



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**GAMBARAN BIAYA RATA-RATA PELAYANAN KESEHATAN  
RAWAT JALAN TINGKAT PERTAMA  
DI KLINIK *FEE FOR SERVICE* WILAYAH JAKARTA PUSAT  
PADA PESERTA PROGRAM  
JAMINAN PEMELIHARAAN KESEHATAN  
MITRA KESEHATAN JAYA  
PERIODE 2007**

**OLEH  
PRITA CIPTA SARI  
NPM 0606063126**

**PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS INDONESIA  
DEPOK  
2008**

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Prita Cipta Sari  
Nomor Pokok Mahasiswa : 0606063126  
Mahasiswa Program : Sarjana Kesehatan Masyarakat  
Tahun Akademik : 2007/2008

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

*Gambaran Biaya Rata-Rata Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Tingkat Pertama Di Klinik Fee For Service Wilayah Jakarta Pusat Pada Peserta Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Mitra Kesehatan Jaya Periode 2007*

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



6000  
Tgl.  
METERAI TEMPEL

(Prita Cipta Sari)

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

Gambaran Biaya Rata-Rata Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Tingkat  
Pertama Di Klinik *Fee For Service* Wilayah Jakarta Pusat  
Pada Peserta Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan  
Mitra Kesehatan Jaya Periode 2007

Telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia

Depok, Juli 2008

Pembimbing Skripsi



**(Dr. Hendrik Manarang Taurany, MPH)**

**PANITIA SIDANG UJIAN SKRIPSI**  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
**UNIVERSITAS INDONESIA**

Depok, Juli 2008

Ketua Penguji



**(Dr. Hendrik Manarang Taurany, MPH)**

Penguji I



**(Drg. Yaslis Ilyas, MPH)**

Penguji II



**(Dr. Sugma AP, MARS)**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Prita Cipta Sari

Alamat : Jl. Batanghari 5 No. 299 Depok Timur, Kelurahan Baktijaya,  
Kecamatan Sukmajaya

Tempat Tanggal Lahir: Jakarta, 24 Juni 1984

Pendidikan :

1. SD Negeri Baktijaya III Depok Tahun 1990 – 1996
2. SLTP Negeri 4 Depok Tahun 1996 – 1999
3. SMU Negeri 2 Depok Tahun 1999 – 2002
4. Program Diploma III Peminatan AKK FKM UI Tahun 2002 – 2005
5. Program S1-2 Manajemen Asuransi Kesehatan FKM UI Tahun 2006 – 2008

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.

Skripsi merupakan salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa program Sarjana Kesehatan Masyarakat. Kegiatan yang bertujuan untuk menghasilkan lulusan berkualitas baik, dilakukan agar para lulusannya mendapatkan tambahan pengetahuan dan keterampilan serta menjadi lebih kritis dalam menanggapi permasalahan yang ada di sekitarnya khususnya dalam bidang kesehatan masyarakat..

Pada kesempatan ini pula penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang selama ini telah membantu dalam proses penulisan laporan magang ini, yaitu :

1. Orang tua dan kakak penulis, yang telah membantu dengan memberikan dukungan moril dan doa-doanya serta perhatiannya selama ini
2. drg. Hendrik M Thaurany selaku pembimbing akademik yang telah membantu penulis dengan memberikan masukan-masukan untuk laporan magang ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya.
3. Direktur dan Wakil Direktur Mitra Kesehatan Jaya atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Mitra Kesehatan Jaya.
4. Divisi Operasional khususnya bagian *Utilization Review & Kepesertaan* (Mba Evie S, Mba Nisa & Mba Puji) dan bagian *Marketing & Customer Service* (Ibu

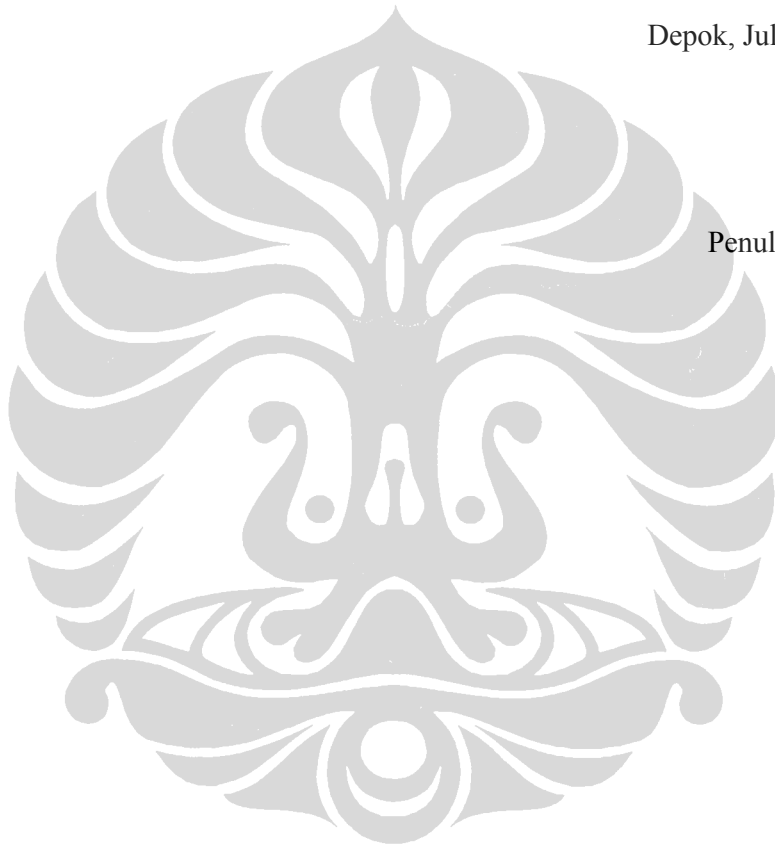
Tri, Pak Wawan, Mas Hari, Mas Farid, Mas Agus “ncang”, Mas Ikbar, Mas Dwi & dr. Yuli) terima kasih mau menerima anak magang ini.

5. Seluruh karyawan Mitra Kesehatan Jaya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan dan semangat yang diberikan kepada penulis selama ini.
6. Mba Nisa, Aan, Mba Ita, Mba Rini, Ratih, Mba Lina, Mba Hanim terima kasih atas semua yang telah diberikan baik bantuan moril maupun materil yang telah membantu penulis dalam melalui proses penulisan skripsi ini.
7. Budi dan Dianing teman berbeda jurusan yang juga sudah turut membantu memberikan semangatnya. Semoga kalian dapat segera menyusul semester depan.
8. Ami teman di dunia maya yang sabar mendengar keluh kesah penulis, Dimas Mahendra teman plus tetangga atas segala nasehat dan semangat yang diberikannya (terima kasih atas kedatangannya di sidang).
9. Trisna yang ada ketika penulis membutuhkan tempat untuk melanjutkan penulisan skripsi disaat terjadi mati lampu.
10. Bakhtiar “Abah” dan Tasya “Oneng” yang sudah memberikan bantuannya yang luar biasa yang penulis tidak dapat utarakan dengan kata-kata, terima kasih banyak atas semua bantuannya tanpa kalian berdua skripsi ini tidak akan terselesaikan tepat pada waktunya.
11. Semua teman-teman Manajemen Asuransi Kesehatan angkatan 2007, terima kasih untuk waktu yang telah kita lewati selama 2 tahun ini, singkat namun berarti, semoga di masa yang akan datang tali silaturahmi itu tetap terjalin. Dan semoga setelah ini semuanya bisa mendapatkan pekerjaan yang diinginkan

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengundang kritik dan saran dari berbagai pihak yang tentunya akan sangat berguna untuk melakukan koreksi yang diperlukan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Depok, Juli 2008

Penulis



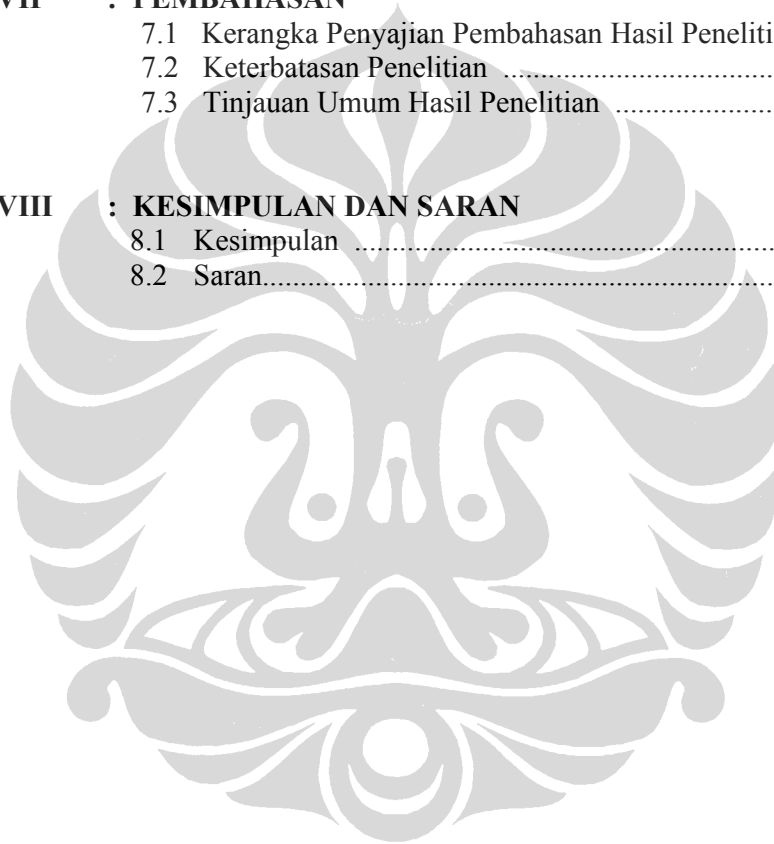


## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	v
<b>PANITIA SIDANG UJIAN SKRIPSI</b> .....	vi
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	xvi
<b>LAMPIRAN</b> .....	
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.4.1 Tujuan Umum .....	10
1.4.2 Tujuan Khusus .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
1.5.1 Bagi Perusahaan (Mitra Kesehatan Jaya) .....	11
1.5.2 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia .....	11
1.5.3 Bagi Penulis .....	11
1.6 Ruang Lingkup .....	11
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Asuransi .....	13
2.2 <i>Managed Care</i> .....	14
2.3 Bentuk-Bentuk Organisasi <i>Managed Care</i> .....	15
2.4 Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat .....	18
2.5 Teknik Mengontrol Biaya .....	19
2.6 Telaah Utilisasi .....	22
2.6.1 Telaah Utilisasi Prospektif .....	23
2.6.2 Telaah Utilisasi Retrospektif .....	25
2.7 Sumber Telaah Utilisasi .....	26
2.8 Model Utilisasi .....	27

	2.8.1 Model <i>Andersen</i> (1975).....	27
	2.8.2 Model <i>Zschock</i> (1979) .....	29
	2.8.3 Model <i>Andersen</i> dan <i>Anderson</i> (1979) .....	31
<b>BAB III</b>	<b>: KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL</b>	
	3.1 Kerangka Konsep .....	34
	3.2 Definisi Operasional .....	35
<b>BAB IV</b>	<b>: METODOLOGI PENELITIAN</b>	
	4.1 Jenis dan Desain Penelitian .....	38
	4.2 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	38
	4.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	38
	4.4 Jenis dan Sumber Data .....	38
	4.5 Teknik Pengumpulan Data .....	39
	4.6 Pengolahan Data .....	40
	4.7 Analisa Data .....	40
	4.8 Penyajian Hasil .....	41
<b>BAB V</b>	<b>: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
	5.1 Sejarah Mitra Kesehatan Jaya .....	42
	5.2 Visi, Misi, dan Moto Mitra Kesehatan Jaya .....	43
	5.2.1 Visi .....	43
	5.2.2 Misi .....	43
	5.2.3 Moto .....	43
	5.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	43
	5.3.1 Struktur Organisasi .....	43
	5.3.2 Uraian Tugas .....	44
	5.4 Sumber Daya Manusia .....	57
	5.5 Sumber Daya Sarana .....	58
	5.6 Sistem Informasi Manajemen .....	58
	5.7 Cakupan Peserta Mitra Kesehatan Jaya .....	59
	5.8 Jaringan Pemberi Pelayanan Kesehatan .....	59
	5.9 Produk .....	60
	5.9.1 <i>Administration Service Only</i> (ASO) .....	60
	5.9.2 <i>Third Party Administration</i> (TPA) .....	62
	5.9.3 Jaminan Kesehatan .....	64
	5.10 Bagian <i>Utilization Review</i> dan Kepesertaan .....	71
	5.11 Jumlah Personel dan Pembagian Tugas .....	72
	5.12 Sumber Daya Sarana .....	73
	5.13 Sistem Informasi Manajemen .....	74
	5.14 Alur Kerja <i>Utilization Review</i> .....	78

<b>BAB VI</b>	<b>: HASIL PENELITIAN</b>	
6.1	Kerangka Penyajian Hasil Penelitian .....	80
6.2	Deskripsi Variabel .....	80
6.3	Biaya Rata-Rata Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Tingkat Pertama Dilihat Dari Segi Perusahaan Peserta, Status Kepesertaan, Jenis Kelamin, Umur, Pemberi Pelayanan Kesehatan, dan Diagnosa .....	86
<b>BAB VII</b>	<b>: PEMBAHASAN</b>	
7.1	Kerangka Penyajian Pembahasan Hasil Penelitian .....	92
7.2	Keterbatasan Penelitian .....	92
7.3	Tinjauan Umum Hasil Penelitian .....	92
<b>BAB VIII</b>	<b>: KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
8.1	Kesimpulan .....	100
8.2	Saran.....	102



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Total Peserta Mitra Kesehatan Jaya Periode 2007 Berdasarkan Wilayah .....	5
Tabel 1.2	Total Tagihan Klaim Pemberi Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Tingkat Pertama Mitra Kesehatan Jaya Periode 2007 .....	6
Tabel 1.3	Pemberi Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Tingkat Pertama Mitra Kesehatan Jaya Berdasarkan Sistem Pembayaran .....	7
Tabel 5.1	Daftar Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	57
Tabel 5.2	Kepesertaan Mitra Kesehatan Jaya Periode 2006-2007 .....	59
Tabel 5.3	Jaringan PPK Mitra Kesehatan Jaya Berdasarkan Wilayah .....	60
Tabel 6.1	Deskripsi Perusahaan Peserta Berdasarkan Jumlah Kasus Tagihan Klaim, Jumlah Peserta, dan Rasio Jumlah Kasus Terhadap Jumlah Peserta Mitra Kesehatan Jaya Periode 2007 .....	81
Tabel 6.2	Deskripsi Status Kepesertaan Berdasarkan Jumlah Kasus Tagihan Klaim, Jumlah Peserta, dan Rasio Jumlah Kasus Terhadap Jumlah Peserta Mitra Kesehatan Jaya Periode 2007 .....	82
Tabel 6.3	Deskripsi Jenis Kelamin Berdasarkan Jumlah Kasus Tagihan Klaim, Jumlah Peserta, dan Rasio Jumlah Kasus Terhadap Jumlah Peserta Mitra Kesehatan Jaya Periode 2007 .....	83
Tabel 6.4	Deskripsi Umur Berdasarkan Jumlah Kasus Tagihan Klaim, Jumlah Peserta, dan Rasio Jumlah Kasus Terhadap Jumlah Peserta Mitra Kesehatan Jaya Periode 2007 .....	84
Tabel 6.5	Deskripsi Pemberi Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Jumlah Kasus Tagihan Klaim, Jumlah Peserta, dan Rasio Jumlah Kasus Terhadap Jumlah Peserta Mitra Kesehatan Jaya Periode 2007 .....	85
Tabel 6.6	Deskripsi Diagnosa Berdasarkan Jumlah Kasus Tagihan Klaim Mitra Kesehatan Jaya Periode 2007 .....	86
Tabel 6.7	Gambaran Biaya Rata-Rata Pelayanan Kesehatan Menurut Perusahaan Peserta Mitra Kesehatan Jaya Periode 2007 ....	87

Tabel 6.8	Gambaran Biaya Rata-Rata Pelayanan Kesehatan Menurut Status Kepesertaan Mitra Kesehatan Jaya Periode 2007 .....	88
Tabel 6.9	Gambaran Biaya Rata-Rata Pelayanan Kesehatan Menurut Jenis Kelamin Mitra Kesehatan Jaya Periode 2007 .....	89
Tabel 6.10	Gambaran Biaya Rata-Rata Pelayanan Kesehatan Menurut Umur Mitra Kesehatan Jaya Periode 2007 .....	89
Tabel 6.11	Gambaran Biaya Rata-Rata Pelayanan Kesehatan Menurut Pemberi Pelayanan Kesehatan Mitra Kesehatan Jaya Periode 2007 .....	90
Tabel 6.12	Gambaran Biaya Rata-Rata Pelayanan Kesehatan Menurut 10 Diagnosa Terbanyak Mitra Kesehatan Jaya Periode 2007 .....	91

