



UNIVERSITAS INDONESIA

**GAMBARAN KEPUASAN DOKTER KELUARGA
TERHADAP PEMBAYARAN DENGAN SISTEM KAPITASI
DI PT (Persero) ASURANSI KESEHATAN INDONESIA KANTOR
CABANG KOMERSIAL JAKARTA SELATAN
TAHUN 2009**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

SRIKANDI NOVITA PINEM

NPM : 0706218702

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
MANAJEMEN ASURANSI KESEHATAN
UNIVERSITAS INDONESIA
JUNI 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**GAMBARAN KEPUASAN DOKTER KELUARGA
TERHADAP PEMBAYARAN DENGAN SISTEM KAPITASI
DI PT (Persero) ASURANSI KESEHATAN INDONESIA KANTOR CABANG
KOMERSIAL JAKARTA SELATAN
TAHUN 2009**

SKRIPSI

**Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Kesehatan Masyarakat**

Disusun Oleh:

SRIKANDI NOVITA PINEM

NPM : 0706218702

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
MANAJEMEN ASURANSI KESEHATAN
UNIVERSITAS INDONESIA**

JUNI 2009

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Srikandi Novita Pinem

NPM : 0706218702

Tanda Tangan :

Tanggal : 30 Juni 2009



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Srikandi Novita Pinem
NPM : 0706218702
Mahasiswa Program : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Tahun Akademik : 2007/2009

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

Gambaran Kepuasan Dokter Keluarga Terhadap Pembayaran Dengan Sistem Kapitasi Di PT.(Persero) Asuransi Kesehatan Indonesia Kantor Cabang Komersial Jakarta Selatan Tahun 2009

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 7 Juli 2009

A 6000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Indonesian coat of arms and the text '6000', 'Tgl.', and 'METE TEMPEL'.

(Srikandi Novita Pinem)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Srikandi Novita Pinem
NPM : 0706218702
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Gambaran Kepuasan Dokter Keluarga Terhadap Pembayaran Dengan Sistem Kapitasi Di PT. (Persero) Asuransi Kesehatan Indonesia Kantor Cabang Komersial Jakarta Selatan Tahun 2009.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Depok

Pada Tanggal : 30 Juni 2009

Yang menyatakan:

(Srikandi Novita Pinem)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Srikandi Novita Pinem

NPM : 0706218702

Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat

Judul Skripsi : Gambaran Kepuasan Dokter Keluarga Terhadap Pembayaran Dengan Sistem Kapitasi Di PT. (Persero) Asuransi Kesehatan Indonesia Kantor Cabang Komersial Jakarta Selatan Tahun 2009

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : DR. drg. Mardiaty Nadjib, Msc

()

Penguji : Vetty Yulianty, Ssi, MPH

()

Penguji : Faiza Kamalia, Skm, AAIJ, AAK

()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 30 Juni 2009

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus buat setiap kasih, berkat dan anugerahNya yang sungguh amat luar biasa yang Dia berikan selama mengerjakan skripsi dari awal hingga akhirnya selesai. Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Peminatan Manajemen Asuransi Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.

Penyusunan skripsi ini tidaklah mudah dan penulis banyak mengalami kejadian baik suka maupun duka. Dibutuhkan banyak waktu, tenaga dan pikiran juga bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Dengan tersusunnya skripsi ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu tersusunnya skripsi ini, yaitu:

1. Kedua orangtuaku yang slalu mendukung, mendoakan, memperhatikan dan menguatkan penulis slama proses pengerjaan skripsi ini.
2. DR. drg. Mardiaty Nadjib, Msc selaku Pembimbing Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
3. Vetty Yulianty, Ssi, MPH selaku dosen penguji yang telah bersedia untuk menguji dan memberi masukan untuk kesempurnaan skripsi ini.
4. Mbak Faiza yang telah memberi saran dan masukan mengenai topik skripsi serta waktu untuk menjadi dosen penguji untuk skripsi ini.
5. Mbak Else dan mbak Dewi yang telah membantu dalam proses administrasi (surat pengambilan data). Mkasih ya mbak.... Maaf udh ngerepotin
6. Seluruh staff Sekretariat AKK FKM UI...
7. Zakariawan Legislatif Pinem (thanx bro utk doanya)
8. Temen2Qu smua askes'07...mkasih ya utk semangatnya, doanya, perhatiannya.... Wa...akhirnya kita lulus juga yaaa... smpe ktmu di BaLairung guys....
9. Temen2 POSA FKM UI makasih buat perhatian dan doanya....
10. My friend "miss Friday".... Akhirnya kita ktemu juga bu di BaLairung.... Thanks ya udh jd tmen sharing dalam masa2 pengerjaan skripsi ini... makasih juga buat waktunya pas aq sidang kmren.

11. KK-Qu (K'alin, meL-meL)... thanks ya utk perhatian dan doanya...
12. AKK-Qu (dian, eva, tere n yosi) thanx ya dek utk doa2nya slama ini, akhirnya aq jd wisuda juga...
13. Lian....mkasih ya udh ngurusin surat gw.. Tia, mkasih udh ngasih pinjem hpny buat nelp dokter2 & Icha, mkasih udh ngajarin SPSS.....)
14. Gina&Uti... makasih buat waktunya ngajak aq jalan2... (ditunggu jalan2 berikutnya.... Heheh)
15. Seluruh Keluarga Besar Qu.... Trimakasih buat perhatian, dukungan dan doanya....
16. Osvaldo Cheeza Polaris Titaheluw "*aldonakandi*" yang selalu mendorong kandi utk segera menyelesaikan skripsi ini. Mkasih utk setiap perhatian, kasih sayang, semangat dan doamu. (maaf ya utk setiap hal yg tidak "enak" slama dlm pengerjaan skripsi ini.
17. Juga seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak memberikan bantuan serta dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai apabila ada kritik maupun saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, institusi tempat dilakukannya penelitian, serta dunia pendidikan khususnya pada masa yang akan datang.

Depok, Juni 2009

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Lembar Pengesahan	
Kata Pengantar.....	i
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	
Abstrak	ii
Daftar Isi.....	iv
Daftar tabel.....	viii
Daftar lampiran	
1. BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang.....	1
2. Permasalahan.....	3
3. Pertanyaan Penelitian.....	4
4. Tujuan Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Umum.....	4
1.4.2 Tujuan Khusus.....	5
5. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
6. Manfaat Penelitian.....	6
1.6.1 Bagi Perusahaan.....	6
1.6.2 Bagi Mahasiswa.....	6
2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Asuransi.....	7
2.2 Asuransi Kesehatan.....	9

2.3	Managed Care.....	10
2.4	Sistem Pembayaran Kepada PPK.....	10
2.5	Pembayaran Sistem Kapitasi.....	11
2.6	Konsep Dasar Pembayaran Kapitasi.....	12
2.7	Problematik Pembayaran Kapitasi.....	13
2.8	Dampak Positif dan Negatif Pembayaran Kapitasi.....	14
2.9	Dokter Keluarga.....	15
2.9.1	Karakteristik Dokter Keluarga.....	15
2.9.2	Peranan Dokter Keluarga.....	16
2.10	Pengetahuan.....	18
2.11	Kepuasan.....	19
 3. BAB III GAMBARAN UMUM PT (PERSERO) ASURANSI KESEHATAN		
3.1	Sejarah Singkat PT (Persero) Asuransi Kesehatan.....	21
3.1.1	Visi Misi PT. (Persero) Asuransi Kesehatan.....	23
3.2	Tujuan Perusahaan.....	23
3.2.1	Budaya Perusahaan.....	24
3.3	Askes Komersial.....	26
3.3.1	Program Askes Komersial.....	26
3.3.2	Produk Pelayanan Program Askes Komersial.....	27
3.4	Manfaat Utama Askes Komersial.....	28
3.4.1	Manfaat Pilihan Askes Komersial.....	29
3.5	Manfaat Berdasarkan Jenis Kartu.....	30

4. BAB IV KERANGKA KONSEP DAN DEFENISI OPERASIONAL

4.1	Kerangka Konsep.....	33
4.2	Defenisi Operasional.....	34

5. BAB V METODE PENELITIAN

5.1	Rancangan Penelitian.....	37
5.2	Lokasi dan Waktu.....	37
5.3	Populasi dan Sampel.....	37
5.4	Instrumen Penelitian.....	39
5.5	Manajemen Data.....	39
5.6	Analisa Data.....	40

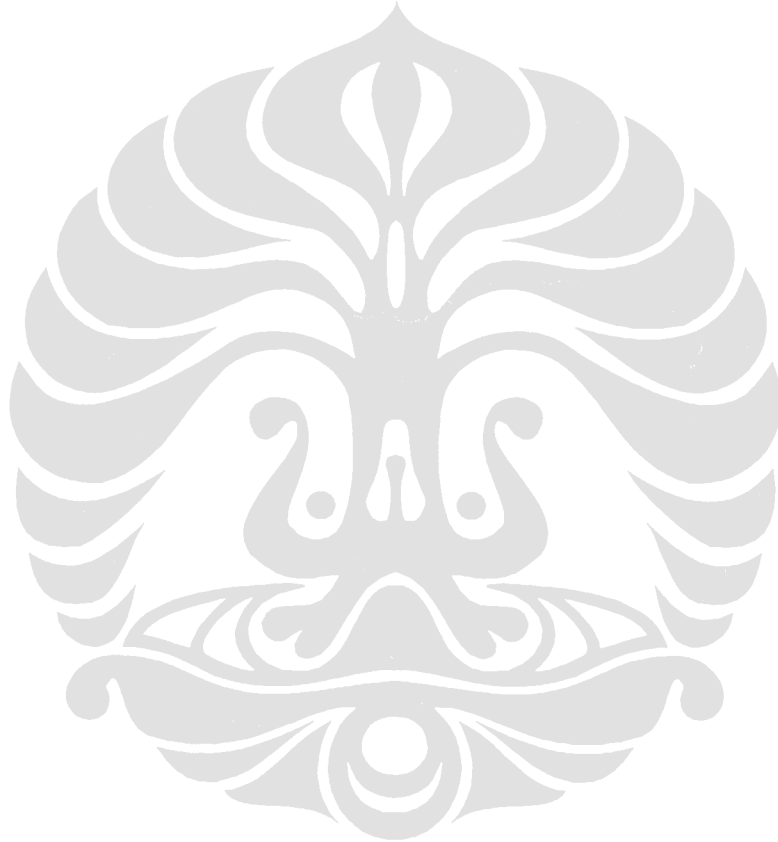
6. BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

6.1	Kerangka Penyajian.....	41
6.2	Analisa Univariat.....	41
6.2.1	Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik.....	41
6.2.2	Distribusi Responden Berdasarkan Pengetahuan Mengenai Kapitasi.....	47
6.2.3	Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan.....	48
6.3	Analisa Bivariat.....	51
6.3.1	Hubungan usia dengan kepuasan dokter keluarga terhadap kapitasi.....	51
6.3.2	Hubungan jenis kelamin dengan kepuasan dokter keluarga terhadap kapitasi.....	52
6.3.3	Hubungan antara pendidikan lanjutan dengan kepuasan Dokter keluarga terhadap kapitasi.....	53
6.3.4	Hubungan antara lama kerjasama dengan kepuasan dokter keluarga terhadap kapitasi.....	54

6.3.5	Hubungan antara pelatihan dengan kepuasan dokter keluarga terhadap kapitasi.....	55
6.3.6	Hubungan antara pengetahuan mengenai kapitasi dengan kepuasan dokter keluarga terhadap kapitasi.....	56

7. BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

7.1	Kesimpulan.....	57
7.2	Saran-saran.....	58



DAFTAR TABEL

1	Distribusi responden berdasarkan usia	tabel 6.1
2	Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin	tabel 6.2
3	Distribusi responden berdasarkan lama kerjasama	tabel 6.3
4	Distribusi responden berdasarkan pendidikan lanjutan	tabel 6.4
5	Distribusi responden berdasarkan pelatihan	tabel 6.5
6	Distribusi responden berdasarkan pengetahuan mengenai kapitasi	tabel 6.6
7	Distribusi pengetahuan dokter berdasarkan pertanyaan mengenai kapitasi	tabel 6.7
8	Distribusi kepuasan responden berdasarkan tarif yang ditetapkan	tabel 6.8
9	Distribusi kepuasan responden berdasarkan ketepatan pembayaran	tabel 6.9
10	Hubungan usia dengan kepuasan dokter keluarga terhadap kapitasi	tabel 6.10
11	Hubungan jenis kelamin dengan kepuasan dokter keluarga terhadap Kapitasi	tabel 6.11
12	Hubungan antara pendidikan dengan kepuasan dokter keluarga terhadap Kapitasi	tabel 6.12
13	Hubungan antara lama kerjasama dengan kepuasan dokter keluarga terhadap Kapitasi	tabel 6.13
14	Hubungan antara pelatihan dengan kepuasan dokter keluarga terhadap Kapitasi	tabel 6.14
15	Hubungan antara pengetahuan mengenai kapitasi dengan kepuasan Dokter keluarga terhadap kapitasi	tabel 6.15