

**PENANGANAN KEGIATAN ADMINISTRASI DI  
DEPARTEMEN OPERASIONAL PELAYANAN  
KESEHATAN YAYASAN KESEHATAN  
TELEKOMUNIKASI BANDUNG**



**LAPORAN PRAKTIK KERJA**

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat  
untuk memperoleh predikat Ahli Madya

Oleh

**GIKA TAQI NAUVAL**

**5031901034**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN BANDUNG  
PROGRAM VOKASI DAN PROFESI  
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN  
Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT  
No. 2289/SK/BAN-PT/AK-ISK/Dipl-III/IV/2022  
BANDUNG  
2022**

**HANDLING ADMINISTRATIVE ACTIVITIES IN THE  
HEALTH SERVICE OPERATION DEPARTEMENT  
OF TELECOMMUNICATION HEALTH  
FOUNDATION BANDUNG**



**INTERNSHIP REPORT**

This report is made to fulfill the requirements of the  
Diplome III Business Management Program

**By**

**GIKA TAQI NAUVAL**

**5031901034**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
VOCATIONAL AND PROFESSIONAL PROGRAM  
DIPLOME III BUSINESS MANAGEMENT PROGRAM  
Accredited based on the decree of BAN-PT  
No. 2289/SK/BAN-PT/AK-ISK/Dipl-III/IV/2022  
BANDUNG  
2022**

**PROGRAM VOKASI DAN PROFESI  
PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN**



**PENANGANAN KEGIATAN ADMINISTRASI DI  
BAGIAN OPERASIONAL PELAYANAN KESEHATAN  
YAYASAN KESEHATAN TELEKOMUNIKASI  
BANDUNG**

**Nama : GIKA TAQI NAUVAL  
NPM : 5031901034**

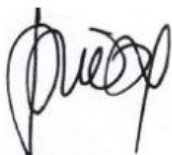
**PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA**

**Bandung, 13 Juli 2022**

**Ketua Program Vokasi  
Universitas Katolik Parahyangan,**

  
**Dr. Ir. Edi Sukmoro., M.Eng.Sc.**

**Dosen Pembimbing,**



**Dr. Rr. Ida Nuraida. SE., MM., CHRM**

**Dosen Penguji,**



**Nina Septina., S.P., M.M.**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama (sesuai akte lahir) : Gika Taqi Nauval  
Tempat, tanggal lahir : Bogor, 7 Oktober 2000  
Nomor Pokok Mahasiswa : 5031901034  
Program Studi : Manajemen Perusahaan UNPAR  
Jenis Naskah\*) : ~~Skripsi/ Makalah / Artikel~~ / Laporan Praktik Kerja

### JUDUL

Penanganan Kegiatan Administrasi Di Departemen Operasional Pelayanan  
Kesehatan Yayasan Kesehatan Telekomunikasi Bandung

Dengan,

Pembimbing : Dr. Rr. Ida Nuraida, SE., MM., CHRM  
Ko. Pembimbing : -

### SAYA NYATAKAN

Adalah benar karya tulis sendiri :

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut diatas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

Pasal 25 ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003:

Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiahnya digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung

Dinyatakan tanggal : 13 Juli 2022

Pembuat pernyataan : Gika Taqi  
Nauval



## ABSTRAK

Penulis telah melaksanakan praktik kerja sebagai staf Kepesertaan bagian Operasional Pelayanan Kesehatan, di Yayasan Kesehatan Telekomunikasi Bandung (Yakes Telkom). Yakes Telkom beralamat di Jl. Sentot Alibasyah No. 4, Bandung. Penulis telah melakukan praktik kerja terhitung sejak tanggal 28 Februari sampai dengan 08 April 2022. Praktik kerja dilaksanakan selama 28 hari kerja atau setara dengan 224 jam kerja dengan jam kerja 8 per hari.

Pekerjaan yang dilakukan oleh penulis selama melakukan praktik kerja yaitu membantu melayani pengisian formulir, mencetak kartu, serta pemindaian dokumen persyaratan penggunaan fasilitas kesehatan peserta Yakes Telkom. Selama penulis melakukan kegiatan praktik kerja, penulis menemukan beberapa masalah yang terjadi, seperti Air Conditioner (AC) yang terkadang tidak berfungsi baik, *printer* kartu yang tidak bisa berfungsi dengan baik dan juga *wifi* yang terkadang mengalami kendala.

Yakes Telkom sudah cukup baik dalam melaksanakan kegiatan melayani para peserta di bagian Kepesertaan. Hal tersebut terlihat dari proses dan prosedur yang telah ditentukan oleh Yakes Telkom mudah untuk dipahami dengan cepat, para peserta yang hampir tidak ada kesulitan dalam melakukan segala proses dan prosedur yang diberikan. Penulis sudah mengetahui dan mempelajari cara bekerja di bagian kepesertaan.

Sebaiknya Yakes Telkom lebih memperhatikan kondisi terhadap peralatan penunjang bekerja seperti AC, *printer*, dan juga *wifi* disana agar para pegawai yang bekerja merasa nyaman dan senang saat bekerja

## **KATA PENGANTAR**

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa menyertai, memberkati dan melindungi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktik kerja yang berjudul “Penanganan Kegiatan Administrasi di Operasional Pelayanan Kesehatan Yayasan Kesehatan Telekomunikasi Bandung di”. Laporan praktik kerja ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan Ahli Madya dari program studi DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penulis banyak mendapat pengalaman berharga untuk nanti bisa dipakai di masa yang akan datang. Selama melakukan dan bimbingan praktik kerja, penulis menemui beberapa halangan dan rintangan. Akan tetapi berkat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis bisa menyelesaikan laporan praktik kerja ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapa Iwan dan Ibu Rini selaku orang tua penulis, Giva selaku kakak penulis, yang sudah memberikan dukungan moril, materil, maupun hiburan, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di program studi DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak Universitas Katolik Parahyangan kepada pihak-pihak lain di dalam serta di luar Universitas Katolik Parahyangan, yaitu sebagai berikut.

1. Bapak Prof. Ir. Wimpy Santosa, M.Eng., MSCE, Ph.D, IPU, selaku Kepala Program Vokasi dan Profesi (PVP) Universitas Katolik Parahyangan.
2. Bapak Dr. Ir. Edi Sukmoro., M.Eng.Sc, selaku Ketua Vokasi Universitas Katolik Parahyangan.
3. Ibu Dr. Rr. Ida Nuraida, S.E., M.M., CHRM, selaku dosen wali penulis yang selalu mendukung , memberikan arahan dan bimbingan serta semangat kepada penulis selama menempuh studi di Kampus DIII Manajemen Perusahaan, sekaligus sebagai dosen pembimbing yang telah senantiasa membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun laporan praktik kerja ini.

4. Ibu Nina Septina., S.P., M.M., Bapak Ronny Trian Surbakti, S.I.P., M.M., Bapak Dianta Hasri Natalius Barus, S.T., M.M., dan Ibu Dr. Elvy Maria Manurung, S.E., Ak., M.T., Ibu Intan Megafany, S.E., M.M., Ibu Kurweni Ukar S.E., Ak., M.Kom., Bapak Novandy Adhitya, S.Pd., M.Pd., Bapak Hamy S. Kusumoputro, S.H., M.H., Bapak Dian Fordian, S.E., M.Si., Bapak Bimbim Maghriby, S.E., Ak., M.Ak., dan seluruh dosen yang sudah mengajari penulis selama perkuliahan di Kampus DIII Manajemen Perusahaan Universitas Katolik Parahyangan.
5. Bapak Paul Alexander Maria Oni Murhadi, S.Si., Ibu Evy, S.Kom., Bapak Fabianushaka, SE., Ibu Leoni Anastasia Guswanti Meliala, A.Md., yang telah membantu administrasi Tata Usaha DIII Manajemen Perusahaan selama kuliah sampai menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Bapak Sonny Khoeroni, selaku Manajer Umum Yayasan Kesehatan Telekomunikasi, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menambah ilmu dan pengalaman dengan melakukan praktik kerja.
7. Bapak Fajar Dwi selaku staf Bagian Kepesertaan sekaligus pembimbing yang telah mengajarkan banyak sekali ilmu tentang kepesertaan dan juga ilmu tentang manajemen perkantoran di Yakes Telkom, memberitahu dengan sabar dan memberikan semangat kepada penulis selama melaksanakan praktik kerja.
8. Keluarga besar Yayasan Kesehatan Telekomunikasi, Ibu Ami, Ibu Fifi, Ibu Yuyu, Bapak Fedrik, Bapak Jagat, yang telah menerima, membantu dan memberikan semangat kepada penulis selama melaksanakan praktik kerja.
9. Sahabat penulis Michelle Monica, Adam Salman, Rafi Maulana, Usamah, Raka Gandang, Annisa, Aqil Ikhsan, Rinaldi Putra, Adinda Gladia, Alvy Kimpoy, Ibnu Hafizh Yudas. Yang telah memberikan dukungan, doa, dan hiburan bagi penulis.
10. Teman penulis di kampus Aditiya Kurniawan, Adinda, Syahbina Aprilia, Trisna Erviana, Elizabeth Emia, Sidqi Fauzi, Furqon, dan seluruh angkatan 2019, juga angkatan atas serta di bawah penulis, yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terimakasih atas kebersamaan selama kuliah dan canda tawa yang telah dilalui bersama.

Akhir kata, penulis ingin menyampaikan mohon maaf yang sebesar-besarnya karena dalam penulisan laporan praktik kerja ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan saran dan kritik membangun yang berguna untuk perbaikan laporan ini. Penulis berharap laporan praktik kerja ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang memerlukannya.

Bandung, 12 Juli 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gika Taqi Nauval', with a horizontal line underneath the name.

Gika Taqi Nauval



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	I
DAFTAR ISI .....	IV
DAFTAR TABEL .....	V
DAFTAR GAMBAR .....	VI
DAFTAR LAMPIRAN.....	VI
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Tempat Dan Waktu Praktik Kerja .....	1
1.2. Bidang Dan Pekerjaan Praktik Kerja .....	1
1.3. Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja.....	1
1.4. Profil Tempat Praktik Kerja .....	2
1.4.1. Sejarah Perusahaan .....	2
1.4.2. Struktur Organisasi.....	7
1.4.3. Kondisi Permodalan .....	7
1.4.4. Kegiatan Usaha .....	9
1.5. Gambaran Umum Ketenagakerjaan.....	10
BAB 2 PEMBAHASAN KEGIATAN PRAKTIK KERJA.....	12
2.1. Uraian Pekerjaan (Job Description) .....	12
2.2. Proses dan Prosedur Praktik Kerja .....	12
2.3. Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja.....	16
2.4. Relevansi Teori dengan Praktik Kerja .....	18
2.5. Masalah Dalam Praktik Kerja .....	37
BAB 3 PENUTUP .....	38
3.1. Kesimpulan.....	38
3.2. Saran .....	38
DAFTAR PUSTAKA .....	
LAMPIRAN.....	40
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	45

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jabatan Dan Tingkat Pendidikan Pegawai di Operasional Pelayanan Kesehatan .....	11
Tabel 2.1. Jam Praktik Kerja Penulis di Yayasan Kesehatan Telekomunikasi Bandung .....	16
Tabel 2.2. Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja Penulis di Yayasan Kesehatan Telekomunikasi Bandung .....	16
Tabel 2.4. Jenis Layanan Kesehatan Yakes Telkom .....	21

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo Yakes Telkom.....	6
Gambar 1.2	Kantor Yakes Telkom .....	6
Gambar 1.3.	Bagan Organisasi Yakes Telkom.....	7
Gambar 2.1.	<i>Flowchart</i> Melayani Pengisian Formulir, Mencetak Kartu, Serta Pemindaian Dokumen Persyaratan Penggunaan Fasilitas Yakes Telkom.....	15
Gambar 2.2.	Contoh Pelayanan Kepada Peserta Yakes Telkom .....	23
Gambar 2.3.	Alat Pemindai ( <i>Scanner</i> ) Yakes Telkom.....	24
Gambar 2.4.	Alat Pencetak Kartu Yakes Telkom.....	24
Gambar 2.5.	Manajemen Informasi Dalam Bentuk Diagram.....	27
Gambar 2.6.	Formulir Pindah Berobat Peserta Yakes Telkom .....	29
Gambar 2.7.	Formulir Perpanjang Masa Berobat Anak Peserta Yakes Telkom .	30
Gambar 2.8.	Formulir Pencairan Dana Kematian Peserta Yakes Telkom.....	31
Gambar 2.9.	Contoh Beberapa Dokumen Persyaratan Peserta Yakes Telkom...	32
Gambar 2.10.	Contoh Kartu Keanggotaan Peserta Yakes Telkom. ....	33
Gambar 2.11.	Tampilan Website Sika Yakes Telkom.....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :Formulir Kehadiran Praktik Kerja .....	43
Lampiran 2 :Kartu Bimbingan Penulis .....	44
Lampiran 3 :Penilaian Praktik Kerja Penulis .....	44
Lampiran 4 :Dokumentasi Bersama Pembimbing Yakes Telkom .....	46
Lampiran 5 :Daftar Simbol.....	47

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Tempat Dan Waktu Praktik Kerja**

Penulis melakukan pekerjaan praktik kerja di Yayasan Kesehatan Telekomunikasi Bandung. Yakes Telkom beralamat di Jl. Sentot Alibasyah No. 4, Bandung.

Penulis melakukan praktik kerja dimulai pada tanggal 28 Februari 2022 sampai dengan 08 April 2022 dengan waktu 8 jam kerja per hari selama 28 hari kerja dengan total 224 jam. Praktik kerja penulis dimulai pada hari Senin sampai Jumat dengan jam kerja dari pukul 08.00 – 17.00 WIB.

### **1.2. Bidang Dan Pekerjaan Praktik Kerja**

Bidang yang penulis kerjakan selama melakukan praktik kerja ini adalah bidang administrasi perusahaan. Hal ini disesuaikan dengan pekerjaan yang diberikan perusahaan kepada penulis.

Penulis bekerja pada posisi staf Kepesertaan, departemen Operasional Pelayanan Kesehatan. Departemen tersebut bertugas untuk membantu para peserta baik pegawai, pensiunan, sampai keluarga pegawai untuk dapat mendapat pelayanan yang terbaik dari fasilitas kesehatan Yakes Telkom.

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja**

Tujuan dari praktik kerja ini adalah untuk mengetahui dan mempelajari cara melayani pengisian formulir, mencetak kartu, serta pemindaian dokumen persyaratan penggunaan fasilitas kesehatan peserta Yakes Telkom.

Adapun kegunaan dari laporan praktik kerja ini yaitu sebagai berikut.

1. Bagi penulis.

- A. Umum : praktik kerja ini bermanfaat sebagai pengalaman kerja, dan sebagai bekal penulis untuk meninggalkan bangku kuliah sebagai Ahli Madya dari Universitas Katolik Parahyangan.
  - B. Khusus : praktik kerja ini bermanfaat sebagai pengalaman dan menambah pengetahuan penulis terutama praktik Manajemen Perkantoran di sebuah organisasi, yang dimulai dari proses melayani para peserta Yakes Telkom, sampai kepada memasukkan data peserta melalui *website* SIKA.
2. Bagi perusahaan  
Hasil dari pelaksanaan praktik kerja ini penulis berharap dapat bermanfaat dan menambah informasi serta saran yang berguna sebagai bahan pertimbangan untuk mempertahankan atau memperbaiki sistem kepesertaan Yakes Telkom yang telah ada sebelumnya, sehingga dapat memberikan nilai tambah yang baik untuk pengelolaan kegiatan pada bagian kepesertaan perusahaan di kemudian hari.
  3. Bagi pihak yang berkepentingan  
Hasil laporan praktik kerja ini diharapkan dapat berguna dalam menambah wawasan dan informasi yang terkait dengan pengelolaan kegiatan administrasi perusahaan dan bidang kepesertaan, serta dapat berguna sebagai referensi atau pembanding bagi pihak yang membutuhkan informasi yang terdapat pada laporan ini.

#### **1.4. Profil Tempat Praktik Kerja**

Yayasan Kesehatan Telekomunikasi atau biasa disebut dengan Yakes Telkom, adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang layanan kesehatan. Yakes Telkom berdiri pada tanggal 22 April 1998, dan memulai tugasnya dengan melakukan alih kelola penanganan layanan kesehatan dari seluruh Divisi Regional.

##### **1.4.1. Sejarah Perusahaan**

Pada tanggal 17 Juli 1995 merupakan awal perencanaan dari pendirian Yakes Telkom dimana pada agenda ke-10 Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

telah disetujui pemisahan antara pengelolaan dana kesehatan karyawan dan pensiunan beserta keluarganya dengan perusahaan, sehingga dirasakan perlu membentuk yayasan pengelola dana kesehatan. Dalam RUPS itu juga turut direncanakan pengembangan PT. Telekomunikasi Indonesia menjadi perusahaan yang *go public*, dan berubah nama menjadi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (PT. Telkom).

Konsekuensi *go public* dari PT. Telekomunikasi, Tbk. mengakibatkan terjadinya perubahan besar dalam pengelolaan fasilitas kesehatan (faskes) bagi karyawan-pensiunan beserta keluarganya. Pada kesempatan itu, bertepatan dengan saat *Initial Public Offerings* (IPOs) Telkom menerbitkan prospektus. Dalam prospektus yang diterbitkan pada tahun 1995 tersebut, ditegaskan PT. Telkom telah menata kembali jaminan kesehatan bagi pensiunan sampai keluarganya, dimana jaminan kesehatan ini hanya diberikan kepada pensiunan dan keluarganya bila telah mencapai masa kerja 20 (dua puluh) tahun. Untuk mengantisipasi komitmen ini, pembentukan dana jaminan kesehatan bagi pensiunan dan keluarga dilakukan Telkom dengan mengacu pada ketentuan 106 *Financial Accounting Standards* (FAS) sebagai konsekuensi tercatatnya saham PT. Telkom di Bursa Efek New York yaitu berupa jaminan kesehatan yang dinikmati pensiunan beserta keluarganya harus dibentuk pada saat pegawai masih bekerja.

Pada bagian lain dalam prospektus yang sama tercantum program restrukturisasi, bidang usaha PT. Telkom dibagi ke dalam 3 bidang, yaitu: Bidang Usaha Utama, Bidang Usaha Terkait dan Bidang Usaha Pendukung. Dengan program restrukturisasi Telkom, maka terjadi pemisahan unit organisasi pengelola kesehatan yang bukan merupakan bagian bidang usaha utama dan bukan bidang usaha terkait. Sebagai unit usaha pendukung, maka Unit Pengelola Kesehatan terpisah dari PT. Telkom, sehingga untuk mengelola layanan kesehatan ini dibentuk Yayasan Kesehatan Pegawai Telkom dengan Ketentuan Dasar (KD) No. : KD. 2/ PS.160/ SEK-30/ 98 tanggal 20 Januari 1998 tentang Pembentukan Yakes Pegawai Telkom. Yakes Telkom merupakan entitas terpisah dari Telkom, berdiri pada 22 April 1998, dengan Akta Notaris DR. Wiratni Ahmadi, SH no. 47 tanggal 22 April 1998.

Yakes Telkom memulai tugasnya dengan melakukan alihkelola penanganan layanan kesehatan dari seluruh divisi regional (*divre*). Tanggal 30 Mei 1998, Divre II Jakarta dan Divre V Jatim menyerahkan alihkelola layanan kesehatan kepada Yakes Telkom beserta seluruh karyawan unit kesehatan. Kemudian disusul Divre III Jabar (kota Bandung dan sekitarnya) pada tanggal 9 Oktober 1998. Sedangkan alihkelola 4 Divre lain yakni Divre I Sumatera, Divre IV Jawa Tengah, Divre VI Kalimantan dan Divre VII Kepulauan Riau dilaksanakan serempak tanggal 27 Agustus 1999 di Yogyakarta, disaksikan seluruh Direksi Telkom. Sejak tahun 2000 pengelolaan kesehatan untuk karyawan, pensiunan beserta keluarga, di divisi regional, divisi *support* dan beberapa anak perusahaan Telkom dikelola oleh Yakes Telkom.

Berikut ini adalah visi, misi, dan tujuan Yakes Telkom.

#### 1. Visi

Menjadi institusi kesehatan terbaik di Indonesia dalam mengelola Layanan Kesehatan berbasis *managed care* dengan pemanfaatan teknologi digital.

#### 2. Misi

Perwujudan visi perusahaan sebagaimana dituangkan di atas akan dicapai melalui upaya-upaya yang terkandung dalam misi perusahaan sebagai berikut.

- a. Mengelola layanan kesehatan berkualitas bagi pensiunan/karyawan TelkomGroup beserta keluarga.
- b. Mendorong dan mengembangkan paradigma sehat sebagai *value* bagi seluruh pensiunan dan karyawan TelkomGroup beserta keluarga.
- c. Mengembangkan *plan asset* untuk menjaga ketersediaan dana dalam rangka membiayai layanan kesehatan pensiunan beserta keluarga.
- d. Memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan.

Budaya perusahaan (*corporate culture*) Yakes Telkom menjadi landasan *core values* terhadap jalannya organisasi, baik yang berkaitan dengan pihak internal maupun eksternal yang diberi nama “AKHLAK”, yang meliputi: Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif.

A : Amanah, memegang teguh kepercayaan yang diberikan.



Panduan perilaku:

- 1) memenuhi janji dan komitmen.
- 2) bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan.
- 3) berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

K : Kompeten, terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

Panduan perilaku:

- 1) meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
- 2) membantu orang lain belajar.
- 3) menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

H : Harmonis, saling peduli dan menghargai perbedaan.

Panduan perilaku:

- 1) menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
- 2) suka menolong orang lain.
- 3) membangun lingkungan kerja yang kondusif.

L : Loyal, berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.

Panduan perilaku:

- 1) menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan negara.
- 2) rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.
- 3) patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

A : Adaptif, terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

Panduan perilaku:

- 1) cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
- 2) terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
- 3) bertindak proaktif.

K : Kolaboratif, membangun kerjasama yang sinergis.

Panduan perilaku:

- 1) memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.

- 2) terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.
- 3) menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

Penulis melampirkan logo PT Yakes Telkom pada Gambar 1.1.

**GAMBAR 1.1**  
**LOGO YAKES TELKOM**



Sumber: [www.p2tel.or.id](http://www.p2tel.or.id), 2022

Penulis juga melampirkan gambar kantor PT Yakes Telkom pada gambar 1.2.

**GAMBAR 1.2**  
**KANTOR YAKES TELKOM**

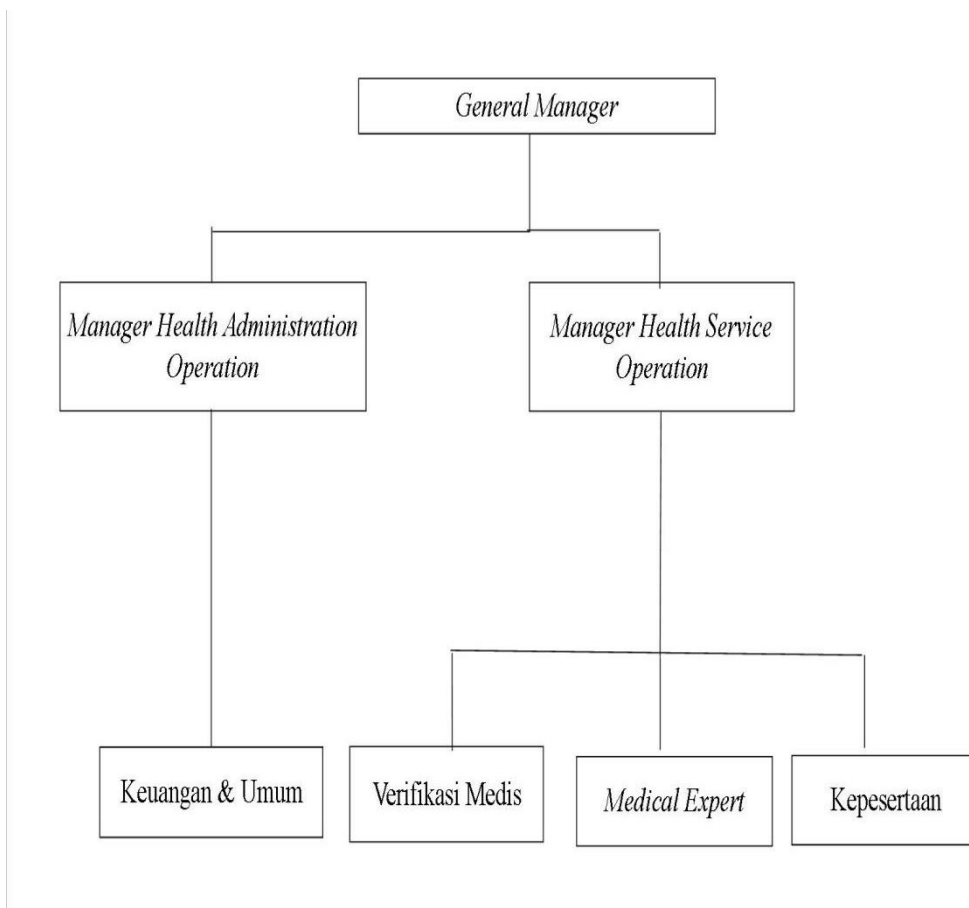


Sumber: [www.halodoc.com](http://www.halodoc.com), 2022

### 1.4.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan berguna untuk mengalokasikan wewenang dan tanggung jawab. Struktur organisasi menentukan siapa yang mengarahkan siapa dan siapa yang bertanggung jawab atas hasil apa, membantu setiap anggota organisasi untuk mengetahui apa perannya dan bagaimana kaitannya dengan peran lainnya. Penulis melampirkan bagan organisasi Yakes Telkom pada Gambar 1.3.

**GAMBAR 1.3.**  
**BAGAN ORGANISASI YAKES TELKOM**



Sumber: Yakes Telkom, 2022

Berdasarkan gambar struktur organisasi, berikut penulis jelaskan deskripsi dan penjelasan beberapa jabatan dengan masing-masing uraian tugasnya, yang terkait dengan departemen penulis melakukan praktik kerja.

1. *General Manager*

PT Yakes Telkom Bandung dipimpin oleh *General Manager* Bapak Sonny Khoeroni, yang bertanggung jawab dan membuat keputusan atas pencapaian tujuan perusahaan serta fungsi utama dan kendali semua kegiatan perusahaan.

2. *Manager Health Service Operation*

*Manager Health Service Operation (HSO)* berada di bawah naungan *General Manager*, yang memiliki tugas pokok, yaitu mengawasi dan memimpin karyawan di bagian HSO, agar para divisi di bawah HSO dapat melakukan tugas dengan baik dan terstruktur, serta sesuai dengan visi dan misi.

3. *Manager Health Administration Operation*

Seperti halnya *Manager HSO*, *Manager HAO* pun memiliki tugas pokok yaitu mengawasi dan memimpin karyawan di bagian HAO, agar para divisi di bawah HSO dapat melakukan tugasnya dengan baik dan sesuai visi dan misi.

4. Kepesertaan

Kepesertaan berada di bawah naungan *Manager Health Service Operation*, yang memiliki tugas pokok yaitu sebagai berikut.

- a. Melayani perpanjangan masa berobat peserta.
- b. Menginput data peserta menggunakan *website* Sistem Informasi Kepesertaan (SIKA).
- c. Melayani perpindahan berobat peserta.
- d. Membantu klaim dana kematian dari peserta Yakes Telkom.

5. Verifikasi Medis

Divisi verifikasi medis berada di bawah naungan *Manager Health Service Operation*, yang memiliki tugas pokok sebagai berikut.

- a. Mengendalikan biaya Rawat Jalan Tingkat Lanjut (RJTL) dan Biaya Rawat Inap (RI)
- b. Koordinasi dengan *stakeholders* (dokter, rumah sakit, apotek, dan mitra kesehatan lainnya).

- c. *Monitoring* tagihan operasi dan fisika klinik.
- d. Ketepatan dan kelancaran pembuatan laporan manajemen.

6. *Medical Expert*

- a. Berkoordinasi dengan bagian Keuangan tentang informasi pasien rawat inap.
- b. Berkoordinasi dengan rumah sakit terkait informasi pasien rawat inap.
- c. Berkoordinasi dengan bagian Keuangan terkait persetujuan untuk pemeriksaan penunjang.

7. Keuangan dan Umum

- a. Melakukan pengaturan keuangan perusahaan Yakes Telkom.
- b. Melakukan transaksi keuangan perusahaan.
- c. Melakukan pembayaran kepada mitra Yakes Telkom.
- d. Melakukan pencatatan administrasi keuangan perusahaan.

### 1.4.3. Kondisi Permodalan

Kondisi permodalan Yakes Telkom seluruhnya berasal dari PT. Telkom. Yakes Telkom tidak bisa memberikan informasi nominal dalam bentuk angka kepada penulis sehingga penulis tidak bisa mempublikasikan kondisi permodalan Yakes Telkom.

### 1.4.4. Kegiatan Usaha

Kegiatan layanan jasa yang diberikan oleh Yakes Telkom adalah sebagai berikut.

1. Rawat jalan tingkat pertama

Layanan ini berupa fasilitas kesehatan tingkat satu yang meliputi, klinik, puskesmas, dan dokter umum.

2. Rawat jalan tingkat lanjut

Layanan berupa fasilitas kesehatan tingkat 2, setelah mendapat rujukan dari tingkat pertama, selanjutnya akan dirujuk kepada pihak yang lebih kompeten, meliputi dokter spesialis.

### 3. Rawat inap

Layanan berupa peserta bisa melakukan rawat inap di rumah sakit, sesuai dengan rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat kedua

### 4. *Home health care*

Layanan ini berupa perawatan kesehatan di rumah jika peserta paska inap masih membutuhkan.

## **1.5. Gambaran Umum Ketenagakerjaan**

Proses rekrutmen di Yakes Telkom meliputi beberapa tahapan, yaitu rekrutmen, seleksi, penandatanganan kontrak (untuk tidak pegawai tidak tetap) dan penandatanganan perjanjian kerja waktu tidak tertentu (untuk pegawai tetap). Setelah itu dilakukan proses orientasi berupa pengenalan tentang perusahaan dengan waktu selama satu bulan. Proses rekrutmen untuk pegawai dari awal hingga akhir proses dilakukan sendiri oleh perusahaan. Tujuannya agar perusahaan mampu mengetahui secara maksimal mengenai pegawai yang benar-benar mempunyai kapabilitas di bidangnya dan bisa menunjukkan potensinya terhadap perusahaan.

Setelah melalui proses seleksi, seluruh pegawai yang baru masuk ke perusahaan Yakes Telkom, pasti memiliki status sebagai pegawai kontrak Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT). PKWT berlangsung selama kurang lebih satu tahun, sampai akhirnya perusahaan bisa menentukan apakah pegawai tersebut layak untuk dijadikan pegawai tetap Perjanjian Kerja Waktu Tidak Tertentu (PKWTT) atau tidak di perusahaan.

Sebagai bentuk timbal balik atas pencapaian hasil kerja karyawan, diberikan gaji pokok dengan jumlah nominal yang berbeda yang disesuaikan dengan jabatannya. Bentuk kompensasi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan meliputi gaji pokok diterima oleh karyawan di tanggal 28 setiap bulannya, termasuk tunjangan uang makan. Selain itu terdapat kompensasi lainnya sebagai berikut.

1. Tunjangan jabatan.
2. Tunjangan hari raya.

3. Tunjangan jaminan kesehatan.
4. Tunjangan jaminan ketenagakerjaan.
5. Tunjangan fasilitas kerja.

Penulis melakukan praktik kerja di Yakes Telkom sesuai *job description* yang telah ditetapkan sebelumnya oleh perusahaan, yaitu di bagian Kepesertaan pada divisi Operasional Pelayanan Kesehatan. Pegawai yang bekerja pada divisi Operasional Pelayanan Kesehatan berjumlah 4 orang yang memiliki jabatan dan pendidikan yang dapat dilihat pada tabel 1.1.

**TABEL 1.1**  
**JABATAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN PEGAWAI DI**  
**OPERASIONAL PELAYANAN KESEHATAN**

Jabatan	Pendidikan
<i>Manager Health Service Operation</i>	Dokter
Kepesertaan	S1 Akuntansi
Verifikasi Medis	D4 Kebidanan
<i>Medical Expert</i>	S1 Manajemen Keuangan

Sumber: wawancara pembimbing, 2022