebutuhan pengadaan barang dan/atau jasa yang diminta para unit kerja lain guna memenuhi pengadaan barang dan/atau jasa.
17. Pengelolaan stok dan distribusi peralatan atau perlengkapan kepada unit kerja untuk rnenunjang pelaksanaan tugas perusahaan
18. Penyediaan, pemeliharaan perngkat keras dan lunak bagi penerapan sistem
19. Kepala Bagian Pelayanan Pelanggan, yaitu :
20. Melakukan penyaluran meter air dan menarik data penggunaan air berdasarkan meter.
21. Menyelenggarakan pemasaran, pelayanan langganan dan mengurus penagihan rekening langganan.
22. Menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan dari langganan, pengolahan rekening data langganan.
23. Menyelenggarakan fungsi pengawasan meter air dan administrasi meter air.
24. Melaksanaan administrasi penutupan dan buka kembali saluran air pelanggan.
25. Penetapan sanksi pelanggaran yang dilakukan oleh para pelanggan.
26. Menyelenggarakan upaya peningkatan pemasaran, pelayanan pada pelanggan dan penyuluhan kepada masyarakat
27. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
28. Kepala Bagian Transmisi dan Distribusi, yaitu
29. Mengawasi pemasangan dan pemeliharaan pipa-pipa distribusi dalam rangka pemberian air secara merata serta melayani gangguan.
30. Mengatur, distribusi air secara merata kepada pelanggan dan menyelesaikan angsuran dibagian distribusi
31. Membuat peta jaringan pipa dan perlengkapannya
32. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan
33. Mengkoordinir dan mengendalikan, pemantauan tugas-tugas seluruh

kegiatan dalam pengelolaan sistem transmisi distribusi

1. Mengkoordinir dan mengendalikan kegiatan monitoring, pemeliharaan, perbaikan dan penggantian pipa transmisi, distribusi, retikulasi, meter air, jembatan pipa termasuk perlengkapan mekanikal dan elektrikal.
2. Mengkoordinir penyelenggaraan pemasangan jaringan perpipaan yang dilaksanakan oleh PDAM maupun pihak ketiga
3. Mengkoordinir  dan  mengendalikan  pelaksanaan pemutusan saluran air minum pelanggan.
4. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.
5. Kepala Bagian Produksi, yaitu :
6. Mengendalikan kuantitas dan kualitas produksi air termasuk rencana keperluan material produksi.
7. Mengatur dan menyelenggarakan fungsi-fungsi serta laboratorium.
8. Perumusan rencana penyediaan air yang cukup dan memenuhi standard air bersih secara terus menerus dan berkesinambungan.
9. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pemakaian bahan kimia untuk proses pengolahan air bersih agar terdapat pemakaian yang efektif dan efisien.
10. Perencanaan dan evaluasi seluruh kegiatan produksi, laboraturium diseluruh wilayah agar sesuai dengan rencana anggaran kerja perusahaan.
11. Melaksanakan tugas yang lain yang diberikan oleh atasan
12. Kepala Bagian Perencanaan dan Pengawasan Teknik, yaitu :
13. Merencanakan Pembangunan Instalasi pengolahan air bersih pada lokasi yang belum tersedia pengolahan air bersih
14. Merencanakan Pengembangan instalasi pengolahan air bersih dan jaringan perpipaan serta sarana atau prasarana penunjang lainya.
15. Membuat program kerja tentang perawatan/peralatan teknik.
16. Meneliti dan menilai peralatan teknik sesuai dengan keperluan perusahaan.
17. Mengusulkan tentang pemeliharaan/perbaikan bangunan umum
18. Melakukan uji coba terhadap barang peralatan teknik maupun peralatan elektronik sebelum dipergunakan perusahaan
19. Mengatur dan mengendalikan jadwal perbaikan / pemeliharaan barang-barang teknik yang dipergunakan perusahaan dan merekomendasikan ke unit kerja yang menggunakan untuk dilaksanakan.
20. Melakukan pengkajian atau analisa setiap pengembangan sistem jaringan perpipaan sebelum dan sesudah dilaksanakan
21. Bagian Sekretariat, yaitu :
22. Memelihara perlengkapan rumah tangga, kendaraan dinas, dan pertamanan.
23. Melaksanakan pengurusan surat-surat kepemilikkan kendaraan dinas dan perlengkapan lainnya.
24. Melaksanakan administrasi umum dan penatausahaan termasuk mengelola kearsipan.
25. Mengawasi dan mengendalikan kegiatan penerimaan barang, penyimpanan dan pengeluaran barang.
26. Memberikan informasi umum tentang kebijakan PDAM kepada masyarakat baik secara lisan maupun tertulis melalui media cetak dan elektronik.
27. Pengembangan strategi pengelolaan gedung dan fasilitas perusahaan serta pemeliharaan dan administrasi fisik aktiva perusahaanMelaksanakan pendokumentasian atas kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh PDAM.
28. Memberikan informasi data sesuai dengan kondisi kebutuhan perusahaan.

**3.3 Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM adalah manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Karyawan yang terdapat di unit SDM terdiri dari seorang Kepala bagian, dua orang Kepala sub bagian masing- masing satu dibagian Pengembangan Karir dan Diklat dan satu lagi dibagian Aministrasi Kepegawaian, 6 orang staf karyawan masing- masing 4 orang dibagian Aministrasi Kepegawaian dan 2 orang dibagian Pengembangan Karir dan Diklat, serta satu orang OB.

Untuk terciptanya keberhasilan kerja pada unit SDM maka dibutuhkan kerja sama antara karyawan dengan atasan maupun sesama karyawan. SDM sendiri dibagi menjadi dua unit yaitu Pengembangan Karir dan Diklat yang berhubungan dengan penyeleksian penerimaan karyawan baru dan Pelatihan-pelatihan untuk mengembangkan kemampuan pada karyawan, dan Administrasi Kepegawaian yaitu yang berhubungan dengan administrasi karyawan mulai dari kenaikan pangkat dan gaji berkala, absensi, cuti, dan asuransi pegawai. OB bertugas untuk membersihkan ruangan kerja dan ruang tunggu unit SDM serta Toilet.

**3.4 Sarana dan Prasarana**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). PDAM Tirta Pakuan memiliki fasilitas yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja dan ketepatan dalam mengerjakan tugas karyawan.

Sarana dan Prasarana yang terdapat pada PDAM Tirta Pakuan Bogor adalah sebagai berikut :

1. Perlengkapan dan Peralatan

Terdapat perlengkapan dan peralatan kerja yaitu meja, kursi, sofa, lemari, komputer, printer, Brangkas (Penyimpanan uang), telepon, lukisan, tempat sampah, AC, TV.

1. Kendaraan

Kendaraan diberikan kepada anggota Direksi, Kepala Bagian yaitu 1 unit mobil, dan motor kepada setiap Kepala Sub Bagian yang digunakan untuk kepentingan transportasi pegawai dan 1 unit motor untuk setiap karyawan pembaca meter, serta mobil untuk yang bekerja ke lapangan.

1. Bangunan

Terdiri dari gedung PDAM Tirta pakuan dan satu unit Masjid

1. Mesin ATM
2. CCTV

Yang digunakan untuk memantau kegiatan yang ada di perusahaan, dan sebagai bukti apabila ada hal yang tidak diingikan terjadi, contohnya pencurian.

1. Ruangan

Terdiri dari ruangan kerja untuk setiap karyawan, Ruang tunggu untuk tamu atapaun pelanggan, dan ruang rapat.

1. Hand Key

Digunakan untuk absen pegawai

1. Door Key

Sistem keamanan pada pintu ruangan yang hanya bisa diakses oleh pegawai.

1. Parkiran

Terdapat parkiran motor dan mobil untuk karyawan dan untuk pelanggan PDAM Tirta Pakuan.

1. Kantin

Tempat makan yang bisa diakses oleh karyawan maupun pelanggan PDAM Tirta Pakuan

**3.5 Uraian Singkat Magang**

Kegiatan magang yang dilakukan di PDAM Tirta Pakuan ditempatkan pada Unit Sumber Daya Manusia (SDM) bagian Admistrasi Kepegawaian. Selama kegiatan magang penulis membantu para staf dibagian SDM dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Penulis membantu pekerjaan staf SDM, diantaranya adalah :

1. Meng-*input* absensi dan cuti karyawan

Absen Karyawan di PDAM dilakukan dengan simtem *fingerprint.* Karyawan yang tidak bisa hadir akan membuat surat keterangan alasan tidak dapat bekerja. Apakah karena sakit, urusan pribadi, atau cuti maupun karyawan yang langsung kerja ke lapangan. Absen karyawan sangat berpengaruh terhadap penilaian kinerja karyawan. Apabila kinerja karyawan baik, maka karyawan tersebut akan mendapat rekomenasi dari atasan baik untuk kenaikan gaji maupun kenaikan pangkat.

1. Mengisi formulir permohonan pinjaman karyawan

PDAM Tirta Pakua bekerja sama dengan bank BJB, baik dalam petransferan gaji maupun kredit. Karyawan yang ingin mengajukan kredit dapat melalui perantara PDAM, karyawan akan dibantu mengisi formulir dan mengantar berkas tersebut ke bank.

1. Menggandakan berkas kemudian mengantar berkas-berkas tersebut ke Direktur dan setiap Unit, baik surat perintah, kwitansi-kwitansi, surat kenaikan gaji berkala karyawan, dan kenaikan pangkat karyawan.
2. Menghitung jam kerja lembur karyawan dan meng-*input*nya

Karyawan yang lembur akan diberi upah tambahan. Karyawa yang lembur akan memberikan surat keterangan lembur, lamanya ia lemburya dan pada hari apa karyawan tersebut lembur. Untuk hari sabtu dan minggu jam lembur kerja karyawan akan dikalikan dua.

1. Mengarsip dokumen klaim asuransi karyawan.

Dokumen-dokumen klaim sebelum diambil pihak asuransi, dibuat dalam satu file agar tidak tercampur dengan data yang lain.

**3.6 Perbandingan Teori dan Praktek**

Selama dua bulan penulis melakukan pekerjaan di unit Sumber Daya Manusia bagian Administrasi Kepegawaian dan sambal meneliti sesuatu yang berhubungan dengan klaim asuransi kesehatan pegawai.

Jika dibandingkan praktek yang penulis lakukan selama dua bulan di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dengan yang dipelajari terdapat kesamaan dan perbedaan yang berhubungan dengan klaim asuransi kesehatan.

**3.6.1 Manfaat yang diperoleh Pegawai PDAM Tirta Pakuan dari Asuransi Kesehatan**

Asuransi kesehatan merupakan produk asuransi yang menanggung semua biaya apabila pihak tertanggung mengalami sakit. [Asuransi](https://id.wikipedia.org/wiki/Asuransi) ini yang secara khusus menjamin biaya [kesehatan](https://id.wikipedia.org/wiki/Kesehatan) atau perawatan para anggota asuransi tersebut jika mereka jatuh sakit atau mengalami kecelakaan. Manfaat-manfaat yang ditawarkan sebagai perlindungan untuk pegawai PDAM Tirta Pakuan Bogor terdapat 3 macam jenisnya yaitu :

1. Rawat Inap dan pembedahan

Manfaat asuransi ini adalah penggantian biaya yang ditimbulkan dari rawat inap dan pembedahan yang dibutuhkan secara medis bagi peserta yang membutuhkan perawatan medis sedikitnya dalam waktu 6 (enam) jam tanpa terputus dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Berdasarkan biaya yang wajar dibuktikan dengan bukti pembayaran yang sah
2. Perawatan kesehatan disebabkan oleh penyakit atau cidera yang tidak dikecualikan berdasarkan polis.
3. Jika jenis pembedahan berdasarkan rumah sakit tempat peserta dirawat berbeda dengan jenis pembedahan berdasarkan polis sebagaimana tercantum dalam daftar pembedahan, maka jenis pembedahan yang berlaku adalah jenis pembedahan berdasarkan polis.
4. Jika kamar dengan tarif yang sesuai dengan jaminan manfaat asuransi peserta tidak tersedia atau penuh (dibuktikan dengan surat keterangan dari rumah sakit), maka :

1). Hari ke-1 (satu) dan hari ke-2 (dua) peserta dapat menempati nkamar dengan tarif yang lebih tinggi 25% (dua puluh lima persen) atau Rp. 50.000,- (lima spuluh ribu rupiah) dari biaya kamar dan makan sesuai dengan kartu peserta.

2). Mulai hari ke-3 (tiga) dan seterusnya, selisih antara biaya kamar dan makan yang terjadi dengan biaya kamar dan makan sesuai dengan kartu peserta menjadi tanggungan peserta.

1. Perincian manfaat yang terdapat pada rawat inap dan pembedahan sebagai berikut :

1). Biaya Kamar dan Makan di Rumah Sakit

Yaitu penggantian biaya-biaya harian untuk akomodasi kamar dan makan setiap hari perawatan dengan batasan manfaat setinggi-tingginya sesuai dengan tabel manfaat.

2). Biaya kamar semi ICU/Isolasi

Yaitu penggantian biaya-biaya harian untuk akomodasi kamar di kamar ICU/ Isolasi, perawatan di kamar semi ICU/Isolasi harus berdasarkan perawatan medis yang diperlukan dan dinyatakan secara tertulis oleh dokter atau dokter bedah yang bertugas bahwa seorang peserta harus menjalani perawatan di kamar semi ICU/ Isolasi, dengan batasan manfaat setinggi-tingginya sesuai dengan tabel manfaat.

Apabila peserta dirawat di kamar semi ICU/Isolasi lebih dari maksimum hari yang tercantum dalam daftar manfaat asuransi, maka hari perawatan selanjutnya mengambil manfaat biaya kamar dan makan di rumah sakit.

3). Unit Perawatan Intensif (ICU/ICCU/NICU)

Yaitu penggantian biaya-biaya harian untuk akomodasi kamar di unit perawatan intensif harus berdasarkan perawatan medis yang diperlukan dan dinyatakan secara tertulis oleh dokter atau dokter bedah yang bertugas bahwa seorang harus menjalani perawatan si unit perawatan intensif, dengan batasan manfaat setinggi-tingginya sesuai dengan tabel manfaat.

Apabila peserta dirawat di kamar semi ICU/Isolasi lebih dari maksimum hari yang tercantum dalam daftar manfaat asuransi, maka hari perawatan selanjutnya mengambil manfaat biaya kamar dan makan di rumah sakit.

4). Biaya Aneka Perawatan

Yaitu penggantian biaya-biaya yang terjadi selama perawatan di rumah sakit yang diperlukan secara medis yang mencakup obat-obatan sesuai dengan resep, biaya pemeriksaan laboratorium, pemeriksaan radiologi, penggunaan alat-alat medis, biaya perawatan, biaya-biaya terapi, transfusi darah, pemakaian oksigen, biaya selama perawatan di ruang rawat darurat, penggunaan alat bantu dan administrasi dengan batasan manfaat setinggi-tingginya sesuai dengan tabel manfaat.

5). Biaya Pembedahan

Yaitu penggantian biaya-biaya medis yang wajar dan terjadi selama proses pembedahan, seperti biaya dokter bedah, asisten dokter bedah, biaya kamar bedah termasuk obat-obatan yang diberikan pada saat pembedahan dan penggunaan alat-alat medis serta biaya pembiusan, dokter anestesi, penata anestesi sesuai dengan pembedahan, dengan batasan manfaat setinggi-tingginya sesuai dengan tabel manfaat.

6). Biaya kunjungan Dokter yang Merawat

Yaitu penggantian atas biaya-biaya konsultasi yang dikenakan oleh dokter yang merawat pasien di rumah sakit dengan batasan manfaat setinggi-tingginya sesuai dengan tabel manfaat.

7). Konsultasi Dokter spesialis

Yiatu penggantian atas biaya-biaya konsultasi yang dikenakan oleh dokter spesialis yang telah merekomendasikan secara tertulis oleh dokter yang merawat sesuai indikasi medis dengan batasan manfaat setinggi-tingginya sesuai dengan tabel manfaat.

8). Biaya Ambulan

Yaitu penggantian biaya yang dikenakan oleh rumah sakit atau organisasi yang memberikan jasa ambulan untuk membawa seorang peserta kea tau dari rumah sakit jika dibutuhkan secara medis dengan batasan manfaat setinggi-tingginya sesuai dengan tabel manfaat.

9). Cacat akibat kecelakaan

Yaitu memberikan santunan akibat peserta mengalami kecelakaan yang mengakibatkan peserta mengalami catat tetap total dalam waktu 180 (seratus delapan puluh) hari setelah terjadinya kecelakaan, sebelum usia peserta 56 (lima puluh enam) tahun.

1. Rawat Jalan

Manfaat rawat jalan adalah sebagai berikut :

1. Konsultasi Dokter Umum

Yaitu penggantian biaya konsultasi ke dokter umum atau klinik pengobatan umum, maksimum dua kali kunjungan per hari dengan diagnosa berdeda dengan dengan batasan manfaat setinggi-tingginya sesuai tabel.

1. Konsultasi Dokter Spesialis

Yaitu penggantian biaya konsultasi ke dokter spesialis, maksimum satu kali per hari dengan batasan manfaat setinggi-tingginya sesuai tabel manfaat.

Kunjungan untuk dokter spesialis harus dilakukan dengan surat rujukan dari dokter umum, kecuali :

1). Dokter spesialis anak maksimal usia 12 (dua belas) tahun.

2). Dokter spesialis kandungan

3). Dokter spesialis mata

4). Dokter spesialis THT

5). Dokter spesialis bedah tulang (*Orthopedist*)

1. Konsultasi dokter + obat-obatan

Yaitu penggantian biaya konsultasi dokter dan obat-obatan sesuai resep yang berhubungan denga diagnosa, maksimum dua kali kunjungan per hari dengan batasan manfaat setinggi-tingginya sesuai dengan tabel manfaat per tahun.

1. Biaya pembelian Obat-obatan

Yaitu penggantian biaya obat sesuai dengan resep yang berhubungan dengan diagnosa dan dibeli di apotek dengan batasan manfaat setinggi-tingginya sesuai dengan tabel manfaat. *Multi vitamin* dan *Food Suplement* tidak termasuk dalam kategori obat-obatan yang ditanggung.

1. Biaya Laboratorium dan Penunjang Diagnostik lainnya atas rekomendasi Dokter

Yaitu penggantian biaya penunjang diagnostic atas rekomendasi dokter untuk menegaskan diadnosa penyakit dengan batasan manfaat setinggi-tingginya sesuai dengan tabel manfaat per tahun.

1. Fisioterapi

Yaitu penggantian biaya untuk biaya fisioterapi yang direkomendasi8kan oleh dokter secara tertulis, maksimum dua kali kunjungan per hari dengan batasan manfaat setinggi-tingginya sesuai dengan tabel manfaat.

1. Perawatan darurat tanpa opname akibat kecelakaan

Penggantian biaya perawatan berobat jalan akibat kecelakaan yang dilakukan pada rumah sakit atau kilinik yang terdaftar secara resmi dalam jangka waktu 48 (empat puluh delapan) jam setelah kecelakaan yang menyebabkan cedera dengan batasan manfaat setinggi-tingginya sesuai dengan tabel manfaat.

1. Rawat Gigi

Manfaat dari rawat gigi adalah :

1. Perawatan gigi dasar

Penggantian biaya obat-obatan berdasarkan resep dokter gigi, *rontgen* gigi yang siperlukan sebelum perawatan gigi, penambalan gigi, pencabutan, serta perawatan saluran akar dengan batasan manfaat setinggi-tingginya sesuai dengan tabel manfaat.

1. Perawatan Gusi

Penggantian biaya-biaya untuk perawatan gusi termasuk kuretase, dengan penggantian biaya setinggi-tingginya sesuai tabel manfaat.

1. Perawatan pencegahan

Penggantian biaya untuk pembersihan karang gigi, poles dan *prophylaxis* dengan batasan manfaat setinggi-tingginya sesuai dengan tabel manfaat.

1. Perawatan Kompleks

Perawatan biaya-biaya perawatan kompleks yang mencakup pembedahan jaringan gigi, *apicoectomy* pada graham kecil, pencabutan yang memerlukan pembedahan pada gigi bungsu dengan batasan manfaat setinggi-tingginya sesuai dengan tabel manfaat.

1. Perawatan Perbaikan

Penggantian biaya-biaya perawatan perbaikan yang menyangkut *cappings*, mahkota dan jembatan dalam bentuk plastik atau porselen dengan batasan manfaat setinggi-tingginya sesuai dengan tabel manfaat per tahun.

1. Gigi Palsu

Penggantian biaya-biaya untuk pemasangan gigi palsu, kepala gigi, pegangan untuk gigi palsu dan bingkai penunjang gigi yang diperlukan sesuai dengan kehilangan gigi karena penyakit atau cedera, dengan batasan manfaat setinggi-tingginya sesuai dengan tabel manfaat.

**3.6.2 Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Kesehatan Pegawai PDAM**

Dalam suatu organisasi/ Perusahaan ingin memberikan fasilitas terbaik bagi karyawan, salah satunya setiap karyawannya memiliki asuransi agar dapat bekerja dengan aman dan tenang. Perusahaan memberikan kemudahan kepada setiap karyawan untuk dapat melakukan pengobatan dimana saja, apabila Rumah Sakit/ Klinik tidak terdaftar sesuai dengan Provider asuransinya, maka karyawan dapat melakukan klaim. Untuk melakukan klaim ada beberapa prosedur yang harus dilakukan. Prosedur penyelesaian asuransi kesehatan yang terjadi pada PDAM Tirta Pakuan Bogor adalah sebagai berikut :

* 1. Karyawan mengajukan klaim asuransi kepada PDAM Tirta Pakuan, dengan melampirkan dokumen-dokumen pelengkap klaim asuransi. Dokumen tersebut diserahkan ke unit SDM bagian Administrasi Kepegawaian
	2. Pihak asuransi akan datang ke PDAM Tirta Pakuan untuk mengambil dokumen klaim, apabila dokumen telah lengkap maka akan dibawa untuk segera diproses, apabila belum lengkap tidak akan dibawa dan akan dikembalikan ke karyawan untuk dilengkapi kembali.
	3. Pihak asuransi akan mencatat nama-nama karyawan siapa saja yang melakukan klaim asuransi kesehatan pada buku besar yang ada di PDAM Tirta Pakuan.
	4. Dokumen yang telah dibawa akan segera diproses pembayarannya. Penyelesaian klaim asuransi kesehatan terjadi selama 21 hari kerja setelah berkas diambil dari PDAM Tirta Pakuan.
	5. Pihak asuransi akan langsung mentransfer ke rekening pegawai yang bersangkutan.

Dokumen-dokumen yang dibutuhkan saat melakukan Klaim asuransi kesehatan adalah :

1. Foto Copi Kartu Peserta Asuransi

Merupakan identitas dari peserta yang diterbitkan oleh penanggung yang berfungsi sebagai bukti keikutsertaan tertanggung dalam asuransi yang tidak terpisahkan dari polis.

1. Formulir Klaim Asuransi

Formulir ini berisi data karyawan/tertanggung yang harus diisi oleh peserta dan *Resume* medis yang berisi perawatan dan pengobatan yang dilakukan oleh dokter kepada pasien, yang harus diisi oleh dokter yang menangani pasien, serta ditandatangani oleh dokter tersebut.

1. Kwitansi

Rincian biaya saat peserta melakukan pengobatan. Kwitansi harus dilengkapi dengan tanggal, cap/stempel, nama dokter, nama instansi, dan no. Telepon.

1. Jenis pemeriksaan penunjang diagnostik
2. Perincian pemeriksaan Laboratorium dengan hasilnya

Adalah berkas hasil laboratorium pasien rawat jalan maupun keluarganya di instalasi laboratorium.

1. Foto copi resep obat

Resep obat yang berhubungan dengan diagnosa peserta dan ditulis langsung oleh dokter yang bersangkutan

Saat melakukan klaim asuransi kesehatan, pegawai melampirkan nomor rekening dengan tujuan agar pihak asuransi dapat mentransfer langsung ke peserta dan NUP pegawai sebagai bukti jika dia memang karyawan di PDAM Tirta Pakuan Bogor.

Skema Prosedur yang dilakukan apabila peserta melakukan pelayanan kesehatan ke Rumah sakit/klinik yang bukan provider dengan pihak asuransi, dengan sistem klaim asuransi kesehatan :

Peserta membayar semua biaya perawatan

Peserta berkunjung ke Rumah Sakit/ Klinik mana saja

Peserta mendapat Perawatan dari Dokter

POOOOAKIJ

Dokumen klaim diberikan ke perusahaan, untuk diteruskan ke pihak asuransi, selambat-lambatnya 90 hari sejak tanggal pemeriksaan

Pembayaran klaim peserta melalui pemegang polis sesuai dengan ketentuan asuransi dan langsung di transfer ke rekening karyawan

Pihak asuransi memproses klaim asuransi 14 hari sejak dokumen klaim diterima lengkap

Sumber : PDAM Tirta Pakuan Bogor

Gambar 3.2 SProsedur Penyelesaian Klaim Asuransi Kesehatan pada Pegawai PDAM Tirta Pakuan Bogor

**3.6.3 Hambatan saat melakukan Klaim Asuransi Kesehatan Pegawai PDAM Tirta Pakuan Bogor**

Dalam penyelesaian klaim tidak selalu berjalan dengan baik. Ada beberapa hambatan yang dialami oleh pihak tertanggung. Adapun hambatan yang terjadi pada saat karyawan PDAM Tirta Pakuan Bogor melakukan klaim asuransi kesehatan , yaitu :

1. Kurangnya dokumen yang diperlukan saat klaim

Hal ini dikarenakan kurang ketelitian tertanggung atau agen yang mengajukan klaim. Contohnya dokumen biaya perawatan rumah sakit terdapat kekurangan seperti kurangnya tanda tangan pihak rumah sakit atau dokter yang merawat tertanggung.

Apabila dokumen belum lengkap, pihak asuransi akan meninggalkan dokumennya untuk dikembalikan ke karyawan untuk dilengkapi.

1. Tertanggung terlalu lama mengajukan klaim, dalam pengajuan klaim ada ketentuan mengenai batasan waktu yang diberikan seperti batas waktu 90 hari sejak tanggal pemeriksaan untuk pengajuan klaim, dalam pelaksanaannya sering terlambat dikarenakan kurangnya sosialisasi terkait pelaksanaan pembayaran klaim dari pihak penanggung sehingga tertanggung kurang memahami hal tersebut.