

## Analisis program utilization review rawat inap di Rumah Sakit Krakatau Steel Cilegon tahun 2000-2001 = Analysis of utilization review program of in patient in Krakatau Steel Hospital 2000 - 2001

Eliya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=70952&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

RS Krakatau Steel sejak februari 2000 telah membuat program Utilization Review yang merupakan salah satu upaya dari rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kenyataan masih adanya tagihan yang belum tertagihkan. dari asuransi maupun pihak langganan, adanya komplain dari pihak SKKS PT Krakatau Steel terhadap mutu pelayanan, maupun adanya isu biaya pengobatan di RSKS mahal.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan melalui Program Utilization Review rawat inap di rumah sakit Krakatau Steel dari bulan April tahun 2000 sampai dengan bulan Desember tahun 2001. Rumah sakit Krakatau Steel sebagai tempat penelitian, dengan pertimbangan dan asumsi, bahwa meskipun di rumah sakit Krakatau Steel mutu pelayanan melalui program Utilization Review sudah berjalan, namun ternyata masih terdapat berbagai kejanggalan dan kekurangan.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif analitik yang berangkat dari data sekunder, data temuan yang diperoleh dari detail transaksi rawat inap.

Telaah teori yang menjadi dasar untuk kerangka analisis adalah teori - teori yang berkaitan dengan Utilization Review dan mutu pelayanan. Kedua teori ini dipadukan sedemikian rupa sehingga menjadi sebuah kerangka teori spesifik tentang mutu pelayanan melalui program Utilization Review. Aspek - aspek yang dikaji dari teori ini adalah pertains tentang masukan (input) yang mencakup variabel Sumber Daya Manusia, Sistem Informasi, Sarana Prasarana, Kebijakan dan Sistem Tarif, kedua tentang proses pelayanan melalui program Utilization Review yang mencakup detail transaksi di rawat inap dan yang ketiga keluaran (out put/hasil) yang mencakup variabel temuan basil Utilization Review yakni ketidak sesuaian antara hasil entry data dengan indikator yakni Buku Tarif, Standar Operating Prosedur (SOP) dan Protap Utilization Review dan observasi partisipan dari peneliti.

Setelah menganalisis hasil data, bahwa mutu pelayanan melalui program Utilization Review di rumah sakit Krakatau Steel menunjukkan telah berjalan baik sebagaimana mestinya, baik dilihat dari masukan, proses maupun keluarannya. Namun ini bukan berarti tanpa ada kejanggalan dan kekurangan. Sebab, setelah dianalisis dan dicermati masih menemukan dua variabel yakni Sumber Daya Manusia (data sekunder) dan Sistem Informasi ternyata belum berfungsi sebagaimana mestinya. Hal ini kiranya masih dapat ditolerir, sebab penanganan masalah Sumber Daya Manusia dan Sistem Informasi bukan merupakan problema yang mudah, tetapi membutuhkan upaya yang serius dan kesadaran dari semua staf (personel) rumah sakit.

Untuk menurunkan temuan dari program UR, manajemen RSKS perlu meningkatkan SDM melalui pelatihan-pelatihan/training atau dengan meningkatkan kontrol maupun koordinasi dengan unit 1 bagian lain yang terkait dengan rawat inap melalui pertemuan-pertemuan yang sudah ada di lingkungan RS KS.

*Krakatau Steel Hospital since February of the year 2000 has established the Utilization Review program which an effort of the hospital to improve the service quality.*

This research was done because of the fact that there is still uncollected receivable from the insurance and customer, complaints from SKKS of PT Krakatau Steel about the quality of service, and the issue of expensive treatment expenses in Krakatau Steel Hospital.

The purpose of this research is to know the quality service through Utilization Review Program of in patients in the Krakatau Steel from April 2000 to December, 2001. The Krakatau Steel hospital as a place of research, with the consideration and assumptions, that even though in Krakatau Steel the Utilization Program review has run, however there are still some inconsistencies and shortages.

The type of this research is a descriptive analytic one towards secondary data, the data obtained from detailed transaction of in patients.

The theoretical study that become the analytical framework are the theories related to the service quality and the theory about Review Utilization. The aspects studied within this theories are, first, the input which includes the Human Resource, Information System, Facilities and Infrastructure, Policy and Rate System. Second, about the service process through Utilization Review program which includes detailed transaction in the in patients namely from the data of discharge status, doctor's fee, reexamination, belongings, medicine from dispensary, room's charge, facilities, and grand total. Third, the output which includes the findings variable of the Review Utilization namely the discrepancy between data entry and indicator namely the Rate Book, Standard Operating Procedure and Standard Procedure of Utilization Review and participant observation.

After analyzing the resulting data, the service quality through the Utilization Review program in Krakatau Steel hospital indicates that it has run as usual, both in terms of input, process and output. However, it does not mean that there is no discrepancy and shortages. Because, as has been analyzed there are still two variables namely Human Resource (secondary data) and formation System it turned out that they have not functioned as it should. This is still tolerable, because the handling of the Human Resource and Information System problems is not an easy problem, because it needs serious efforts and awareness from all staff of the hospital. In order to decrease the findings of Utilization Review program, management of Krakatau Steel Hospital needs to improve the Human Resource through trainings or increase the controlling and coordination with other or related units with in patients through the existing meetings in the Krakatau steel Hospital.