

ANALISIS EFEKTIVITAS UNSUR MANAGEMEN UTILIZATION REVIEW PESERTA MANAGED CARE PT ASURANSI JIWA INHEALTH INDONESIA. STUDI KASUS 3 INSTITUSI

ANDINI HANDAYANI -- E2A307005
(2012 - Skripsi)

Latar Belakang: Berdasarkan pada hasil survei pendahuluan diketahui nilai dalam ratio 3 institusi diatas 60% yang menunjukkan pengendalian biaya pelayanan kesehatan belum berjalan baik terlihat dari belum adanya personil khusus dan panduan pelaksanaan *utilization review*.

Tujuan : Menganalisis efektivitas unsur manajemen dalam utilization review peserta managed care PT. Asuransi Jiwa In Health Indonesia. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian observatif dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan waktu retrospektif. Subyek penelitian adalah Kepala Kantor Pelayan Pelanggan Tangerang dan Bontong, Kepala seksi Pelayanan PT asuransi Jiwa In Health Indonesia Palembang, Kepala Departemen Evaluasi dan Pengembangan PT Asuransi Jiwa In Health Indonesia. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara mendalam. Hasil Penelitian: Pada unsur Man dalam utilization review di wilayah Tangerang, Bontong dan Palembang masih ditemui kendala belum adanya SDM yang menangani kegiatan utilization review dan kompetensi yang dibutuhkan belum terpenuhi, sedangkan pada unsur material terkait data pelayanan kesehatan sudah cukup valid namun perlu penyempurnaan dalam proses data entry sehingga dapat diminimalisasi data diagnosa kurang tepat serta masih perlu penyempurnaan pada ketersediaan data detail evaluasi maupun feedback. Pada unsur metode dalam utilization review di wilayah Tangerang, Bontong, dan Palembang terkait standar operasional prosedur belum berjalan efektif karena belum ada panduan yang digunakan sebagai dasar pelaksanaan kegiatan utilization review. sedangkan pada unsure *machine* dalam utilization review di ketiga wilayah tersebut sudah cukup efektif karena sudah dapat menyediakan data melalui aplikasi *tool pro dan gate keeper*, pada unsure anggaran di ketiga wilayah tersebut belum efektif terkait belum adanya alokasi anggaran khusus utilization review.

Kesimpulan : Berdasarkan Analisis dari sisi man, material, metode, machine dan money dapat dikatakan unsur manajemen dalam utilization review sudah efektif namun dengan penyempurnaan pada sisi SDM, standar prosedur operasional dan anggaran.

Kata Kunci: efektivitas, manajemen, utilization review.