

## ABSTRAK

Nama : Srikandi Novita Pinem  
Program studi : Manajemen Asuransi Kesehatan  
Judul : Gambaran Kepuasan Dokter Keluarga Terhadap Pembayaran Dengan Sistem Kapitasi Di PT (Persero) Asuransi Kesehatan Indonesia Kantor Cabang Jakarta Selatan Tahun 2009.

Skripsi ini membahas tentang kepuasan dokter keluarga terhadap sistem pembayaran kapitasi. Dokter keluarga dalam hal ini adalah dokter umum praktek swasta yang bekerjasama dengan PT. Askes sebagai penyelenggara pembiayaan pelayanan kesehatan.

Sebagaimana kepuasan adalah bersifat subjektif, namun demikian penilaian kepuasan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi PT. (Persero) Asuransi Kesehatan KC Jakarta Selatan sebagai penyelenggara pemeliharaan kesehatan atas konsep kapitasi yang diterapkan selama ini

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai kepuasan dokter keluarga terhadap pembayaran dengan sistem kapitasi di PT (Persero) Asuransi Kesehatan KC Jakarta Selatan dilihat dari karakteristik dokter dan pengetahuan dokter mengenai kapitasi

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain *cross sectional*, dengan menyebarkan kuesioner kepada dokter keluarga yang berisi pertanyaan seputar kepuasan terhadap sistem kapitasi dan pengetahuan dokter mengenai kapitasi. Dokter yang dijadikan responden dalam penelitian ini berjumlah 30 orang. Analisa statistik yang dipakai adalah analisa univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *chi square* untuk melihat hubungan karakteristik dokter dan pengetahuan dokter dengan tingkat kepuasan.

Dari penelitian ini didapatkan bahwa 70% dokter merasa tidak puas dengan jumlah tarif yang ditetapkan sekarang ini dan 66.7% merasa tidak puas dengan ketepatan pembayaran yang dilakukan PT. Askes. Hasil uji statistik dengan *chi square* diperoleh yang tidak berhubungan dengan kepuasan dokter keluarga adalah usia, lama bekerjasama, pendidikan lanjutan, dan pengetahuan mengenai kapitasi. Sedangkan yang ada hubungan dengan kepuasan dokter keluarga adalah karakteristik jenis kelamin dan pelatihan dokter keluarga.

Saran yang dapat diberikan adalah agar PT. (Persero) Asuransi Kesehatan KC Jakarta Selatan dapat mempertimbangkan setiap keluhan dan saran yang diberikan oleh dokter keluarga untuk dapat meningkatkan kepuasan dokter keluarga. Serta meningkatkan hubungan kerjasama yang telah terbina selama ini.

*Keyword: kepuasan dokter keluarga*