



UNIVERSITAS INDONESIA

**GAMBARAN *PROVIDERS EXCESS CLAIM* PESERTA
ASURANSI KESEHATAN
PT.CITRA INTERNATIONAL UNDERWRITERS
DI PERUSAHAAN "X"
PERIODE JANUARI – APRIL 2008**

SKRIPSI

Oleh:

SARIFA MARWA

0606063196

**PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM STUDI MANAJEMEN ASURANSI KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA
DEPOK 2008**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sarifa Marwa

Nomor Pokok Mahasiswa : 0606063196

Mahasiswa Program : Sarjana Kesehatan Masyarakat

Tahun Akademik : 2007/2008

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

Gambaran *Providers Excess Claim* Peserta Asuransi Kesehatan PT.Citra International Underwriters di Perusahaan "X" Periode Januari – April 2008

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Depok, Juli 2008



(Sarifa Marwa)

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

Gambaran *Providers Excess Claim*

Peserta Asuransi Kesehatan PT. Citra International

Underwriters di Perusahaan "X"

Periode Januari – April 2008

Telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia

Depok, Juli 2008

Pembimbing Skripsi



(Detti Hidayat, SKM, MPPM, Ph.D)

PANITIA SIDANG UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS INDONESIA

Depok, Juli 2008

Ketua Pengaji



(Budi Hidayat, SKM, MPPM, PhD)

Pengaji I



(Pujiyanto, SKM, M.Kes)

Pengaji II



(Dr. Sugma AP, MARS)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Sarifa Marwa

Alamat : Perum. Bojong Depok Baru Blok HL – 02

Bojonggede. Kab. Bogor 16320

Tempat Tanggal Lahir: Parepare, 20 Januari 1985

Pendidikan :

1. SD Negeri 7 Parepare Tahun 1991 – 1997
2. SLTP Negeri 7 Bogor Tahun 1997 – 2000
3. SMU Negeri 3 Bogor Tahun 2000 – 2003
4. Program Diploma III Peminatan AKK FKM UI Tahun 2003 – 2006
5. Program S1-2 Manajemen Asuransi Kesehatan FKM UI Tahun 2006 – 2008


DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
DAFTAR PANITIA SIDANG	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
PENGANTAR PENULIS	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Umum	5

1.4.2 Tujuan Khusus	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II GAMBARAN UMUM PT. CITRA	
INTERNATIONAL UNDERWRITERS	8
2.1 Sejarah Singkat	8
2.2 Visi, Misi, Tujuan Perusahaan	10
2.3 Struktur Organisasi	10
2.4 Produk	11
2.5 Gambaran Umum SBUH	13
2.6 Administrasi Klaim	26
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	35
3.1 Asuransi Kesehatan	35
3.2 Jenis Asuransi Kesehatan	36
3.3 Manajemen Klaim Asuransi Kesehatan	40
3.4 Administrasi Pihak Ketiga	50
3.6 Program Manajemen Klinis	53

BAB IV KERANGKA KONSEP	52
4.1 Kerangka Konsep	56
4.2 Variabel Kerangka Konsep	58
4.3 Definisi Operasional	59
BAB V METODOLOGI PENELITIAN	61
5.1 Desain Penelitian	61
5.2 Tempat dan Waktu Penulisan	61
5.3 Populasi dan Sampel Penelitian	61
5.4 Jenis dan Sumber Data	62
5.5 Teknik Pengumpulan Data	62
5.6 Pengolahan dan Analisa Data	62
5.7 Penyajian Hasil	63
BAB VI HASIL PENELITIAN	65
6.1 Jumlah <i>Provider Excess Claim</i> periode Januari-April 2008	65
6.3 Jumlah <i>Excess</i> dilihat dari Provider	66
6.4 Jumlah <i>Excess</i> dilihat dari Jenis Pekerjaan	67
6.5 Jumlah <i>Excess Klaim</i> berdasarkan Pengecualian Polis dan Limitasi Manfaat	67

6.6 Jumlah Excess Klaim dilihat dari Pengecualian Polis	68
6.7 Jumlah Excess Klaim dilihat dari Limitasi Manfaat	69
BAB VII PEMBAHASAN	71
7.1 Keterbatasan Penelitian	71
7.2 Pembahasan	71
BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN	81
8.1 Kesimpulan	81
8.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	xv



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Produk Managed Care PT. CIU	15
Tabel 2.2 Tabel Produk Rawat Inap Produk Citra Health	16
Tabel 2.3 Tabel Produk Rawat Jalan Produk Citra Health	17
Tabel 2.4 Tabel Produk Persalinan Produk Citra Health	18
Tabel 2.5 Tabel Produk Pemeriksaan Kesehatan Tahunan	18
Tabel 2.6 Tabel Produk Kacamata	18
Tabel 2.7 Tabel Produk Rawat Gigi	19
Tabel 2.8 Tabel Distribusi Karyawan SBUH Berdasarkan Jabatan dan Jenis Kelamin	21
Tabel 2.9 Distribusi Karyawan SBUH Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	21
Tabel 2.10 Proses Kerja Sub Divisi Klaim dan Provider	33
Tabel 6.1 Perbandingan Jumlah Klaim Provider dengan Jumlah Klaim Exces Periode Januari- April 2008	62
Tabel 6.2 Jumlah Excess Klaim Berdasarkan Provider	63
Tabel 6.3 Jumlah Excess Klaim Berdasarkan Jenis Pekerjaan	64

Tabel 6.4 Perbandingan Jumlah Excess berdasarkan Pengecualian Polis

Dengan Limitasi Manfaat

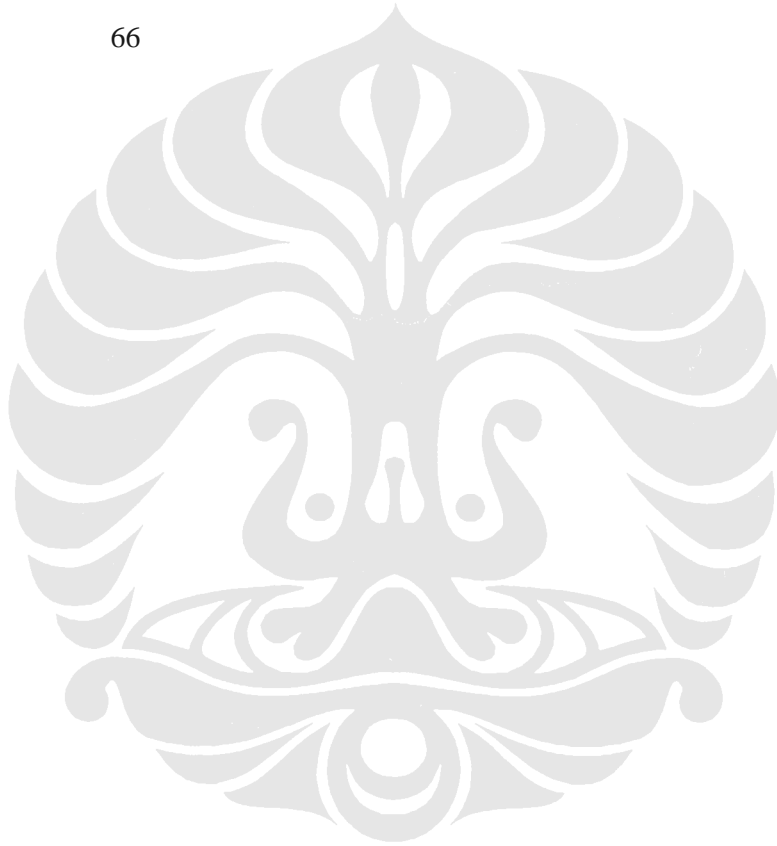
65

Tabel 6.5 Jumlah Excess Klaim Berdasarkan Pengecualian Polis

66

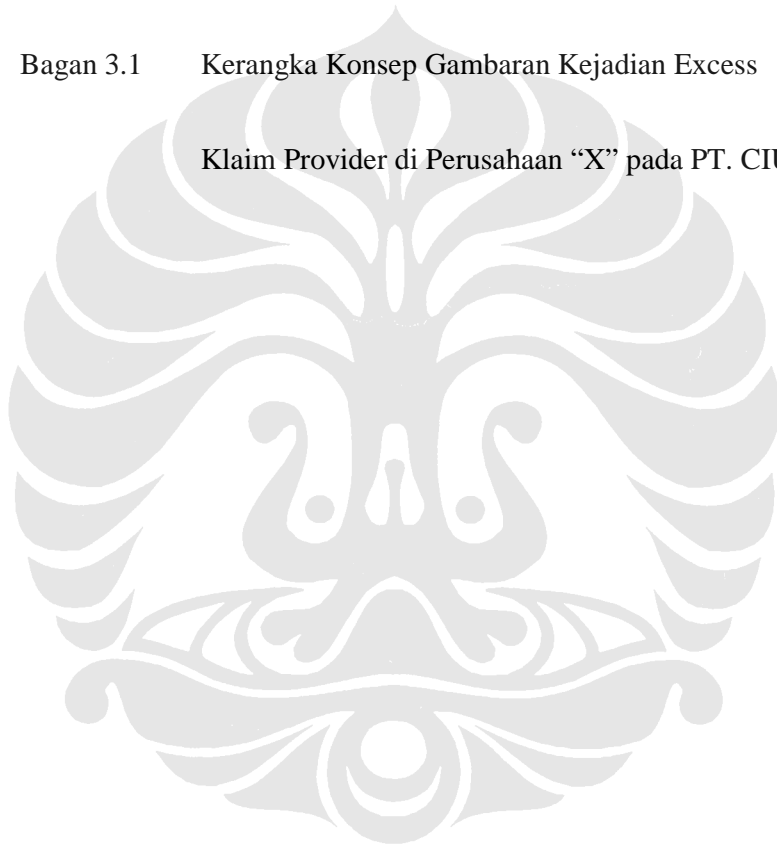
Tabel 6.6 Jumlah Excess Klaim Berdasarkan Limitasi Manfaat

66



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Alur Klaim Provider GHS	31
Bagan 2.2	Alur Klaim Non-Provider GHS	32
Bagan 3.1	Kerangka Konsep Gambaran Kejadian Excess Klaim Provider di Perusahaan “X” pada PT. CIU	54



PENGANTAR PENULIS

Kejadian *excess claim* yang terus bertambah setiap bulannya pada Produk Asuransi Kesehatan PT. CIU, membuat penulis berkeinginan untuk memperoleh sebuah gambaran, mengapa hal tersebut dapat terjadi. Karena terus terang selama penulis melakukan kegiatan perkuliahan, jarang sekali pembahasan mengenai *excess claim* ini diangkat menjadi topik mata kuliah yang berhubungan dengan asuransi kesehatan.

Selain karena alasan di atas penulisan skripsi ini juga ditujukan untuk memenuhi tugas akhir dan salah satu persyaratan lulus penulis untuk menjadi Sarjana Kesehatan Masyarakat.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap skripsi ini bisa menjadi salah satu referensi bagi penulis lain untuk membuat karya tulis lainnya.

Selesainya skripsi ini merupakan anugrah dan karunia ALLAH Subhana Wata'ala bagi penulis, di tengah masalah yang penulis hadapai hanya DIA - lah yang selalu memberikan kesejukan dan ketentraman dalam hati. Alhamdulillah, syukur hamba keharibaan – MU, telah diberikan kesempatan dan kemudahan untuk menyelesaikan laporan ini.

Laporan ini juga dapat terselesaikan atas bantuan banyak pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang dalam kepada

:

1. Bapak Budi Hidayat, SKM, MPPM, PhD, selaku pembimbing akademik. Bimbingan Bapak begitu berarti bagi saya, skripsi ini tidak akan selesai tanpa bimbingan dan arahan Bapak. Terimakasih untuk waktu, tenaga dan pikiran yang diberikan untuk membimbing penulis sejak semester awal perkuliahan, hingga dapat meraih gelar sarjana.
2. Ibu dr. Dwi Marsiastuti, selaku pembimbing lapangan. Penulis tidak akan tahu mengenai seluk beluk dari GHS PT. CIU Insurance tanpa bantuan, nasehat, dan bimbingan ibu.
3. Bapak Pujiyanto, SKM, M.Kes, yang telah bersedia untuk menjadi penguji dalam sidang skripsi penulis. Terimakasih juga atas saran membangun yang telah diberikan demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Bapak dr. Sugma A.P, MARS, selaku penguji luar dalam sidang skripsi penulis. Terimakasih atas waktu, tenaga dan pikiran yang telah diberikan kepada penulis.
5. Ibu Heidy Irani Wulur, Direktur GHS PT. CIU Insurance. Kesempatan yang ibu berikan untuk mendapatkan informasi dan data mengenai *excess claim* ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Umi dan Abbiku, orang tua yang telah melahirkan, membesarkan dan mendidiku dengan penuh kasih sayang, serta Do'a yang tiada hentinya untuk kesuksesanku.
7. Dua adik perempuanku Wiwi dan Ainun, kalian membuat hidup kakak lebih berarti, apapun yang terjadi kalian tetap adik-adikku, kasih dan sayang kalian terhadapku akan kuingat selalu.

8. Ibu Erna, Bapak TeBe, Mba Reny, Mba Apri, dan Juhari, kru GHS yang telah membantu aku dalam membuat skripsi ini.
9. Ibu Wati, Pak Ojo, Pak Pur, Mba Amel, Mba Tia, Mba Lia, Mba Isye, Mba Fati, Mas Pardi, dan seluruh karyawan PT. CIU Insurance, terimakasih atas kebersamaannya.
10. Ratih dan Rika, teman magang dan rekan kerja yang selalu setia berbagi ide dan informasi hingga aku dapat merampungkan skripsi ini. Do'a ku yang terbaik untuk kalian.
11. Mba Prita, Abah, Hamsar, Yogi, Meizya, Mba Rateh, Tasya 'Anas', Anton, Mba Dudul, NN, Nesthy, Budi, Cita, Ratih, Nanda, Putri, Rae, Oksta, Mba Riska, Iin, Budi dan Anggi, tanpa kalian 2 tahun pasti terasa membosankan, teruslah menggapai cita-cita kalian, jangan pernah lupakan masa-masa indah ini.
12. Mahasiswa dan mahasiswi Manajemen Asuransi Kesehatan 2007, 2 tahun bersama yang menyenangkan.
13. "Mbah", atas doa dan semangat yang tiada henti buat kelancaran penyusunan skripsi ini. Terimakasih ya!
14. Semua orang yang mengenalku, yang tidak dapat kusebutkan satu persatu, dan telah memberikan semangat serta doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Bogor, 05 Mei 2008

Penulis