

ABSTRAK

Latar Belakang: Dana kapitasi adalah besaran pembayaran per-bulan yang dibayar dimuka kepada FKTP berdasarkan jumlah peserta yang terdaftar tanpa memperkirakan jenis dan jumlah pelayanan kesehatan yang diberikan. Sistem pembayaran ini menganjurkan kepada FKTP untuk melakukan tindakan yang efektif dan efisien dengan mengutamakan kegiatan promotif dan preventif, maka dari itu pelayanan yang diberikan kepada pasien sebaiknya berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas, harus sesuai dengan lima dimensi yaitu *Service Quality* (SERVQUAL) yaitu : (1) kehandalan (*reliability*); (2) daya tanggap (*responsiveness*); (3) jaminan (*assurance*); (4) empati (*emphaty*); dan (5) bukti langsung (*tangibles*). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pola pembiayaan kapitasi terhadap kualitas layanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama di kota Jambi.

Metode Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian dekriptif dengan jenis penelitian kuantitatif, dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Populasinya adalah Petugas kesehatan yaitu dokter, perawat, bidan dan pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariate.

Hasil Penelitian: Ada hubungan antara kapitasi dengan *reliability* ($p=0,035$) dan tidak ada hubungan kapitasi *tangible* ($p=0,441$), *responsiveness* ($p=0,779$), *emphaty* ($p=0,926$), *assurance* ($p=0,293$).

Kesimpulan dan Saran: Variabel yang memiliki hubungan dengan kapitasi yaitu *reliability*, sedangkan variabel yang tidak memiliki hubungan dengan kapitasi yaitu *tangible*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance*. Sarannya untuk FKTP semakin meningkatkan kualitas pelayanannya.

KataKunci: Kapitasi, Kualitas Pelayanan, FKTP