



**ANALISIS PEMENUHAN INDIKATOR KOMITMEN  
PELAYANAN PADA PELAKSANAAN PEMBAYARAN  
KAPITASI DI PUSKESMAS MAKRAYU KOTA PALEMBANG  
TAHUN 2018**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapat Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat  
Pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya

OLEH

NAMA : ARINDA FRANSISKA

NIM : 10011281419085

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2018**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
Skripsi, April 2018**

**ARINDA FRANSISKA**

**Analisis Pemenuhan Indikator Komitmen Pelayanan Pada  
Pelaksanaan Pembayaran Kapitasi Di Puskesmas Makrayu Kota  
Palembang Tahun 2018**

Xiii, 79 Halaman, 9 Tabel, 2 Gambar, 16 Lampiran

**ABSTRAK**

Puskesmas Makrayu menerima pembayaran kapitasi sebesar 92,5 % dari norma kapitasi yang telah ditetapkan, dikarenakan baru memenuhi 1 target indikator komitmen pelayanan yaitu indikator Rasio Rujukan Non Spesialistik (RRNS) tetapi 2 indikator lainnya belum mencapai target (indikator Angka Kontak (AK) 49,77 % dan indikator Rasio Peserta Prolanis Rutin Berkunjung (RPPB) 23,82 %). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pemenuhan indikator komitmen pelayanan pada pelaksanaan Pembayaran Kapitasi di Puskesmas Makrayu Kota Palembang Tahun 2018. Desain penelitian kualitatif, menggunakan metode wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen. Informan berjumlah 4 orang yaitu berasal dari Dinas Kesehatan, BPJS Kesehatan Kantor Cabang Palembang dan Puskesmas Makrayu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sumber daya manusia sudah tersedia sesuai dengan Permenkes No.75 Tahun 2014, pelatihan hanya dibatasi untuk satu orang setiap satu kali pertemuan. Sarana Prasarana sudah sesuai dengan standar akreditasi. Sumber dana sudah mencukupi dan alokasi dana kapitasi sudah sesuai dengan Permenkes No.19 Tahun 2014. Sudah terdapat pedoman dalam pembagian tugas dan tanggung jawab. Proses perencanaan sudah berjalan dengan baik, namun masih kurangnya inovasi pimpinan Puskesmas dalam memberikan arahan dan pengawasan terkait upaya pemenuhan target indikator komitmen pelayanan. Pembagian tugas dan tanggung jawab di Puskesmas Makrayu sudah baik. Pelaksanaan pemenuhan target indikator sudah baik namun masih terkendala dari kurangnya pemahaman dan partisipasi masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa pemenuhan indikator komitmen pelayanan di Puskesmas Makrayu masih belum optimal. Sebaiknya Puskesmas Makrayu lebih inovatif dalam melakukan persiapan dan pengawasan sebagai upaya pemenuhan target indikator komitmen dan meningkatkan upaya promosi dan edukasi kepada masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan dan partisipasi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Kata Kunci : Kapitasi, Indikator Komitmen Pelayanan

Kepustakaan : 37 (2002-2017)

**HEALTH POLICY ADMINISTRATION  
FACULTY OF PUBLIC HEALTH  
SRIWIJAYA UNIVERSITY  
Skripsi, April 2018**

**ARINDA FRANSISKA**

***Analysis of Fulfilling Service Commitment Indicators on Implementation of Capitation Payment In Makrayu Primary Health Care Palembang 2018***  
*Xiii, 79 pages, 9 tables, 2 Picture, 16 enclosures*

### **Abstract**

*Makrayu Primary Health Care received capitation payments for 92.5 % of the capitation norms that had been established, it was caused by this Primary Health Care had fulfilled one indicator of service commitment targets which was RRNS indicator but two other indicators hadn't reached the target (Angka Kontak (AK) indicators 49.77 % and RPPB indicators 23.82 %). The purpose of this study to determine the fulfilling the indicators of service commitment on Capitation Payment implementation in Makrayu Primary Health Care 2018. Qualitative research design, used in-depth interviews, observation and document study. The number of informants in this study were four informants, which were the Head of Health Care Departement Palembang City Health Office, Head of Primary Benefits Guarantee BPJS KC Palembang, Head of the Primary Health Care Makrayu and the Head of Administration Primary Health Care Makrayu. The results showed that human resources had been available in accordance with Permenkes 75 2014, training was limited to one person per one meeting. Infrastructure was in accordance with accreditation standards. Source of funds had been sufficient and allocation of capitation funding was in accordance with Permenkes No.19 of 2014. There had been guidelines in the division of duties and responsibilities. The planning process has been going well, but there is still lack of innovation in the leadership of Puskesmas in providing direction and supervision related to the fulfillment of service commitment indicator target. The division of duties and responsibilities had been good enough in Makrayu Primary Health Care. Implementation of fulfillment indicators target was already good but there was constrained from lack of understanding and participation of community. There wasn't supervision which related to achievement of the target indicators. It could be concluded that the fulfillment of service commitment indicators in Makrayu Primary Health Care still wasn't optimal. Makrayu Health Center should be more innovative in the preparation and supervision Makrayu Primary Health Care as an effort to fulfill target of commitment indicator and increase promotion and education effort to society .*

**Keywords:** *Capitation, Service Commitment Indicators*

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ARINDA FRANSISKA

NIM : 10011201419085

Fakultas : ILMU KESEHATAN MASYARAKAT

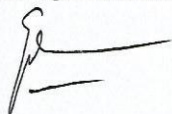
Judul : ANALISIS PEMENUHAN INDIKATOR KOMITMEN PELAYANAN  
PADA PELAKSANAAN PEMBAYARAN KAPITASI DI PUSKESMAS  
MAKRAYU BOTA PALEMBANG TAHUN 2018

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila dikemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal/sanksi.

Indralaya, 2018

Yang Membuat pernyataan,

Mengetahui,  
a.n Dekan  
Ketua Program Studi IKM,



Elvi Sunarsih, S.K.M., M.Kes.  
NIP.197806282009122004



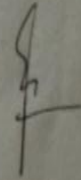
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini dengan judul "Analisis Pemenuhan Indikator Komitmen Pelayanan Pada Pelaksanaan Pembayaran Kapitasi Di Puskesmas Makrayu Kota Palembang Tahun 2018" telah dipertahankan dihadapan Panitia Sidang Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 17 Mei 2018 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Sidang Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Indralaya, Mei 2018

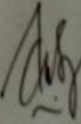

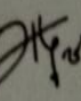
### Ketua :

1. Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes  
NIP. 198001181006042001

(  )

### Penguji :

1. Dian Safriantini, S.K.M., M.P.H  
NIP. 198810102015042001
1. Iwan Stia Budi, S.K.M., M.Kes  
NIP. 197712062003121003
2. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.KM  
NIP. 197606092002122001

(  )  
(  )  
(  )

Mengetahui

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya



Iwan Stia Budi, S.K.M., M.Kes

NIP. 197712062003121003



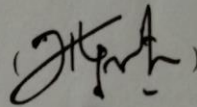
## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini dengan judul “Analisis Pemenuhan Indikator Komitmen Pelayanan Pada Pelaksanaan Pembayaran Kapitasi di Puskesmas Makrayu Kota Palembang Tahun 2018” telah disetujui untuk diujikan pada tanggal Mei 2018.

Indralaya, Mei 2018

### Pembimbing :

1. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.KM  
NIP. 197606092002122001



## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Arinda Fransiska

NIM : 10011281419085

Tempat/Tanggal Lahir : Pampangan, 30 Desember 1996

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Desa Pampangan Kec. Pampangan Kab. Ogan  
Komerling Ilir Sumatra Selatan

Nama Orang Tua

Ayah : Senen

Ibu : Nuraida

Riwayat Pendidikan :

1. SD Negeri 1 Pampangan Tahun 2002 - 2008
2. SMP Negeri 1 Pampangan Tahun 2008 – 2011
3. SMA Negeri 3 Unggulan Kayuagung 2011 – 2014
4. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya Tahun 2014 - 2018

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirabbil'alamin*

Puji syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT, penyusunan proposal skripsi yang berjudul “Analisis Pemenuhan Indikator Komitmen Pelayanan pada Pelaksanaan Pembayaran Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan di Puskesmas Makrayu Kota Palembang Tahun 2018” dapat diselesaikan dengan baik dan lancar.

Selama proses penyusunan proposal ini terima kasih yang tak terhingga disampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu banyak dalam penyelesaiannya. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Mak, Aba, Kakak-kakak dan Adikku tersayang yang telah memberikan doa, dukungan dan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini;
2. Bapak Iwan Stia Budi, S.KM., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya;
3. Ibu Elvi Sunarsih, S.KM., M.Kes selaku Kepala Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya;
4. Ibu Dr. Misnaniarti, S.KM., M.KM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu memberikan arahan, bimbingan, ilmu, motivasi dan kesabarannya bagi penulis dalam melaksanakan tugas ini dari awal hingga akhir;
5. Seluruh dosen, staf dan karyawan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya yang telah memberikan didikan bantuan selama penulis mengikuti perkuliahan;
6. Dinas Kesehatan Kota Palembang, BPJS Kesehatan KC Palembang, Puskesmas Makrayu yang telah bersedia diwawancarai, terima kasih atas waktu dan kerjasamanya sehingga penelitian ini berjalan dengan baik;



7. Teman sejawat serta sahabat-sahabat seperjuangan di FKM UNSRI 2014 (Anjel, Okta, Raika, Oktin, Dina, Disty, Dian, Wenaldi, Muchlis, Rizky Iwari, Ery) yang terus memberikan dorongan, motivasi dan kehadirannya yang selalu kebersamai;
8. Keluarga besar DFM KM FKM UNSRI dan LDF BKM Adz-Dzikra yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan semangat;

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan proposal skripsi ini.

Indralaya , Mei 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK BAHASA INDONESIA</b> .....	ii
<b>ABSTRAK BAHASA INGGRIS</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN INTEGRITAS</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	vi
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.3.1 Tujuan Umum .....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti.....	6
1.4.2 Manfaat Bagi BPJS Kesehatan.....	6
1.4.3 Manfaat Bagi Puskesmas .....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.5.1 Lingkup Lokasi .....	6
1.5.2 Lingkup Waktu.....	6
1.5.3 Lingkup Materi.....	7

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1	Jaminan Kesehatan Nasional.....	8
2.1.1	Pengertian JKN.....	8
2.1.2	Prinsip-prinsip JKN .....	9
2.1.3	Manfaat JKN.....	10
2.2	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	11
2.2.1	Tugas dan Wewenang BPJS .....	11
2.3	Kepesertaan JKN.....	12
2.4	Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) .....	13
2.4.1	Tugas, Fungsi dan Wewenang Puskesmas .....	14
2.5	Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan .....	15
2.5.1	Persyaratan Kerjasama dengan BPJS .....	16
2.5.2	Norma Penetapan Besaran Tarif Kapitasi.....	17
2.5.3	Tahapan Pelaksanaan Pembayaran Kapitasi Berbasis pemenuhan Komitmen Pelayanan .....	20
2.5.5	Penilaian Indikator Komitmen Pelayanan.....	22
2.5.6	Target Pemenuhan Komitmen Pelayanan .....	27
2.5.7	Penyesuaian Besaran Kapitasi Berdasarkan Pencapaian Target Indikator Komitmen Pelayanan Bagi FKTP .....	27
2.6	Teori Pendekatan Sistem.....	29
2.6.1	Pengertian Pendekatan Sistem .....	30
2.6.2	Unsur Sistem .....	30
2.6.3	Fungsi Manajemen .....	31
2.7	Penelitian Terkait .....	32
2.7	Kerangka Teori.....	33

## **BAB III KERANGKA PIKIR DAN DEFINISI ISTILAH**

3.1	Kerangka Pikir .....	34
3.2	Definisi Istilah .....	35

## **BAB IV METODE PENELITIAN**

4.1	Desain Penelitian .....	38
4.2	Informan Penelitian.....	38
4.3	Jenis, Cara dan Alat Pengumpulan Data.....	40
4.3.1	Jenis dan Sumber Data .....	40

4.3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	40
4.3.3 Alat Pengumpulan Data .....	41
4.4 Pengolahan Data .....	41
4.5 Validitas Data .....	42
4.6 Analisis dan Penyajian Data .....	42

## **BAB V HASIL PENELITIAN**

5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
5.1.1 Letak Geografis dan Luas Wilayah .....	43
5.1.2 Visi dan Misi .....	44
5.1.3 Sumber Daya Tenaga Kesehatan .....	44
5.1.4 Sarana Prasarana .....	45
5.1.5 Fasilitas Pelayanan Kesehatan .....	46
5.2 Hasil Penelitian .....	47
5.2.1 Karakteristik Informan.....	47
5.2.2 Masukan ( <i>Input</i> ).....	48
5.2.3 Proses .....	54
5.2.4 Keluaran ( <i>Output</i> ) .....	62

## **BAB VI PEMBAHASAN**

6.1 Keterbatasan Penelitian.....	63
6.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	64
6.2.1 Masukan ( <i>Input</i> ).....	64
6.2.2 Proses .....	68
6.2.3 Keluaran ( <i>Output</i> ) .....	75

## **BAB VII Kesimpulan dan Saran**

7.1 Kesimpulan .....	78
7.2 Saran .....	79

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR SINGKATAN

JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
AK	: Angka Kontak
RRNS	: Rasio Rujukan Rawat Jalan Kasus Non Spesialistik
RPPB	: Rasio Peserta Prolanis Rutin Berkunjung
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
UKM	: Upaya Kesehatan Masyarakat
UKP	: Upaya Kesehatan Perseorangan
KPK	: Komisi pemberantas Korupsi
SIP	: Surat Izin Praktek
ADINKES	: Asosiasi Dinas Kesehatan Seluruh Indonesia
ASKLIN	: Asosiasi Klinik Indonesia
PKFI	: Pelayanan Kesehatan Primer Indonesia
IDI	: Ikatan Dokter Indonesia
PDGI	: Persatuan Dokter Gigi Indonesia

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Target Pemenuhan Indikator Komitmen Pelayanan.....	27
Tabel 2.2 Penerapan Pembayaran Kapitasi .....	28
Tabel 2.3 Penelitian Terkait.....	36
Tabel 4.1 Informan Penelitian.....	38
Tabel 5.1 Data SDM di Puskesmas Makrayu.....	44
Tabel 5.2 Sarana Prasarana di Puskesmas Makrayu.....	45
Tabel 5.3 Karakteristik Informan Penelitian.....	47
Tabel 5.4 Ketersediaan Sarana Prasarana di Puskesmas Makrayu.....	51
Tabel 5.5 Capaian Target Indikator di Puskesmas Makrayu.....	63

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	32
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	33



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Informed Consent
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara Ketua Tim JKN Dinas Kesehatan Kota Palembang
- Lampiran 3 Pedoman Wawancara Kepala Unit Penjaminan Manfaat Primer BPJS Kesehatan KC Palembang
- Lampiran 4 Pedoman Wawancara Kepala Puskesmas Makrayu Kota Palembang
- Lampiran 5 Pedoman Wawancara Koordinator UKP Puskesmas Makrayu Kota Palembang
- Lampiran 6 Pedoman Wawancara Koordinator UKM Puskesmas Makrayu Kota Palembang
- Lampiran 7 Form Lembar Pengamatan
- Lampiran 8 Matriks Wawancara
- Lampiran 9 Surat Izin Penelitian dari FKM Unsri
- Lampiran 10 Surat Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palembang
- Lampiran 11 Surat Pemberian Izin dari Dinas Kesehatan ke Puskesmas Makrayu
- Lampiran 12 Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 13 Struktur Organissi Puskesmas Makrayu
- Lampiran 14 Job Description
- Lampiran 15 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 16 Dokumentasi Penelitian

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia yaitu dengan menerapkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hal ini dijelaskan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang menyebutkan bahwa semua masyarakat mempunyai hak atas jaminan sosial sehingga masyarakat Indonesia dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak, makmur, adil dan sejahtera. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) bidang kesehatan, selanjutnya produk hukum lain telah diterbitkan sebagai upaya menjawab kendala yang muncul dari para penyelenggara dan pengguna layanan.

Semua masyarakat berkewajiban untuk ikut serta dalam program jaminan kesehatan (Kemenkes RI, 2013) dan semua masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan akses terhadap sumber daya di bidang kesehatan serta mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman dan terjangkau (UU 36 Tahun 2009). Puskesmas diharapkan menjadi *gatekeeper* dengan melaksanakan peran promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Namun pada kenyataannya yang sudah berjalan sekarang lebih mengutamakan tindakan kuratif terhadap kesehatan masyarakat, sedangkan dalam lingkup pelayanan JKN disebutkan bahwa pelayanan yang diberikan bersifat komprehensif yaitu termasuk upaya pelayanan preventif dan promotif (Kemenkes RI, 2013). Untuk melaksanakan peran tersebut perlu penguatan pelayanan primer untuk menghadapi tantangan yang ada antara lain sebaran fasilitas kesehatan dan tenaga kesehatan yang belum merata, kemampuan dokter yang berbeda disetiap daerahnya dan standarisasi yang belum sama untuk seluruh Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di Indonesia.

Berbagai upaya dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama pada penyelenggaraan Program JKN salah satunya dengan diterapkan pembayaran kapitasi berbasis pemenuhan komitmen pelayanan. Pelaksanaan pembayaran kapitasi berbasis pemenuhan komitmen pelayanan di laksanakan pada tahun 2016 dengan berlandaskan Surat Edaran Bersama Kementerian Kesehatan dan BPJS Kesehatan Nomor HK.03.03/IV/053/2016 dan Nomor 01 Tahun 2016 tentang pemantauan pelaksanaan Penerapan Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan Pada FKTP.

Berdasarkan Peraturan Bersama Sekretaris Jenderal Kementerian Republik Indonesia dan Direktur Utama BPJS Kesehatan Nomor HK.01.08/III/980/2017 Tahun 2017 Nomor 2 Tahun 2017 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pembayaran Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan Pada FKTP menerangkan bahwa Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan merupakan penyesuaian besaran tarif kapitasi berdasarkan hasil penilaian dari pencapaian indikator pelayanan kesehatan perseorangan yang disepakati berupa komitmen pelayanan FKTP dalam rangka peningkatan mutu pelayanan. Pelaksanaan Pembayaran Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan dinilai berdasarkan pencapaian indikator yang meliputi indikator Angka Kontak  $\geq 150$  per mil, Rasio Rujukan Rawat Jalan Non Spesialistik  $< 5\%$  dan Rasio Peserta Prolanis Rutin Berkunjung Ke FKTP  $\geq 50\%$ . Apabila FKTP dapat memenuhi indikator tersebut termasuk di dalam zona aman, dan apabila melebihi dari target indikator tersebut termasuk di dalam zona prestasi.

Besaran tarif kapitasi disesuaikan dengan hasil seleksi dan kredensialing yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan, Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota dan Asosiasi Fasilitas Kesehatan dengan mempertimbangkan kriteria sumber daya manusia, kelengkapan sarana dan prasarana, lingkup pelayanan dan komitmen pelayanan (Permenkes 12 Tahun 2016). Untuk pelaksanaan awal disebut dengan norma kapitasi (pra) dan selanjutnya menjadi kapitasi berbasis komitmen pelayanan (pasca). Adapun pelaksanaan diawal menggunakan besaran kapitasi sesuai norma kapitasi hasil kredensialing pada bulan pertama, selanjutnya menggunakan evaluasi kinerja untuk bulan kedua dan ketiga. Pada bulan keempat

dilakukan penyesuaian kapitasi berdasarkan hasil pencapaian dari target indikator komitmen pelayanan, serta konsekuensi pengurangan pembayaran kapitasi dilaksanakan mulai bulan keempat sejak FKTP menerapkan sistem kapitasi berbasis pemenuhan komitmen pelayanan dan akan disesuaikan kembali setiap 3 bulan (BPJS Kesehatan, 2016).

Pelayanan Primer di Kota Palembang khususnya Puskesmas dalam pelaksanaan JKN dapat dikatakan masih kurang optimal, hal ini dapat dilihat dari data BPJS Kesehatan bulan Juli sampai dengan bulan September 2017 untuk capaian indikator Angka Kontak (AK) dari 40 Puskesmas terdapat 35 % berada di zona aman dan 65 % masih berada di zona tidak aman, untuk indikator Rasio Peserta Prolanis Rutin Berkunjung (RPPB) terdapat 65 % berada di zona aman, 2,5 % berada di zona prestasi dan 32,5 % masih berada di zona tidak aman sedangkan untuk indikator Rasio Rujukan Rawat Jalan Non Spesialistik (RRNS) terdapat 97,5 % puskesmas berada di zona prestasi dan 2,5 % berada di zona aman (BPJS Kesehatan KC Palembang, 2017).

Kualitas pelayanan primer di FKTP dapat dilihat berdasarkan pencapaian target indikator pada penilaian pemenuhan komitmen pelayanan. Puskesmas Makrayu merupakan salah satu Puskesmas yang berada di Kota Palembang dengan cakupan wilayah kerja 1 Kecamatan yaitu Kecamatan Ilir Barat II yang meliputi 7 Kelurahan dengan jumlah penduduk 69.802 jiwa, dan peserta JKN yang terdaftar sebanyak 28.359 jiwa. Berdasarkan data BPJS Kesehatan bulan Juli sampai dengan bulan September 2017, Puskesmas Makrayu menerima pembayaran kapitasi sebesar 92,5 % dari norma kapitasi yang telah ditetapkan, hal tersebut dikarena Puskesmas Makrayu baru memenuhi 1 target indikator komitmen pelayanan yaitu indikator RRNS dan 2 indikator lainnya belum mencapai target indikator yaitu indikator Angka Kontak (AK) 49,77 % dan indikator RPPB 23,82 % (BPJS Kesehatan KC Palembang, 2017).

Belum tercapainya target indikator Angka Kontak dapat disebabkan oleh kurangnya pengetahuan peserta tentang pelayanan di FKTP, keterbatasan sumber daya baik manusia maupun sarana prasarana, serta aplikasi *online* BPJS Kesehatan yang terkadang mengalami gangguan. Sedangkan target indikator

RPPB belum tercapai karena kurangnya sosialisasi terkait prolanis (Widiaty, 2017).

Berdasarkan penelitian (Utami, 2016), menyatakan bahwa pemahaman pelaksanaan kapitasi berbasis pemenuhan komitmen pelayanan pada program JKN di Puskesmas sebagian besar sudah paham namun masih mempunyai pemahaman yang berbeda-beda. Proses pelayanan dalam implementasi kapitasi berbasis pemenuhan komitmen pelayanan sangat dipengaruhi oleh ketersediaan dan kepatuhan pada standar pelayanan, perilaku tenaga kesehatan yang melayani, kecukupan pembekalan kesehatan (suplai obat dan alat kesehatan). Proses pembayaran kapitasi sudah berjalan lancar namun masih perlu dilakukan peningkatan koordinasi terkait pembayaran kapitasi antara FKTP dan pihak BPJS Kesehatan, serta sebagian besar pelaksana dan pengguna belum puas dalam implementasi kapitasi berbasis pemenuhan komitmen pelayanan dalam JKN karena masih banyak ditemukan permasalahan dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan penelitian (Radina, 2013) menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara input, proses dan output. Hal ini menunjukkan bahwa *input* akan mempengaruhi proses, dan proses akan mempengaruhi *output*. Salah satu cara dalam upaya kelancaran suatu program yaitu harus mengoptimalkan *input* dan proses agar menghasilkan *output* yang sesuai perencanaan. Pencapaian target indikator komitmen pelayanan di Puskesmas dipengaruhi oleh ketersediaan SDM, sarana prasarana, serta metode pelaksanaan kegiatan yang diintegrasikan dengan kegiatan program di Puskesmas (Lestari, 2017).

Perlu komitmen dan dukungan yang tinggi dari seluruh FKTP untuk meningkatkan kualitas pelayanan primer, sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien BPJS Kesehatan. Di implementasikannya pembayaran kapitasi berbasis pemenuhan komitmen pelayanan diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan serta mengembangkan sistem kendali mutu pelayanan dan sistem pembayaran pelayanan kesehatan (Permenkes 12 Tahun 2016). Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti terkait Analisis Pemenuhan Indikator Komitmen Pelayanan pada Pelaksanaan Pembayaran Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan di Puskesmas Makrayu Kota Palembang Tahun 2018.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pengimplementasian Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan serta mengembangkan sistem kendali mutu pelayanan dan sistem pembayaran pelayanan kesehatan. FKTP diharapkan dapat memenuhi semua target indikator komitmen pelayanan sehingga FKTP tersebut dapat menerima 100 % pembayaran kapitasidari norma tarif kapitasi yang telah ditetapkan. Berdasarkan data BPJS Kesehatan terkait penilaian pemenuhan komitmen pelayanan bulan Juli sampai dengan bulan September 2017 Puskesmas Makrayu baru memenuhi 1 target indikator komitmen pelayanan yaitu indikator Rasio Rujukan Rawat Jalan Non Spesialistik (RRNS) dan 2 indikator lainnya yaitu indikator Angka Kontak (AK) dan Rasio Peserta Prolanis Rutin Berkunjung (RRPB) belum mencapai target indikator, sehingga Puskesmas Makrayu baru menerima pembayaran kapitasi sebesar 92,5 % dari norma kapitasi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian terkait pelaksanaan pemenuhan indikator komitmen pelayanan pada pembayaran kapitasi di Puskesmas Makrayu Kota Palembang

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pemenuhan indikator komitmen pelayanan pada pelaksanaan Pembayaran Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan di Puskesmas Makrayu Kota Palembang Tahun 2018

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui informasi mendalam tentang masukan atau input (*man, material, money dan methode*) yang digunakan untuk mencapai target indikator Komitmen Pelayanan di Puskesmas Makrayu Kota Palembang

2. Untuk mengetahui informasi mendalam tentang proses (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan) untuk mencapai target indikator Komitmen Pelayanan di Puskesmas Makrayu Kota Palembang
3. Untuk mengetahui informasi mendalam terkait keluaran / output dari Penilaian Indikator Komitmen Pelayanan pada Pelaksanaan Pembayaran Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan di Puskesmas Makrayu

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Meningkatkan kemampuan dalam menganalisis implementasi Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional serta dapat memberikan saran dan solusi yang tepat dalam meningkatkan kinerja di Puskesmas agar implementasi Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan di Kota Palembang dapat berjalan dengan baik.

### **1.4.2 Manfaat Bagi BPJS Kesehatan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada BPJS Kesehatan sehingga dapat dijadikan bahan masukan untuk pembinaan dalam implementasi Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan di Kota Palembang

### **1.4.3 Manfaat Bagi Puskesmas**

Sebagai masukan dan diharapkan dapat digunakan untuk menemukan strategi baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.5.1 Lingkup Lokasi**

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Makrayu Kota Palembang



### **1.5.2 Lingkup Waktu**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2018.

### **1.5.3 Lingkup Materi**

Lingkup materi dalam penelitian ini adalah analisis pemenuhan indikator komitmen pelayanan pada pelaksanaan pembayaran kapitasi berbasis pemenuhan komitmen pelayanan di Puskesmas Makrayu Kota Palembang

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi Ketiga*. Tangerang: Binarupa Aksara Publisher
- BPJS Kesehatan. 2015. *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Norma Penetapan Besaran Kapitasi dan Pembayaran Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. Jakarta
- BPJS Kesehatan. 2016. *Kebijakan Pelayanan dan Pembayaran Dalam Program JKN*. Jakarta
- BPJS Kesehatan. 2017. *Peraturan Bersama Sekretaris Jenderal Kementerian Kesehatan Dan Direktur Utama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor HK.01.08/III/980/2017 Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pembayaran Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. Jakarta
- BPJS Kesehatan KC Palembang. 2017. *Data Capaian indikator Komitmen Pelayanan Pada Penilaian Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan di Wilayah KC Palembang*. Palembang. BPJS Kesehatan
- Hancock, B., 2002. *An Introduction to Qualitative Research*. Division of general Practice University of Nottingham.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : Cetakan Kedelapan. Bumi Aksara
- Kementerian Kesehatan RI. 2013. *Bahan Paparan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta
- Kementerian Kesehatan RI. 2013. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Kementerian Kesehatan Tahun 2013*. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta

- Kementerian Kesehatan RI. 2015. *Laporan Kinerja Kementerian Kesehatan 2015*.  
Kementerian Kesehatan RI. Jakarta
- Lapau, Buchari 2015. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Pustaka  
Obor Indonesia
- Lestari, Meri. 2017. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian  
Target Indikator Kapitasi Berbasis Komitmen Pelayanan Pada Puskesmas  
Di Kota Padang Tahun 2016*. Pasca Sarjana Universitas Andalas
- Luti, I., Hasanbasri, M & Lazuardi, L. 2012. *Kebijakan Pemerintah Daerah  
Dalam Meningkatkan Sistem Rujukan Kesehatan Daerah Kepulauan Di  
Kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau*. Jurnal Kebijakan Kesehatan  
Indonesia
- Moeleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit  
Remaja Rosdakarya
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rieka  
Cipta
- Putri, H. 2008. *Gambaran Manajemen Program Penanggulangan Penyakit  
Demam Berdarah Dengue (DBD) di Puskesmas Kecamatan Pasar Minggu  
Tahun 2008*. Depok. (Skripsi) Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas  
Indonesia
- Rahadi, Dedi Rianto. 2013. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*.  
Palembang : Tunggal Mandiri Publishing
- Rahadi, Dining Fijri. 2013. *Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal  
Pada Program Penemuan Penderita Pneumonia Balita*. Surabaya :  
Universitas Airlangga
- Republik Indonesia. 2004. Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem  
Jaminan Sosial Nasional

- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Republik Indonesia. 2011. Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Republik Indonesia. 2012. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 01 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan
- Republik Indonesia. 2013. Peraturan presiden No. 111 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Perpres No. 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan
- Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 19 Tahun 2014 Tentang Penggunaan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional
- Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 12 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan No. 59 Tahun 2014 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
- Sariyem. 2014. *Analisis Masukan dan Proses Asuhan Pelayanan Nifas Oleh Bidan Pelaksana Di Wilayah Dinas Kesehatan Kota Semarang Tahun 2014*. Jurnal Kebidanan Vol. 3 No. 6
- Satrianegara, M.Faiz, Siti Saleha. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta. Salemba Medika
- Saryono dan Anggraini. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Bidang Kesehatan Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit Nuha Medika
- Saryono. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Kesehatan*. Yokyakarta: Nuha Medika

- Suhrawardi dan Dewi, Vonny Khresna. 2014. *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Bidan Dalam Pelaksanaan Kegiatan Desa Siaga Di Kabupaten Tapin*. Banjarmasin
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Suprianto, A & Mutiarin, D. 2017. *Studi Tentang Hubungan Stakeholder, Model Pembiayaan dan Outcome JKN di Kabupaten Bantul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Jurnal Of Governance and Public Policy*
- Utami, D.S., Murti, B. & Suryani, N. 2016. *Kajian Implementasi Kapitasi Berbasis Komitmen Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Surakarta*. Jurnal Universitas Sebelas Maret
- Wibowo, Adik. 2014. *Metodologi Penelitian Praktis Bidan Kesehatan, Edisi 1*. Jakarta: Rajawali Pers
- Widaty, Delvia. 2017. *Indikator Pembayaran Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Surabaya*. JAKI. Vol. 5 (2):
- Widyastuti, K., 2016. *Pelaksanaan Uji Coba Kapitasi Berbasis Pemenuhan Komitmen Pelayanan*. BPJS Kesehatan