



UNIVERSITAS ANDALAS

**EVALUASI PENERAPAN KAPITASI BERBASIS PEMENUHAN
KOMITMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN**

**MUTU PELAYANAN KESEHATAN
DI KOTA PADANG
TAHUN 2019**

Oleh :

ANNISA FITRI

No. BP: 1611211019

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2020



UNIVERSITAS ANDALAS

**EVALUASI PENERAPAN KAPITASI BERBASIS PEMENUHAN
KOMITMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN**

**MUTU PELAYANAN KESEHATAN
DI KOTA PADANG
TAHUN 2019**

Oleh :

ANNISA FITRI

No. BP: 1611211019



**Diajukan Sebagai Pemenuhan Syarat Untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat**

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2020

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, April 2020

ANNISA FITRI, NO.BP. 1611211019

**EVALUASI PENERAPAN KAPITASI BERBASIS PEMENUHAN
KOMITMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN KESEHATAN DI KOTA PADANG TAHUN 2019**

xi + 117 halaman, 26 tabel, 8 gambar, 11 lampiran

ABSTRAK

Tujuan

Dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di FKTP, BPJS Kesehatan menerapkan pembayaran Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Kota Padang Tahun 2019.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kombinasi (mix-methode) dengan pendekatan realist evaluation. Data kuantitatif menggunakan data sekunder yang bersumber dari BPJS Kesehatan Cabang Padang. Data kualitatif diperoleh melalui wawancara mendalam (indept interview) dan telaah dokumen. Penelitian dilakukan pada bulan Januari-Maret 2020. Penentuan informan dengan cara *purposive sampling*. Informan penelitian sebanyak 8 orang. Analisa data dilakukan dengan triangulasi teknik dan sumber.

Hasil

Hasil penelitian kuantitatif menunjukkan pencapaian indikator KBPKP rata-rata telah mencapai target walaupun masih ada 2 atau 3 puskesmas setiap bulannya memasuki zona tidak aman. Hasil penelitian kualitatif menunjukkan pencapaian indikator KBPKP dipengaruhi oleh input yang tersedia yaitu SDM Kesehatan, Anggaran, Metode, dan Sarana Prasarana telah mencukupi di Puskesmas Kota Padang. Hambatan dalam pencapaian indikator angka kontak yaitu pencatatan dan pelaporan untuk kunjungan sehat, indikator rujukan non spesialisik dipengaruhi oleh perilaku pasien yang ingin dirujuk, sedangkan indikator prolanis rutin berkunjung dipengaruhi oleh pemantauan rutin petugas terhadap peserta prolanis.

Kesimpulan

Puskesmas di Kota Padang mampu mencapai indikator kebijakan Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dilihat dari kepuasan peserta yang telah mencapai target diatas 85%.

Daftar Pustaka : 44 (2004-2019)

Kata Kunci : Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan, Puskesmas

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Undergraduate Thesis, April 2020

ANNISA FITRI, NO.BP. 1611211019

**THE EVALUATION APPLICATION OF CAPITATION BASED ON
FULFILLING SERVICE COMMITMENTS TO IMPROVE THE QUALITY
OF HEALTH SERVICES IN PADANG CITY IN 2019**

xi + 117 pages , 26 tables, 8 figures, 11 appendices

ABSTRACT

Objective

In improving the quality of health services in public health center, the Social Insurance Administration Organization applies Capitation Based On Fulfilling Service Commitments. The goal of this research is to evaluate the application of Capitation Based on Fulfilling of Service Commitments to Improve the Quality of Health Services in Padang City in 2019.

Method

This research constitutes of mix method with realist evaluation approach. The quantitative data use secondary data obtained from the branch office of Social Insurance Administration Organization in Padang. The qualitative data gained through an indepth interview and review documents. The study was conducted in January-March 2019. Determination of informants by purposive sampling. The informants were 8 people. Data analysis was done by triangulation techniques and source.

Result

The result of quantitative research indicates that achievement indicator of Capitation Based On Fulfilling Service Commitments on average has reached the target though there are still 2 or 3 puskesmas every month entering the unsafe zone. The result of qualitative research indicates that achievement indicator of Capitation Based On Fulfilling Service Commitments is influenced by the available inputs such as human resource health, Budget, Method, and Infrastructure Facilities sufficient in public health center Padang city. The barriers in achieving indicator of contact rate are recording and reporting for healthy visits, Indicator of non-specialistic referral ratios is influenced by the behavior of the patient to be referred, As for prolanis patient visit ratio participants is influenced by routine monitoring done to prolanist patient.

Conclusion

Public health centers in Padang City able to reach indicator Capitation Based On Fulfilling Service Commitments so as to improve the quality of health services seen from the satisfaction of participants who have reached the target above 85%.

References : 44 (2004-2019)

Keywords : Capitation Based On Fulfilling Service Commitments, Public health centers