

## **ABSTRAK**

### **TINJAUAN TATA LAKSANA PELAYANAN KESEHATAN MELALUI SISTEM ASURANSI KESEHATAN DI RSUD PROF. DR. WZ. JOHANNES KUPANG TAHUN 2009**

**Aurelia Maria Liliweri, 2009, Pembimbing : Dr. Felix Kasim, dr., M.Kes**

Di negara-negara maju, peran Asuransi Kesehatan menjadi penting karena telah tumbuh permintaan terhadap pelayanan kesehatan. Asuransi Kesehatan adalah suatu jenis produk asuransi yang secara khusus menjamin biaya kesehatan para anggota asuransi tersebut jika mereka jatuh sakit atau mengalami kecelakaan. Untuk itu diadakan penelitian Tinjauan Tata Laksana Pelayanan Kesehatan Melalui Sistem Asuransi Kesehatan di RSUD Prof. Dr. WZ. Johannes Kupang Tahun 2009.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tata laksana pelayanan kesehatan melalui sistem Asuransi Kesehatan juga sikap dan antusiasme peserta ASKES terhadap pelayanan Asuransi Kesehatan di RSUD Prof. Dr. WZ. Johannes Kupang Tahun 2009.

Metode penelitian yang digunakan adalah gabungan antara kualitatif dan kuantitatif, rancangan *grounded theory* untuk kualitatif dan *cross sectional* untuk kuantitatif, jenis deskriptif observasional dengan instrumen penelitian berupa kuesioner yang berisi 18 pertanyaan dan wawancara mendalam dengan beberapa informan. Subjek penelitian adalah peserta ASKES yang berobat ke unit rawat jalan dan rawat inap RSUD Prof. Dr. WZ. Johannes Kupang. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan jumlah responden 60 orang.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa sistem pelayanan RSUD Prof. Dr. WZ. Johannes terhadap peserta ASKES bagian administrasi ASKES, sarana prasarana, tenaga medis juga non medis dan fasilitas kesehatan penunjang yang tersedia adalah baik.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah tata laksana pelayanan kesehatan melalui sistem Asuransi Kesehatan adalah baik dan peserta ASKES tergolong antusias terhadap pelayanan Asuransi Kesehatan di RSUD Prof. Dr. WZ. Johannes Kupang Tahun 2009.

Kata Kunci : asuransi kesehatan, sistem pelayanan kesehatan

## **ABSTRACT**

***The Analysis Of The Management Of The Health Service Through The Health Insurance System In The Prof. Dr. WZ. Johannes Hospital Kupang 2009***

**Aurelia Maria Liliweri, 2009, Tutor : Dr. Felix Kasim, dr., M.Kes**

*In the developed countries, the role of health insurance becomes more important because there is a great demand for health service. Health insurance is a kind of insurance product which is especially medical care for the member of health insurance if they are sick or get an accident. For that reasons, a research about The Analysis Of The Management Of The Health Service Through The Health Insurance System In The Prof. Dr. WZ. Johannes Hospital Kupang 2009.*

*The purpose of this research is to describe about the analysis of the management of the health service through the health insurance system also the antusiasm of the participant of ASKES to health insurance services in the Prof. Dr. WZ. Johannes Hospital Kupang 2009.*

*The method used in this research was mixed of kualitative and kuantitative methods, with grounded theory for the kualitative method and cross sectional for the kuantitative method, descriptive observational design and survey instrument in a questionnaire form with 18 questions and depth interview to some informen. The subject of the research were the participants of ASKES outpatient and inpatient in the Prof. Dr. WZ. Johannes Hospital Kupang. The sampling method used was an accidental sampling made of 60 respondents.*

*The results of the research show that health insurance services system in Prof. Dr. WZ. Johannes Hospital Kupang ASKES administration section, infrastructure means, medic or non medic are good.*

*The research conclusion is a good governace of health insurance system in the Prof. Dr. WZ. Johannes Hospital Kupang and the great antusiasm of ASKES participant to the health insurance services in the Prof. Dr. WZ. Johannes Hospital Kupang 2009.*

*Keyword : health insurance, health service system*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Karya Tulis Ilmiah ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Kedokteran (S.Ked) di Fakultas Kedokteran Universitas Kristen Maranatha, Bandung.

Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini tidak dapat terlaksana dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Dr. Felix Kasim, dr., M.Kes sebagai pembimbing dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
2. Alfons Anapaku, dr., SPOG selaku Direktur RSUD Prof Dr. WZ. Johannes Kupang dan seluruh staf Rumah Sakit yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
3. Pak Catur sebagai Direktur Cabang PT.ASKES Propinsi NTT yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
4. Om David, Om Yos, Kak Erlyn dan Dian yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian di lapangan.
5. Kak Adam atas kontribusinya membantu penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Keluarga penulis yaitu Ayah, Ibu, Kak Isye, Kak Yopi yang telah memberikan dukungan dan kasih selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Sahabat penulis yaitu Agustin, Vikie, Oktavia, Silvia, Meri, Ina, Gita, Ghita, Sopi, Lidia, Ika, Yulianti yang telah memberikan dukungan selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

8. Bu Eni, Kak Rina, Ronald, Ferdinand, Christian, Bonggas, Ivan yang telah memberikan dukungan dan doa selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini, langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis mohon maaf jika Karya Tulis Ilmiah ini jauh dari sempurna. Penulis juga mohon kritik dan saran yang membangun dari seluruh pembaca. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Bandung, 11 Desember 2009

Penulis

Aurelia Maria Liliweri

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>JUDUL .....</b>	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	ii
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	iii
<b>ABSTRAK .....</b>	iv
<b>ABSTRACT .....</b>	v
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	vi
<b>DAFTAR ISI .....</b>	viii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Metodologi Penelitian .....	4
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	5
1.6.1 Lokasi Penelitian .....	5
1.6.2 Waktu Penelitian .....	5

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Asuransi .....	6
2.1.1 Pengertian Asuransi .....	6
2.1.2 Bentuk Pokok Asuransi Kesehatan .....	6
2.1.3 Macam Asuransi Kesehatan .....	7

2.1.3.1 Ditinjau dari Pengelolaan Dana .....	7
2.1.3.2 Ditinjau dari Keikutsertaan Anggota .....	10
2.1.3.3 Ditinjau dari Jenis Pelayanan yang ditanggung .....	10
2.1.3.4 Ditinjau dari Jumlah Dana yang ditanggung .....	11
2.1.3.5 Ditinjau dari Jumlah Peserta yang ditanggung .....	11
2.1.3.6 Ditinjau dari Peranan Badan Asuransi .....	11
2.1.3.7 Ditinjau dari Cara Pembayaran kepada Penyelenggara Pelayanan Kesehatan .....	11
2.1.4 Jenis Asuransi Kesehatan menurut Bank Dunia .....	12
2.1.4.1 <i>Social Health Insurance</i> .....	12
2.1.4.2 <i>Private Voluntary Health Insurance</i> .....	16
2.1.4.3 <i>Regulated Private Voluntary Health Insurance</i> .....	17
2.1.5 Aspek Positif dan Negatif berbagai jenis Asuransi Kesehatan .....	18
2.1.6 Masalah pokok Asuransi Kesehatan .....	19
2.1.7 Tiang penyangga Asuransi Kesehatan .....	21
2.2 Jaminan Kesehatan Masyarakat .....	22
2.2.1 Tujuan penyelenggaraan .....	22
2.2.2 Sasaran .....	23
2.2.3 Kepesertaan .....	23
2.2.4 Manfaat .....	23
2.3 <i>Managed Care System</i> .....	26
2.3.1 Sistem pelayanan .....	26
2.3.2 Manfaat program .....	27

### **BAB III BAHAN SUBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian .....	29
3.2 Rancangan Penelitian .....	29
3.3 Instrumen Penelitian .....	29

3.4 Pengumpulan Data .....	30
3.4.1 Sumber data .....	30
3.4.2 Responden .....	30
3.4.3 Sampel .....	31
3.4.4 Kriteria sampel .....	31
3.5 Variabel Penelitian .....	31
3.6 Teknik Analisis Data .....	32
3.6.1 Identitas responden .....	32
3.6.2 Penggunaan Asuransi Kesehatan .....	32
3.6.3 Keadaan fisik, fasilitas dan SDM .....	32
3.6.4 Daya tanggap .....	33
3.6.5 Manfaat dan kekurangan .....	33
3.6.6 Wawancara mendalam dengan Direktur RSUD Prof Dr. WZ. Johannes Kupang .....	33
3.6.7 Wawancara mendalam dengan Petugas Administrasi ASKES RSUD Prof Dr. WZ. Johannes Kupang .....	34
3.6.8 Wawancara mendalam dengan Kepala Cabang PT ASKES Propinsi NTT .....	34
3.7 Kerangka Pemikiran .....	35
3.8 Definisi Operasional .....	36
3.9 Prosedur Penelitian .....	39
3.10 Aspek Etik Penelitian .....	39
3.11 Penyajian Data .....	39

#### **BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Lokasi Penelitian .....	40
4.2 Hasil Wawancara .....	40
4.3 Identitas Responden .....	57

4.4 Penggunaan Asuransi Kesehatan .....	60
4.5 Daya Tanggap .....	62
4.6 Keadaan Fisik, Fasilitas dan SDM .....	63
4.7 Manfaat dan Kekurangan .....	65
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran .....	67
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	
<b>LAMPIRAN</b> .....	70
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	93

## **DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Perbedaan Perusahaan Asuransi Kesehatan Swasta dan Pemerintah .....	8
Tabel 4.1 Distribusi Jenis kelamin responden .....	57
Tabel 4.2 Distribusi Responden menurut usia .....	58
Tabel 4.3 Distribusi Responden menurut tingkat pendidikan terakhir .....	58
Tabel 4.4 Distribusi Responden menurut pekerjaan .....	59
Tabel 4.5 Distribusi Responden menurut status perkawinan .....	59
Tabel 4.6 Distribusi mengenai jenis kartu ASKES yang digunakan .....	60
Tabel 4.7 Distribusi mengenai jenis fasilitas yang pernah/sedang digunakan .....	60
Tabel 4.8 Distribusi mengenai waktu penggunaan kartu ASKES .....	61
Tabel 4.9 Distribusi mengenai jumlah tanggungan berdasarkan kartu ASKES yang dimiliki .....	61
Tabel 4.10 Distribusi mengenai kesesuaian prosedur perolehan kartu ASKES oleh anggota ASKES .....	62
Tabel 4.11 Distribusi permasalahan yang terjadi dalam prosedur perolehan kartu ASKES .....	62
Tabel 4.12 Distribusi pelayanan administrasi pada anggota ASKES .....	63
Tabel 4.13 Distribusi pelayanan ketersediaan sarana dan prasarana pada anggota ASKES .....	63
Tabel 4.14 Distribusi pelayanan tenaga medis pada anggota ASKES .....	64
Tabel 4.15 Distribusi pelayanan fasilitas kesehatan pada anggota ASKES .....	65
Tabel 4.16 Distribusi manfaat penggunaan kartu ASKES .....	65
Tabel 4.17 Distribusi pengaduan penggunaan kartu ASKES .....	66

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Surat Etik Penelitian .....	70
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian .....	71
Lampiran 3. Transkrip wawancara dengan Direktur RSUD Prof. Dr. WZ. Johannes Kupang .....	76
Lampiran 4. Transkrip wawancara dengan Petugas administrasi ASKES RSUD Prof. Dr. WZ. Johannes Kupang .....	80
Lampiran 5. Transkrip wawancara dengan Kepala Cabang PT ASKES propinsi NTT .....	83
Lampiran 6. Foto penelitian .....	87