

**PERAN SIBLINGS DALAM MENINGKATKAN
KEPATUHAN LAYANAN FASILITAS KESEHATAN
TINGKAT PERTAMA (FKTP) BERDASARKAN
PROSEDUR YANG DITETAPKAN OLEH BPJS
KESEHATAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh :

EGRIANO RISKY SANUTU

NIM. 21053158



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2025**

Egriano R. Sanutu, 2025 “**Peran SIBLINGS Dalam Meningkatkan Kepatuhan Layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Berdasarkan Prosedur Yang Ditetapkan Oleh BPJS Kesehatan**”. Dibawah Bimbingan Dr. Ir. Efendy Rasjid, M.Si., MM Dan Vekky Supit, SE., M.Si

ABSTRAK

Pada penulisan skripsi ini, permasalahan yang dikaji adalah peran SIBLINGS dalam Meningkatkan layanan fasilitas kesehatan tingkat pertama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran program supervisi, buktikan, dan lihat langsung (SIBLINGS) BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kepatuhan fasilitas tingkat pertama (FKTP) terhadap prosedur serta implikasinya terhadap mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan Teknik wawancara terstruktur yang melibatkan karyawan BPJS, tenaga medis FKTP, dan pasien peserta JKN sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIBLINGS berperan penting sebagai mekanisme pengawasan sekaligus pembinaan dalam mendorong FKTP patuh terhadap Prosedur, dimana tingkat kepatuhan secara umum sudah baik meskipun masih terdapat kendala teknis seperti keterlambatan pembaruan jadwal praktik dokter pada kondisi tertentu. Mutu pelayanan yang idukut melalui 8 indikator kualitas (*tangible, realibility, responsiveness, assurance, empathy, access, communication, customer understanding*) menunjukkan hasil positif terutama pada spek ketersediaan sarana fisik, ketepatan waktu layanan, ketanggapan terhadap keluhan, serta jaminan keamanan dan empati kepada pasien, sedangkan aspek komunikasi dan pemahaman masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kepatuhan FKTP terhadap Prosedur yang diawasi melalui SIBLINGS berkontribusi langsung terhadap peningkatan mutu pelayanan, kepuasan pasien dan kepercayaan masyarakat terhadap program JKN.

Kata Kunci : BPJS Kesehatan, SIBLINGS, Kepatuhan, FKTP

Egriano R. Sanutu, 2025 ***“The Role Of SIBLINGS Program In Enhancing Compliance Of Primary Health Care Facilities (FKTP) With The Procedures Established By BPJS Kesehatan”***. Under the Guidance of Dr. Ir. Efendy Rasjid, M.Si., MM And Vekky Supit, SE., M.Si

ABSTRACT

In writing this thesis, the problem studied is the role of SIBLINGS in improving first-level health facility services. This study aims to analyze the role of the Supervision, Verification, and Direct Observation (SIBLINGS) program of BPJS Kesehatan in improving the compliance of Primary Health Care Facilities (FKTP) with procedures and its implications for the quality of health services. This research employed a qualitative descriptive method with structured interviews involving BPJS employees, FKTP medical staff, and JKN patient participants as informants. The findings indicate that SIBLINGS plays an important role as both a monitoring and coaching mechanism in encouraging FKTP to comply with procedures, where the overall level of compliance is considered good, although technical obstacles remain, such as delays in updating doctors' schedules under certain conditions. Service quality measured through eight quality indicators (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, access, communication, and customer understanding) shows positive results, especially in terms of the availability of physical facilities, timeliness of services, responsiveness to complaints, as well as assurance and empathy for patients, while aspects of communication and understanding of patient needs still require improvement. Overall, this study emphasizes that FKTP compliance with procedures monitored through SIBLINGS contributes directly to improving service quality, patient satisfaction, and public trust in the JKN program.

Keywords: *BPJS Kesehatan, SIBLINGS, Compliance, FKTP*

MOTTO

“PENDIDIKAN ADALAH SENJATA PALING AMPUH UNTUK
MENGUBAH DUNIA”

- Nelson Mandela -

“KESUKSESAN BUKAN TENTANG SEBERAPA CEPAT KITA SAMPAI,
TAPI TENTANG SEBERAPA TEKUN KITA MELANGKAH”

- Egriano Risky Sanutu -

Mengucap Syukur Sebesar-Besarnya Kepada Tuhan Yesus Untuk Karya Ini.

Yang Telah Memberikan Kemudahan Dan Kelancaran Kepada Saya

Hambanya

Terima Kasih Kepada Papa, Mama, Adik, Saudara, Dosen Pembimbing, Dosen
Penguji & Teman-Teman Saya

Atas Semua Dukungannya Selama Ini.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Penelitian oleh Egriano Risky Sanutu ini
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Manado, September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,



Dr. Ir. Efendy Rasjid, M.Si., MM
NIP. 19670516 199403 1 013

Dosen Pembimbing 2,



Vekky Supit, SE., M.Si
NIP. 19641114 199011 1 002

Ketua Panitia,



Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si
NIP. 19730722 200212 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**PERAN SIBLINGS DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN
LAYANAN FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA (FKTP)
BERDASARKAN PROSEDUR YANG DI TERAPKAN OLEH BPJS
KESEHATAN**

Oleh

EGRIANO RISKY SANUTU
NIM. 21 053 158

Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai Salah
Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Sains Terapan Manajemen(S.Tr.M)

Pada September 2025

Ketua/Penguji 1



Dr. Ir. Efendy Rasjid, M.Si., MM
NIP. 19670516 199403 1 013

Penguji 2



Jacob Tateol S. Makapedua, SE., MTDev
NIP. 19650121 199003 1 001

Penguji 3



Lietje Lumatauw, S.Th., M.Si
NIP. 19630730 199303 2 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Diana H. S. Maramis, SE., M.Si
NIP. 19720915 200212 2 001

 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UFDATA: 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Egriano Risky B. Sanutu
 NIM : 21053158
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
 Judul Skripsi : Peran "SIBLINGS" Dalam Meningkatkan Kepatuhan Layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Berdasarkan Prosedur Yang Ditetapkan Oleh BPJS Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, September 2025

Yang membuat pernyataan,



Egriano Risky B. Sanutu
NIM. 21053158

FM-203 ed.A rev.0

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Egriano Risky Sanutu
Nim : 21053158
Tempat Tanggal Lahir : Manado, 07 Februari 2004
Alamat Tempat Tinggal : Permata Klabat Blok A2 No. 7 Jaga 1
Nama Ayah : Yos Sanutu
Nama Ibu : Nurma Pesoba
Alamat Orang Tua : Permata Klabat Blok A2 No. 7 Jaga 1
Daerah Asal : Sulawesi Tengah
Judul Tugas Akhir : Peran Siblings Dalam Meningkatkan Kepatuhan Layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Fktp) Berdasarkan Prosedur Yang Ditetapkan Oleh Bpjs Kesehatan
Dosen Pembimbing : 1. Dr. Ir. Efendy Rasjid, M.Si., Mm
2. Vekky Supit, Se., M.Si
Dosen Penguji : 1. Jacob Tateol S. Makapedua, Se., Mdev
2. Lietje Lumatauw, S.Th., M.Si
Waktu Pelaksanaan Ujian : Jumat, 13 September 2025



Manado, September 2025

Mahasiswa

Egriano Risky Sanutu

NIM : 21053158

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, yang selalu memberikan kekuatan, kesehatan, berkat, penyertaan dan bimbingan serta hikmat kebijaksanaan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Adapun judul penelitian ini adalah “Peran SIBLINGS Dalam Meningkatkan Kepatuhan Layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Berdasarkan Prosedur Yang Ditetapkan Oleh BPJS Kesehatan”

Tujuan Skripsi ini adalah untuk mengetahui apakah dengan adanya SIBLINGS apakah kepatuhan layanan di fasilitas Kesehatan Tingkat pertama bisa lebih meningkat atau tidak, juga sebagai syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Diploma 4 Program Studi Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Maryke Alelo MBA, Selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH., M.Si Selaku Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Manado.
3. Selvy R. Kalele, SE., M.Si Selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan Politeknik Negeri Manado.
4. Rudolf E. G. Mait, MT Selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan Politeknik Negeri Manado.
5. Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si Selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan Dan Kerjasama.
6. Diana R. S. Maramis, SE. M. Si Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Arifmanuel Kolondam, SE., MM Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Dr. Ir. Efendy Rasjid, M.Si., MM Sebagai Dosen Pembimbing 1 & Pembahas 1 Dalam Penyusunan & Seminar Skripsi.

9. Vekky Supit, SE, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing II Dalam Penyusunan Skripsi.
10. Jacob Tateol S. Makapedua, SE. Mtdev Selaku Penguji II Dalam Seminar Skripsi.
11. Lietje Lumatauw, S.Th, M.Si Selaku Penguji III Dalam Seminar Skripsi.
12. Orang Tua, Kakak Dan Adik Yang Selalu Memberikan Dukungan Kepada Penulis.
13. Teman-Teman Penulis Blessy, Ka Ecil, Ella, Echa, Feren, Inri, Cano, Ian, Riko, Ano, Marco, Wulan, Clara, Anya, Jingga, Gerry, Gina, Idu, Ity, Mothy. Yang Sudah Memberikan Dukungan, Bantuan Serta Semangat Kepada Penulis Dalam Menyelesaikan Skripsi Ini.
14. Semua Pihak Yang Tidak Dapat Disebutkan Satu Per Satu Yang Telah Banyak Membantu Demi Kelancaran Dan Keberhasilan Penyusunan Skripsi Ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis menngarapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Manado, September 2025

Egriano Risky Sanutu

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Fokus Dan Subfokus Penelitian	8
1.4 Pembatasan Masalah	9
1.5 Perumusan Masalah	9
1.6 Tujuan Dan Manfaat	10
1.6.1 Tujuan Umum	10
1.6.2 Tujuan Khusus	11
1.6.3 Manfaat Penelitian	12
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Pengertian Kepatuhan	14
2.1.2 Pengertian Pelayanan	15
2.1.3 Pengertian Kepuasan Pasien	17
2.2 Kerangka Teoritik	18
2.2.1 Hubungan Kepatuhan Terhadap Prosedur dan Mutu Layanan ..	18
2.2.2 Peran Siblings Dalam Mengontrol Mutu	18
2.2.3 Hubungan 8 Indikator Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien	18
2.3 Paradigma Penelitian	22

2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	25
3.2 Latar Penelitian	25
3.3 Metode Dan Jenis Penelitian.....	28
3.4 Subjek Penelitian	33
3.5 Sumber Data.....	35
3.5.1 Data Primer	35
3.5.2 Data Sekunder	36
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	37
3.7 Prosedur Analisis Data.....	42
3.8 Pemeriksaan Keabsaan Data	45
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	52
4.1 Sejarah Perusahaan	52
4.2 Arti & Logo Bpjs Kesehatan.....	55
4.3 Visi & Misi Bpjs Kesehatan	56
4.4 Struktur Organisasi Bpjskes.....	57
BAB V HASIL TEMUAN PENELITIAN	59
5.1 Hasil Temuan Penelitian	59
5.2 Pembahasan Temuan Penelitian	59
5.2.1 Temuan Penelitian Mengenai Peran Siblings	59
5.2.2 Pembahasan Temuan Penelitian	61
5.2.3 Temuan Penelitian Mengenai Kepatuhan Fktp.....	62
5.2.4 Pembahasan Temuan Penelitian	64
5.2.5 Temuan Penelitian <i>Tangible</i>	65
5.2.6 Pembahasan Temuan Penelitian <i>Tangible</i>	66
5.2.7 Temuan Penelitian <i>Reliability</i>	67
5.2.8 Pembahasan Temuan Penelitian <i>Reliability</i>	69
5.2.9 Temuan Penelitian <i>Responsiveness</i>	70
5.2.10 Pembahasan Temuan Penelitian <i>Responsiveness</i>	71
5.2.11 Temuan Penelitian <i>Assurance</i>	72

5.2.12 Pembahasan Temuan Penelitian <i>Assurance</i>	74
5.2.13 Temuan Penelitian Empathy	75
5.2.14 Pembahasan Temuan Penelitian Empathy	76
5.2.15 Temuan Penelitian Access	77
5.2.16 Pembahasan Temuan Penelitian Access	78
5.2.17 Temuan Penelitian Communication.....	79
5.2.18 Pembahasan Temuan Penelitian Communication.....	81
5.2.19 Temuan Penelitian Customer Understanding	81
5.2.20 Pembahasan Temuan Penelitian Customer Understanding	82
5.3 Sintesis Hasil Penelitian Berdasarkan Tujuan Penelitian.....	85
5.4 Mekanisme Pelaksanaan Siblings	87
5.5 Prosedur SIBLINGS	91
5.6 Implementasi	94
BAB VI PENUTUP	98
6.1 Kesimpulan	95
6.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1	Penelitian Yang Relevan.....	23
2	Informan Penelitian Kualitatif	34
3	Jawaban Informan Peran SIBLINGS.....	60
4	Jawaban Informan Kepatuhan FKTP.....	63
5	Jawaban Informan Kualitas Pelayanan (<i>tangible</i>)	65
6	Jawaban Informan Kualitas Pelayanan (<i>reliability</i>).....	68
7	Jawaban Informan Kualitas Pelayanan (<i>responsiveness</i>)	70
8	Jawaban Informan Kualitas Pelayanan (<i>assurance</i>)	73
9	Jawaban Informan Kualitas Pelayanan (<i>empathy</i>).....	75
10	Jawaban Informan Kualitas Pelayanan (<i>access</i>)	76
11	Jawaban Informan Kualitas Pelayanan (<i>communication</i>).....	80
12	Jawaban Informan Kualitas Pelayanan (<i>customer understanding</i>)....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
1	Paradigma Penelitian	22
2	Alur Pikir	29
3	Teknik Pengumpulan Data.....	37
4	Proses Wawancara Karyawan Yang Menjalankan SIBLINGS	38
5	Proses Wawancara Karyawan FKTP Mitra BPJS	39
6	Proses Wawancara Pada Pasien Di FKTP	40
7	Komponen Analisis Data Kualitatif	42
8	Kantor BPJS Kesehatan KCU Manado.....	52
9	Logo BPJS Kesehatan.....	55
10	Struktur Organisasi BPJS Kesehatan KCU Manado	57
11	Proses Pelaksanaan SIBLINGS	84
11	Mekanisme Pelaksanaan SIBLINGS	87
12	Prosedur SIBLINGS	91
13	Implementasi.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1	Pertanyaan Kualitatif	106
2	Tabel Matriks	112
3	Reduksi Data.....	123
4	Wawancara Informan.....	126

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman digital seperti saat ini, system pelayanan kesehatan nasional semakin dituntut agar memiliki kualitas yang tinggi, efisien, dan afaptif terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat. Terutama di Indonesia, penerapan program nasional dibidang kesehatan, yakni jaminan kesehatan nasional yang dikelola oleh BPJS Kesehatan menghadirkan paradigma baru dalam pelayanan publik, yaitu pelayanan yang bukan hanya berorientasi pada akses, namu juga pada mutu dan kepuasan peserta. Mutu layanan menjadi indicator utama keberhasilan pelaksanaan JKN, sebab pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepercayaan public dan menjaga kelangsungan program ini.

Dalam sistem jaminan sosial nasional, BPJS Kesehatan memegang peran vital memastikan pelayanan kesehatan yang berkuallitas dan sesuai standar kepada seluruh peserta. Untuk mencapai tujuan tersebut, BPJS kesehatan menetapkan berbagai prosedur operasional dan pedoman yang harus dipatuhi fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang berperan sebagai mitra dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Menurut Endang Lesmana (2020:70), prosedur yaitu menjelaskan bagaimana cara melakukan tugas secara umum, menguraikan langkah-langkah kunci dalam penyelesaian, prosedur harus menunjuk kepada instruksi kerja terkait serta hubungan dengan prosedur atau departemen terkait lainnya. (Ulpah, 2020)

Menurut (Azwar, 2002), kepatuhan adalah suatu sikap yang akan muncul pada seseorang yang merupakan suatu reaksi terhadap sesuatu yang ada dalam peraturan yang harus dijalankan. (Natasia Tri Utami *et all*, 2023)

Menurut (Payne (2000:11), pelayanan adalah pengalaman yang dirasakan peenerima pelayanan, yang bisa menimbulkan kesan positif maupun negatif selama proses pemberian layanan. (Arfandy, 2016), Salah satu elemen kunci dalam menjamin mutu pelayanan tersebut adalah kepatuhan fasilitas kesehatan terhadap prosedur BPJS Kesehatan. Prosedur berfungsi sebagai panduan baku bagi fasilitas kesehatan dalam menjalankan pelayanan sesuai standar mutu dan administrasi yang diterapkan oleh BPJS.

Menurut Kemenkes (2022), Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), merupakan fasilitas kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan perorangan dengan non spealistik untuk keperluan observasi, diagnosis, perawatan, pengobatan, dan pelayanan kesehatan lainnya. (Ii & Pustaka, 2022).

Kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai tingkat kepuasan konsumen. Suatu perusahaan dapat dianggap memiliki kinerja yang baik apabila mampu menyediakan produk maupun jasa yang selaras dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelayanan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Agar tujuan tersebut tercapai, dibutuhkan kualitas pelayanan yang prima dengan prinsip transparansi, yang berarti pelayanan harus terbuka, mudah dijangkau, tersedia dengan baik, serta dapat dimengerti oleh semua pihak yang membutuhkan.

Dari uraian diatas menyatakan bahwa pelayanan pada hakikatnya merupakan suatu proses interaksi yang melibatkan dua pihak, yakni institusi atau organisasi sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan tersebut. Semakin meningkatnya pelayanan fasilitas kesehatan berdasarkan prosedur yang di berikan BPJS Kesehatan akan mempengaruhi kepuasan pasien BPJS. setiap fasilitas kesehatan akan berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk pemenuhan kebutuhan kepada peserta JKN. Untuk itu jika fasilitas kesehatan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para peserta JKN maka dapat dikatakan bahwa fasilitas kesehatan tersebut memiliki kapasitas yang baik dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan pedoman dan ketentuan prosedural BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan hadir untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di bidang kesehatan, yang bertujuan membantu masyarakat indonesia dalam memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Program ini dijalankan dengan prinsip kemanusiaan, manfaat dan keadilan sosial, sehingga diharapkan dapat menjamin hak dasar kesehatan bagi rakyat indonesia

Perusahaan berkomitmen menghadirkan pelayanan terbaik bagi nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan tenaga profesional, sehingga mampu memberikan keuntungan sekaligus manfaat bagi semua pihak yang terkait. Sebagai suatu organisasi, BPJS Kesehatan dalam bertindak sesuai dengan prosedur diseluruh aspek kegiatan perusahaan, serta mematuhi peraturan dan kebijakan bagi fasilitas kesehatan (FKTP) mitra.

Kualitas pelayanan pada BPJS Kesehatan telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Akan tetapi masih ada beberapa masalah dalam peningkatan mutu layanan yang fasilitas kesehatan lakukan terhadap prosedur yang berlaku. Untuk itu dapat dilihat dari beberapa indikator yang menjadi permasalahan,

Dapat dilihat berdasarkan indikator Bukti Fisik (*Tangible*) dimana bukti fisik ini merujuk pada bukti fisik dari pelayanan yang diberikan oleh FKTP, seperti kelengkapan sarana prasarana, kebersihan ruang pelayanan dll. Dalam konteks SIBLINGS, indikator tangible bisa terlihat dari kesesuaian dokumentasi medis dan non medis dengan prosedur BPJS Kesehatan, serta ketersediaan alat bantu monitoring mutu. Kunjungan langsung dari tim SIBLINGS membantu memastikan bahwa bukti fisik pelayanan di FKTP sesuai dengan prosedur BPJS Kesehatan

Dapat dilihat berdasarkan indikator keandalan (*reliability*) dimana kemampuan fasilitas kesehatan untuk menghadirkan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan standar yang dijanjikan. Dalam prosedur BPJS, setiap proses pelayanan dari awal hingga akhir sudah diatur dengan jelas, mulai dari informasi jadwal praktik dokter, pemasangan janji layanan, papan nama FKTP, poster janji layanan, kessan, display antrian online, mobile JKN, media informasi JKN masih ada yang belum efektif itu disebabkan adanya beberapa masalah dari fasilitas kesehatan karena belum mengikuti sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dengan begitu diharapkan untuk BPJS Kesehatan dapat memberikan solusinya dengan memberitahukan kepada pihak fasilitas kesehatan bahwa masih ada fasilitas kesehatan yang belum mengikuti prosedur dari BPJS Kesehatan.

Kemudian dilihat dari indikator tanggapan (*responsiveness*) dimana dalam indikator ini mencerminkan seberapa cepat dan tanggap fasilitas kesehatan dalam merespons kebutuhan serta keluhan peserta JKN. Meski Prosedur telah mengatur standar pelayanan responsif, banyak keluhan yang belum tertangani secara efisien karena keterbatasan dari prosedur yang telah ditetapkan. Permasalahan ini menunjukkan bahwa prosedur belum maksimal dijalankan dengan optimal, sehingga meurunkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan tercermin dalam hasil penilaian mutu,

Kemudian indikator Akses (*access*) dimana akses mengacu pada kemudahan yang diberikan FKTP dalam memberikan pelayanan, baik dari sisi waktu tunggu, jam operasional, kemudahan registrasi, hingga aksesibilitas lokasi. SIBLINGS membantu meninjau apakah FKTP telah menyediakan pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat serta sesuai dengan prosedur pelayanan yang diatur oleh BPJS Kesehatan. Tingkat kepatuhan FKTP terhadap ketentuan jadwal layanan, sistem antrian.

Kemudian indikator Jaminan (*assurance*) dimana jaminan mencakup kemampuan FKTP dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada peserta melalui kompetensi petugas, etika pelayanan, dan kepatuhan terhadap regulasi. SIBLINGS berperan dalam memastikan bahwa setiap FKTP menjalankan prosedur sesuai standar sehingga mampu memberikan pelayanan yang profesional dan terpercaya. kepatuhan terhadap prosedur juga menjadi bukti nyata dari jaminan mutu layanan.

Kemudian indikator Empati (*empathy*) dimana empati berfokus pada sejauh mana tenaga kesehatan di FKTP menunjukkan kepedulian, perhatian dan pendekatan personal kepada peserta. Program SIBLINGS menilai dimensi ini melalui interaksi langsung antara petugas FKTP dan Pasien. Penilaian empati juga dapat dilihat dari sejauh mana FKTP memberikan pelayanan tanpa diskriminasi, serta kemampuan untuk mendengarkan keluhan peserta dengan baik.

Kemudian indikator komunikasi (*communication*) dimana komunikasi menjadi salah satu indikator paling penting dalam penilaian mutu layanan. Prosedur yang ditetapkan oleh BPJS secara eksplisit mengatur bahwa tenaga kesehatan wajib menyampaikan informasi layanan, hak dan kewajiban peserta, serta penjelasan medis secara jelas dan santun, namun masih banyak peserta JKN yang menilai bahwa informasi yang diperoleh belum memadai berdasarkan prosedur yang berlaku. Ini menjadi permasalahan dalam ketidakefisien komunikasi ini memperuruk persepsi layanan dan menjadi salah satu faktor rendahnya skor mutu layanan di sejumlah FKTP;

Kemudian indikator pemahaman terhadap peserta (*customer understanding*) dimana customer understanding menunjukkan sejauh mana FKTP memahami kebutuhan, harapan peserta JKN. Melalui SIBLINGS, BPJS Kesehatan dapat menilai apakah FKTP benar-benar memahami hak dan kebutuhan pasien berdasarkan pedoman pelayanan JKN. Kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dan kebutuhan peserta menjadi salah satu indikator kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku.

Dapat dijelaskan melalui pendekatan teori pengawasan dan perilaku organisasi. Program SIBLINGS yang menekankan pada supervisi langsung memberikan stimulus kontrol eksternal yang kuat, yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan FKTP.

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang telah penulis paparkan, penulis berupaya melakukan kajian lebih lanjut apakah dengan adanya program siblings apakah fasilitas kesehatan sudah mengikuti prosedur yang berlaku yang telah dibuat oleh BPJS Kesehatan, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada peserta JKN. Pada penelitian ini mencoba untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat diidentifikasi dengan menggunakan 8 dimensi kualitas pelayanan yaitu, *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy, (Access, Comunication dan Customer Understanding)*.

Dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Peran “Siblings” Dalam Meningkatkan Kepatuhan Layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Berdasarkan Prosedur Yang Diterapkan Oleh BPJS Kesehatan”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan observasi awal penelitian selama bulan Februari–Mei 2025, dengan demikian, terdapat beberapa identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih terdapat FKTP yang belum sepenuhnya mematuhi prosedur BPJS Kesehatan
2. Program siblings belum dimanfaatkan secara optimal dalam evaluasi mutu layanan

3. Masih ada beberapa FKTP belum memadai mengenai fasilitas fisik dan kenyamanan ruang pelayanan sesuai prosedur BPJS
4. Ketidaksesuaian antara pelaksanaan prosedur dan hasil penilaian mutu layanan
5. Rendahnya kecepatan respon pelayanan di beberapa FKTP
6. Kurangnya jaminan mutu layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan
7. Sarana dan prasarana belum mendukung pelayanan sesuai prosedur
8. Komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan kurang efektif
9. Empati tenaga kesehatan terhadap pasien belum maksimal
10. Akses pelayanan belum merata dan masih sulit dijangkau oleh peserta JKN

1.3 Fokus Dan Subfokus Penelitian

a. Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, fokus penelitian ini diarahkan untuk menganalisis peran siblings dalam meningkatkan kepatuhan layanan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) berdasarkan prosedur yang di terapkan oleh BPJS Kesehatan

b. Sub Fokus Penelitian

Sub fokus pada penelitian ini adalah lebih berfokus pada aspek kepatuhan terhadap fasilitas Kesehatan Tingkat pertama berdasarkan prosedur dari BPJS.

Yang dapat dilihat dari :

1. Petugas siblings dalam menjalankan tugas mereka yaitu supervisi, buktikan dan lihat langsung terhadap fasillitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) atau tidak.

2. Kepatuhan Fasilitas Kesehatan dalam mengikuti prosedur yang ditetapkan BPJS Kesehatan.
3. Dampak program SIBLINGS dalam menerapkan prosedur terhadap pelayanan yang dijalankan oleh FKTP, berdasarkan indikator Kualitas pelayanan yaitu: 1) Bukti Fisik (*Tangible*), 2) Keandalan (*Reliability*), 3) Tanggapan (*Responsiveness*), 4) Jaminan (*Assurance*), 5) Empati (*Empathy*), 6) Akses (*Access*), 7) Komunikasi (*Communication*), 8) Kemampuan Memahami Pelanggan (*Customer Understanding*).

1.4 Pembatasan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini membatasi objek kajian pada fasilitas kesehatan tingkat pertama, yakni puskesmas mitra BPJS Kesehatan Kota Manado.

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis uraikan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran program siblings dalam meningkatkan mutu layanan di FKTP mitra BPJS Kesehatan ?
2. Bagaimana tingkat kepatuhan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dalam melaksanakan pelayanan berdasarkan prosedur BPJS Kesehatan ?
3. Bagaimana kondisi fasilitas fisik dan kenyamanan ruang pelayanan di FKTP mencerminkan tingkat kepatuhan terhadap prosedur yang di awasi oleh SIBLINGS ?

4. Apakah pelayanan kesehatan di FKTP telah memenuhi aspek keandalan sesuai dengan prosedur BPJS Kesehatan ?
5. Seberapa cepat respon tenaga kesehatan terhadap kebutuhan peserta JKN dalam pelayanan di FKTP ?
6. Apakah jaminan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di FKTP telah memenuhi standar mutu yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan ?
7. Bagaimana sikap empati tenaga kesehatan terhadap peserta JKN selama proses pelayanan berlangsung di FKTP ?
8. Apakah akses pelayanan kesehatan di FKTP mudah dijangkau oleh masyarakat dengan mudah ?
9. Bagaimana kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan peserta JKN dalam menjelaskan prosedur yang ada ?
10. Bagaimana kemampuan FKTP dalam memahami kebutuhan dan keinginan peserta JKN selama proses pelayanan berlangsung ?

1.6 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.6.1 Tujuan Umum

Setiap penelitian yang dilakukan pasti memiliki tujuan, berikut ini adalah tujuan umum dari penelitian yang saya lakukan yaitu untuk menganalisis bagaimana peran program sblings dalam meningkatkan kepatuhan layanan fasilitas Kesehatan Tingkat pertama terhadap standar prosedur pelayanan dari BPJS Kesehatan.

1.6.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui tingkat kepatuhan FKTP terhadap pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan.
2. Menganalisis peran program SIBLINGS dalam mendorong peningkatan mutu layanan di FKTP mitra BPJS Kesehatan.
3. Mengetahui kesesuaian fasilitas fisik dan kenyamanan ruang pelayanan FKTP terhadap prosedur BPJS kesehatan.
4. Mengevaluasi aspek keandalan pelayanan di FKTP, terutama dalam hal konsistensi dan ketepatan pelayanan kepada peserta JKN sesuai prosedur.
5. Menilai tingkat responsivitas tenaga kesehatan di FKTP dalam merespons kebutuhan, keluhan, atau pertanyaan dari peserta JKN secara cepat dan tepat.
6. Mengetahui sejauh mana jaminan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di FKTP memberikan rasa aman, percaya dan kepastian kepada peserta JKN.
7. Menggambarkan tingkat empati tenaga kesehatan terhadap peserta JKN. Terutama dalam memahami kondisi emosional dan kebutuhan individu peserta.
8. Menganalisis kemudahan akses terhadap pelayanan kesehatan di FKTP bagi peserta JKN termasuk fasilitas yang tersedia.
9. Mengevaluasi kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan peserta JKN, terutama dalam hal pemberian informasi layanan.

10. Menilai kemampuan tenaga kesehatan FKTP dalam memahami pelanggan, khususnya dalam mengidentifikasi dan menyesuaikan pelayanan sesuai kebutuhan peserta JKN.

1.6.3 Manfaat Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk memberikan nilai manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, seperti peneliti, pembaca, lingkungan akademik, serta BPJS Kesehatan KCU Manado. Manfaat penelitian tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti dan Pembaca Lainnya.

Memberikan kontribusi pada kajian manajemen mutu pelayanan berbasis regulasi, khususnya dalam konteks implementasi digital monitoring seperti program SIBLINGS.

2. Bagi Institusi

Proposal ini diharapkan dapat menjadi tambahan pustaka yang bermanfaat untuk pihak-pihak yang berkepentingan dan mahasiswa kedepannya dapat lebih berkarya lagi dalam membuat skripsi.

3. Bagi fasilitas Kesehatan Tingkat pertama (FKTP)

Memberikan Gambaran empirik mengenai pentingnya kepatuhan terhadap prosedur serta pemanfaatan hasil evaluasi SIBLINGS dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan peserta JKN.

4. Bagi BPJS Kesehatan

Sebagai masukan untuk mengoptimalkan strategi evaluasi dan pembinaan mutu layanan di FKTP serta penyempurnaan indikator program SIBLINGS agar lebih adaptif terhadap kebutuhan lapangan.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kepatuhan

Kepatuhan adalah perilaku sadar dari individu ataupun organisasi dalam menaati aturan, prosedur, dan standar yang telah ditetapkan oleh pihak yang berwenang

Menurut Notoatmodjo (2018), kepatuhan seorang terhadap suatu prosedur atau peraturan dapat diukur dengan mengobservasi tingkah laku yang dilakukan oleh yang bersangkutan. Kepatuhan tersebut dapat diukur secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung kepatuhan diobservasi dengan menggunakan panduan baku yang telah diketahui bersama baik dari pengawasan maupun seseorang yang akan dinilai. Selanjutnya seseorang yang dinilai tersebut harus melakukan kegiatan yang diobservasi tanpa sepengetahuan dari yang bersangkutan. Secara tidak langsung dapat diukur melalui hasil pekerjaan yang dikerjakan oleh responden. (Muliawati *et al.*, 2022).

Menurut Blass (1999), kepatuhan adalah menerima perintah dari luar diri seseorang yang mana kepatuhan ini bisa terjadi dalam bentuk apapun, selama orang yang menerima perintah menunjukkan perilaku patuh pada sesuatu atau orang lain diluar dirinya, (Hendrawan & Rahayu, 2021)

Menurut (Ian & Marcus, 2011), kepatuhan mengacu kepada situasi Ketika perilaku seorang individu sepadan dengan Tindakan yang dianjurkan atau nasehat

yang diusulkan oleh seorang praktisi Kesehatan atau informasi yang diperoleh dari suatu sumber informasi lainnya. (Kamastu, 2021)

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan, dapat disintesis bahwa kepatuhan merupakan bentuk perilaku sadar yang muncul sebagai respons terhadap aturan, perintah, atau anjuran yang datang dari pihak eksternal yang memiliki otoritas, baik dalam bentuk regulasi formal, instruksi sosial, maupun saran profesional. Pendapat di atas menyatakan bahwa Kepatuhan bersifat reaktif terhadap aturan yang harus dijalankan, kepatuhan juga menekankan penerimaan otoritas dari luar diri individu, adapun menurut Ian Dan Marcus (2011), menyoroti kepatuhan dalam konteks kesehatan, yaitu kesesuaian perilaku individu dengan anjuran tenaga kesehatan atau sumber informasi terpercaya. Dengan demikian kepatuhan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor eksternal (seperti peraturan dan otoritas), tetapi juga untuk kesadaran internal individu dalam menerima, memaknai, dan melaksanakan instruksi atau pedoman yang sudah diberikan.

2.1.2 Pelayanan

Secara umum pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Menurut Kotler (2020;83), pelayanan merupakan setiap Tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Batinggi dan Badu, 2017).

Menurut Wibowati (2020), pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk orang lain sesuai dengan keinginan dan harapan untuk mencapai kepuasan pelanggan. (Alkalah, 2016).

Menurut Fandy Tjiptono (2012:4), pelayanan bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operationos* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*), (Lintang, 2022).

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan, dapat disitesiskan bahwa pelayanan adalah suatu proses kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui interaksi yang bersifat tidak berwujud, namun berdampak langsung pada pengalaman dan persepsi penerima layanan. Menurut Kotler pelayanan merupakan Tindakan yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan, melainkan ditujukan untuk memberi manfaat. Menurut Umar pelayanan mengandung unsur pemberian rasa menyenangkan dan kemudahan bagi penerima layanan, sementara itu Payne menekankan bahwa pelayanan adalah pengalaman emosional yang dirasakan pelanggan selama proses pemenuhan kebutuhannya berlangsung, termasuk aktivitas penerimaan, pengolahan dan penyampaian layanan. Dengan demikian pelayanan tidak hanya bersifat fungsional, tetapi juga emosional, Dimana keberhasilannya sangat ditentukan oleh kualitas interaksi, kecepatan, kenyamanan, dan rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan.

2.1.3 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut.

Menurut Yulia & Adriani (2017), Kepuasan Pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan yang dirasakan dan membandingkan dengan harapannya.

Menurut Kotler dan Keller dikutip oleh (Prayuga, 2017), Kepuasan Pasien adalah situasi kognitif pembelian berkaitan dengan ketidaksamaan antara hasil yang didapatkan dengan pengorbanan yang dilakukan.

Menurut Howard dan Sheth dikutip oleh (Prayuga, 2017), menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah respon nasabah terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk/jasa sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi suatu produk/jasa bersangkutan.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan, dapat disitesiskan bahwa kepuasan pasien merupakan respon evaluatif yang muncul dari perbandingan antara harapan awal pasien terhadap pelayanan yang akan diterima dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang benar-benar diterima. Jika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas.

2.2 Kerangka Teoritik

2.2.1 Hubungan kepatuhan terhadap Prosedur dengan Mutu Layanan

Kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan menjadi fondasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, prosedur menciptakan standar kerja yang terstruktur untuk memastikan pelayanan berjalan optimal. Ketika fasilitas Kesehatan Tingkat pertama (FKTP) taat pada prosedur, pelayanan menjadi lebih baik, mudah diakses, dan pelayanan di fasilitas Kesehatan tersebut bisa lebih meningkat.

2.2.2 Peran SIBLINGS Dalam Mengontrol Mutu

SIBLINGS (supervisi, buktikan dan lihat langsung) adalah suatu aktivitas pemantauan atas pemenuhan kewajiban pihak kedua dalam dimensi mutu yang dilaksanakan melalui kegiatan kunjungan ke fasilitas kesehatan yang dilakukan oleh pegawai BPJS Kesehatan dan/atau Pihak lain yang juga merupakan peserta program JKN. SIBLINGS berperan sebagai bahan pengawasan dan pembinaan. Melalui pemantauan terhadap pelaksanaan prosedur dan delapan indikator mutu, SIBLINGS menjadi jembatan antar BPJS dan Fasilitas Kesehatan khususnya yang ada di Tingkat pertama (FKTP) dalam menciptakan pelayanan yang bermutu tinggi. Faskes yang tidak patuh, akan diberikan pembinaan agar kualitas pelayanan bisa lebih meningkat.

2.2.3 Hubungan 8 Indikator Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien

Kedelapan Indikator pelayanan adalah alat ukur kepuasan peserta JKN. Ketika *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Access, Communication, Dan Customer Understanding* dijalankan dengan baik, maka mutu

layanan meningkat dan berdampak langsung pada persepsi positif serta kepuasan pasien terhadap layanan FKTP

Kualitas Pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Hal ini berarti bahwa layanan tersebut berkualitas jika perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (layanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan/pengguna. Secara umum, kualitas layanan sering digunakan sebagai dasar untuk produk layanan karena produk utama yang dipasarkan adalah layanan yang berkualitas dan layanan ini dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas penyediaan layanan adalah dasar untuk pemasaran jasa.

Menurut Cesariana (2022), kualitas pelayanan merupakan keahlian perusahaan untuk dipenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima ataupun dialami sudah sesuai yang diharapkan, sehingga kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan (Su, 2018).

Ada banyak cara mengukur kualitas pelayanan sebuah usaha. Terkait dengan masalah kualitas layanan, Parasuraman (1985; 56), membaginya menjadi 8 bagian, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Tangible berperan sebagai indikator pertama yang membentuk persepsi awal pasien terhadap kualitas pelayanan di FKTP. Meskipun tidak bersifat langsung medis, namun :

- a) Fasilitas fisik yang baik akan meningkatkan rasa nyaman pasien dan juga akan menciptakan persepsi pelayanan berkualitas

2. Keandalan (*Reliability*)

Reliability adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi reliability, yaitu:

- a) Kecermatan dalam melayani peserta JKN.
- b) Standar pelayanan yang jelas.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah keinginan karyawan untuk mendukung pelanggan dalam penyediaan layanan reaktif. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi responsiveness, terdiri dari:

- a) Merespon dengan baik kepada peserta JKN yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b) FKTP melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.
- c) FKTP melayani dalam waktu yang tepat.
- d) Semua keluhan peserta JKN di respon dengan cepat oleh FKTP bersangkutan, maupun BPJS Kesehatan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi assurance, di antaranya:

- A FKTP memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan peserta JKN

5. Empati (*Empathy*)

Empathy adalah kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan. Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi empati, di antaranya:

- a) Menghargai setiap pelanggan.
- b) Melayani dengan tidak diskriminatif.

6. Akses (*Access*)

Access adalah kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, yang berarti lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu, menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi.

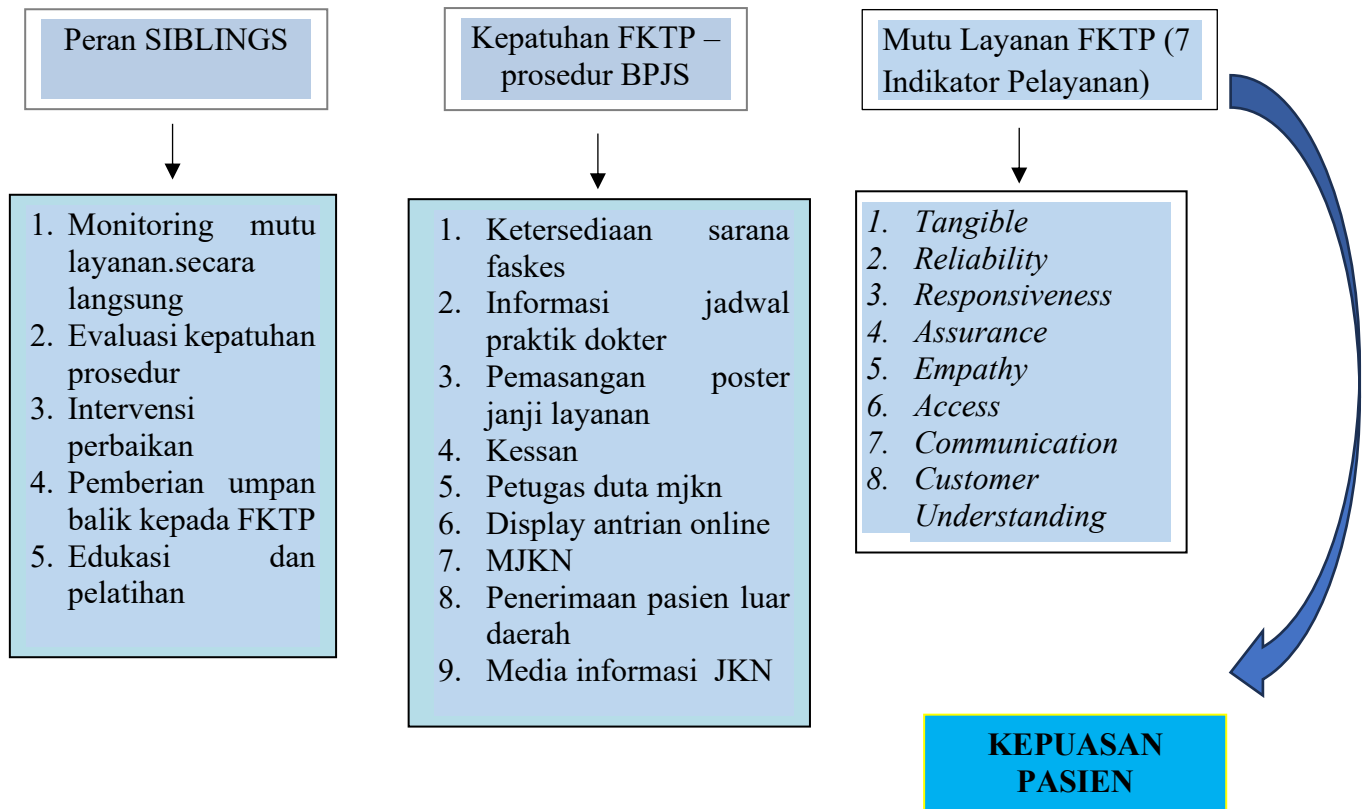
7. Komunikasi (*Communication*)

Communication yaitu memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

8. Kemampuan Memahami Pelanggan (*Customer Understanding*)

Customer Understanding yaitu upaya untuk memahami kebutuhan apa yang menjadi kebutuhan dari pelanggan.

2.3 Paradigma Penelitian



Gambar 1
Paradigma Penelitian

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Berdasarkan dengan gambar di atas tersebut dapat dijelaskan bahwa program siblings dari BPJS Kesehatan untuk pemantauan dan peningkatan kualitas layanan di FKTP, kemudian Tingkat keterikatan dan ketaatan FKTP terhadap prosedur yang di tetapkan oleh BPJS Kesehatan, yang terakhir akan di ukur kualitas pelayanan yang dirasakan oleh peserta JKN.

2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan

Tabel 1
Penelitian Yang Relevan

Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
Analisis faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas peserta BPJS Kesehatan di FKTP swasta kota pekanbaru (Sari Fitri et al., 2024).	Kualitas pelayanan (reliability, empathy, tangible, responsiveness, assurance) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas peserta BPJS.	Fokus pada kualitas pelayanan dan loyalitas pasien, bukan pada monitoring compliance melalui supervisi langsung (SIBLINGS).
Prosedur BPJS dan Klaim BPJS oleh rumah sakit (Amran, 2023).	Klaim BPJS membutuhkan kelengkapan administrasi sesuai prosedur INA-CBGs. Kepatuhan prosedural penting dalam pencarian klaim.	Penelitian ini fokus pada kepatuhan administratif rumah sakit terhadap prosedur klaim, sedangkan penelitian saya menitikberatkan pada peningkatan kepatuhan pelayanan melalui program supervisi, buktikan dan lihat langsung (SIBLINGS).
Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan masyarakat dalam program JKN di Indonesia : literature review (Dewi et al., 2025)	Faktor seperti pengetahuan, pendapatan, persepsi risiko kesehatan, serta akses FKTP mempengaruhi kepatuhan peserta JKN	Penelitian ini bersifat makro (faktor eksternal peserta), bukan dari sisi fasilitas pelayanan kesehatan dan implementasi pengawasan prosedur melalui SIBLINGS.
Analisis kepatuhan etika profesi dan keamanan sistem : studi kasus kebocoran data BPJS kesehatan (Safira et al., 2025)	Kebocoran data disebabkan oleh lemahnya kepatuhan terhadap etika profesi dan keamanan sistem	Penelitian ini berfokus pada aspek keamanan data dan etika, bukan kepatuhan layanan prosedural FKTP. Berbeda dengan penelitian saya berfokus langsung dengan intervensi supervisi seperti SIBLINGS.
Analisis kepatuhan pasien BPJS Kesehatan dalam prosedur pelayanan rujukan di RSUD Arifin Achmad (Ningsih, 2025).	Mayoritas pasien mengikuti alur BPJS sesuai SOP; pelayanan rujukan berjalan optimal, namun masih ada yang tidak penuh	Penelitian ini membahas kepatuhan pasien, bukan fasilitas pelayanan, sedangkan penelitian saya meneliti tentang kepatuhan FKTP sebagai penyedia layanan dengan

			pendekatan pengawasan langsung melalui SIBLINGS.
Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan penerapan upaya keselamatan pasien di puskesmas (Nurul)	Mutu pelayanan meningkat jika keselamatan diterapkan secara menyeluruh di FKTP		Tidak membahas peran SIBLINGS dan kepatuhan terhadap prosedur BPJS
Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepatuhan ibu dalam pemberian imunisasi dasar di puskesmas tongkaina (Meyvi Senewe, 2017)	Kepatuhan ibu dipengaruhi oleh pengetahuan, sikap, serta pelayanan petugas kesehatan.		Fokus pada individu (ibu), bukan institusi (FKTP) atau prosedur BPJS
Evaluasi pelayanan program JKN-KIS pada FKTP di kota manado (Maria Rumagit, 2021)	Pelayanan belum optimal terutama pada antrian, pemahaman petugas dan fasilitas		Tidak meneliti pendekatan supervisi langsung (SIBLINGS)
Evaluasi mutu pelayanan FKTP dalam perspektif peserta JKN (jurnal administrasi Rumah Sakit, 2019)	Pelayanan FKTP belum memenuhi harapan peserta JKN dari sisi keandalan dan kenyamanan		Tidak membahas kepatuhan terhadap prosedur BPJS atau pendekatan SIBLINGS
Analisis kepatuhan FKTP terhadap prosedur pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Manado (Garuda, 2020)	Ditemukan banyak FKTP belum sepenuhnya patuh terhadap SOP pelayanan BPJS		Tidak meneliti pengaruh atau peran dari program SIBLINGS

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Utama Manado. Alamat Jl. Tololiu Supit No. 11 Kel. Tingkulu,, Kota Manado, Sulawesi Utara. Waktu yang digunakan peneliti selama melaksanakan penelitian yaitu selama 6 bulan mulai dari bulan february sampai mei 2025

Tahap pengumpulan data dilakukan dengan, melakukan survey terlebih dahulu, penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, bimbingan dan terakhir melakukan penyusunan.

3.2 Latar Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif, menggunakan metode studi kasus. Menurut Creswell dalam Sugiyono (2014:125), jenis pendekatan metode studi kasus ini merupakan pendekatan yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami sebuah kejadian atau masalah yang telah terjadi dengan mengumpulkan berbagai macam informasi kemudian diolah untuk mendapatkan sebuah solusi agar masalah yang diungkap dapat terselesaikan. Sebagai penelitian studi kasus, penelitian ini dilakukan secara rinci mengenai sesuatu objek tertentu selama kurun waktu tertentu dengan cukup mendalam tentang kasus apakah dalam program siblings kepatuhan faskes berpengaruh terhadap nilai mutu layanan.

Dengan pendekatan studi kasus ini maka penelitian ini berusaha mempertahankan keutuhan dari objek penelitian, karyawan divisi mutu layanan

fasilitas Kesehatan, karyawan FKTP mitra BPJS, pasien FKTP. Dimana data yang dikumpulkan dalam studi kasus ini dipelajari sebagai suatu keseluruhan yang terintegrasi untuk mengungkap permasalahan-permasalahan yang ada pada fasilitas Kesehatan Tingkat pertama mitra BPJS. Di lihat dari indikator sistem kualitas yaitu, SDM, dan prosedur BPJS Pelayanan yaitu kepatuhan FKTP dan pasien, dan dilihat dari indikator kualitas pelayanan yaitu, Bukti Fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), akses (*access*), komunikasi (*communication*), dan kemampuan memahami pelanggan (*customer understanding*). Dalam penelitian kualitatif terdapat hubungan interaktif dengan teknik eksplanatori yang saling memengaruhi untuk mengetahui hubungan sebab akibat, dengan tujuan memperoleh gambaran secara integrative dan komprehensif agar diperoleh pemahaman yang mendalam dari peningkatan kepatuhan layanan fasilitas Kesehatan Tingkat pertama terhadap pasien Penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan dengan menggunakan pertanyaan bagaimana, mengapa, dan apakah sebagai mana yang dimaksud sebagai penelitian.

Dilakukan berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan oleh penulis selama mengikuti kegiatan magang kurang lebih empat bulan. Berdasarkan pengamatan tersebut terdapat berbagai penyimpangan yang terjadi, terkait dengan prosedur pelayanan, kesiapan dan tanggapan dalam memberi pelayanan, ketersediaanya fasilitas yang mendukung peningkatan FKTP dan pelayanan yang di berikan, serta kemampuan dari pekerja dalam mengatasi masalah yang terjadi dalam proses meningkatkan kepatuhan layanan FKTP.

Jadi peneliti melaksanakan penelitian ini berdasarkan teknik eksplanatori untuk mendapatkan hubungan sebab akibat antara kepatuhan fasilitas Kesehatan terhadap prosedur BPJS Kesehatan dan mutu layanan yang dihasilkan. Sebagaimana yang dinilai melalui program SIBLINGS. Penelitian ini secara khusus berfokus pada fasilitas Kesehatan Tingkat pertama (FKTP). Dengan menelaah bagaimana kepatuhan terhadap prosedur berpengaruh terhadap 8 indicator mutu pelayanan yang digunakan dalam evaluasi siblings. Berdasarkan pernyataan berikut :

- Bagaimana kondisi fasilitas fisik dan kenyamanan ruang pelayanan di FKTP mencerminkan tingkat kepatuhan terhadap prosedur yang di awasi oleh SIBLINGS.
- Peran siblings dalam meningkatkan layanan FKTP sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- Responsivitas faskes dalam merespons kebutuhan pasien secara cepat dan tepat, termasuk dalam hal pengaturan antrean online, pemasangan janji layanan, serta kesiapsiagaan petugas duta.
- Jaminan yang diberikan faskes terhadap keamanan dan kepastian pelayanan, misalnya melalui kejelasan informasi dari petugas, kehadiran papan nama, dan profesionalitas tenaga Kesehatan yang sesuai prosedur yang berlaku.
- Sikap FKTP dalam membangun hubungan dengan peserta JKN, dalam pelayanan yang diberikan oleh FKTP.

- Aksesibilitas peserta JKN terhadap layanan di FKTP, termasuk dalam hal penerimaan pasien dari luar daerah, kenyamanan sarana fisik seperti tempat duduk, serta kemudahan mendapatkan layanan berbasis MJKN.
- Komunikasi antara faskes dan pasien berjalan secara efektif, mencakup penggunaan media informasi JKN, poster janji layanan, serta transparansi dalam menyampaikan hak dan kewajiban peserta.
- Fasilitas Kesehatan memahami kebutuhan peserta JKN, seperti dalam penyesuaian waktu layanan, ketersediaan dokter, serta melibatkan peserta dalam umpan balik pelayanan melalui system kessan.

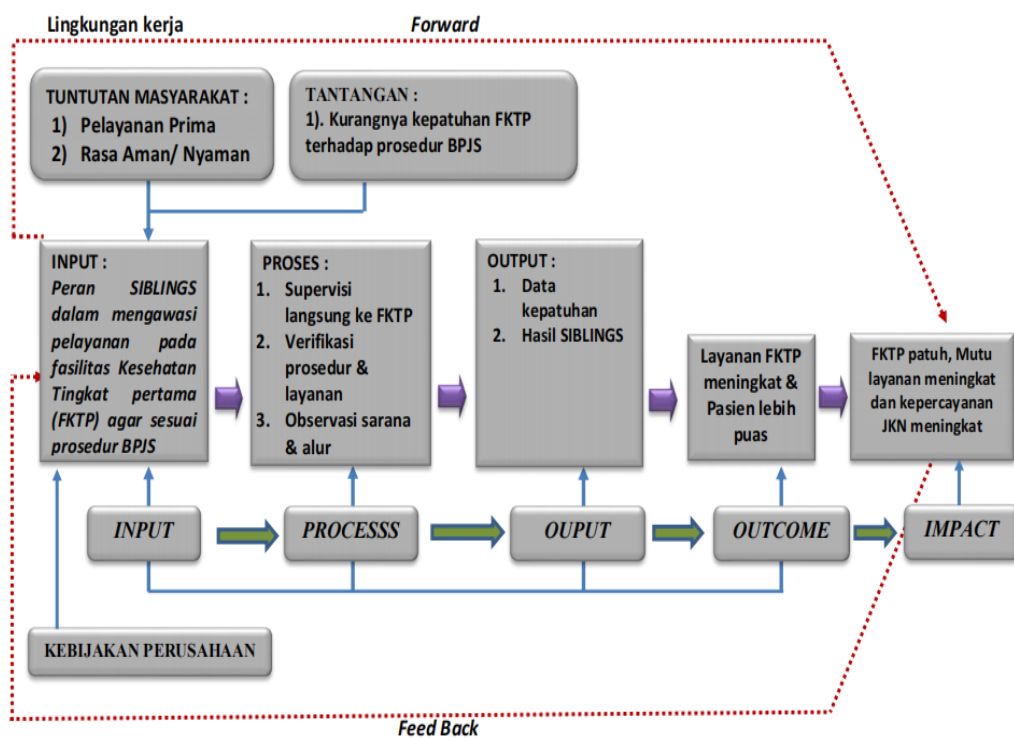
Dari penjelasan tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran “Siblings” Dalam Meningkatkan Kepatuhan Layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Berdasarkan Prosedur Yang Di Terapkan Oleh Bpjs Kesehatan”.

3.3 Metode dan Jenis Penelitian

Dengan metode penelitian ini prosedur penelitian dilakukan dengan terlebih dahulu mendesain penelitian, yakni membuat desain penelitian kualitatif studi kasus eksplanatori. Menurut Sugiyono (2017:6), menyatakan bahwa penelitian eksplanatori/penelitian kausal ialah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya. Alasan utama peneliti ini menggunakan metode penelitian eksplanatori ialah untuh menguji hipotesis yang diajukan, maka diharapkan dari penelitian ini dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh antara variabel bebas dan terikat yang ada di dalam hipotesis. (Sugiyono, 2017).

Berdasarkan metode penelitian yang digunakan, maka penelitian memilih dan menetapkan penelitian secara mendalam pada objek penelitian karena peneliti bermaksud mempelajari tentang Pengaruh Kepatuhan Fasilitas Kesehatan Berdasarkan prosedur Bpjs Kesehatan Terhadap Hasil Penilaian Mutu Layanan Melalui Program Siblings. Dalam hal ini peneliti membangun kerangka berpikir atau alur pikir sebagai berikut.

Peran “SIBLINGS” dalam meningkatkan kepatuhan layanan fasilitas Kesehatan Tingkat pertama (FKTP) berdasarkan prosedur yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan”



Gambar 2
Alur Pikir

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Penjelasan dari gambar 2 :

1. SDM, merupakan tenaga medis dan non-medis di fasilitas kesehatan yang menjadi pelaksana utama layanan, kualitas, kompetensi, dan kepatuhan SDM terhadap prosedur BPJS sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan.
2. System pelayanan, adalah kerangka kerja keseluruhan yang mengatur bagaimana layanan diberikan kepada pasien. System pelayanan ini dibentuk berdasarkan prosedur BPJS Kesehatan agar layanan lebih terstandar, transparan, dan bermutu.
3. Prosedur, dokumen resmi berisi pedoman dan aturan kerja dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada peserta JKN. Kepatuhan terhadap SOP ini menjadi indicator utama dalam evaluasi mutu layanan oleh program SIBLINGS.
4. *Input* (siblings), merupakan mekanisme supervisi langsung yang dilakukan oleh petugas BPJS Kesehatan terhadap FKTP.
5. *Proses* (FKTP), aktivitas pelayanan yang berlangsung di FKTP.
6. *Output* (kepatuhan FKTP), menggambarkan tingkat kepatuhan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) terhadap prosedur yang sudah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan.
7. *Outcome* (capaian), merupakan hasil jangka pendek berupa pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diterima.
8. *Impact* , peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap program JKN.

9. Program siblings BPJS Kesehatan, merupakan system pembinaan dan pengawasan dari BPJS Kesehatan terhadap fasilitas kesehatan. Program ini mengevaluasi tingkat kepatuhan faskes terhadap SOP dan menilai mutu pelayanan secara menyeluruh.
10. Dimensi penilaian mutu, indicator yang digunakan untuk menilai seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh faskes. Program SIBLINGS menggunakan dimensi ini untuk menentukan nilai mutu layanan.
11. Peningkatan pelayanan, merupakan hasil dari proses supervisi dan evaluasi yang mendorong meningkatnya pelayanan di FKTP tersebut.
12. *Tangible*, bukti fisik tentang fasilitas pelayanan
13. *Reliability*, konsistensi dan ketepatan pelayanan.
14. *Responsiveness*, kecepatan dan ketanggapan dalam melayani peserta JKN.
15. *Assurance*, kepercayaan dan kompetensi yang ditampilkan oleh tenaga medis.
16. *Empathy*, kemampuan petugas memahami kepuasan pasien/peserta JKN,
17. *Access*, kemudahan peserta JKN dalam memperoleh layanan.
18. *Communication*, kualitas komunikasi antara petugas kesehatan dan peserta JKN.
19. *Customer Understanding*, pemahaman terhadap kebutuhan spesifik peserta JKN.
20. Kualitas layanan, merupakan hasil dari keseluruhan tahapan sebelumnya, tingkat kualitas ini menunjukkan apakah pelayanan sudah sesuai standar dan mampu memberikan manfaat yang optimal kepada peserta JKN.

21. Kepuasan peserta JKN (pasien), tujuan akhir dari system pelayanan, kepuasan pasien mencerminkan tingkat keberhasilan faskes dalam menerapkan prosedur, memberikan pelayanan bermutu, dan menjaga kepercayaan peserta JKN terhadap BPJS Kesehatan.

Dari alur pikir ini dapat di pahami bahwa tuntutan dari BPJS Kesehatan bagi Fasilitas Kesehatan. Untuk itu usaha yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan dapat memberikan pelayanan bagi fasilitas kesehatan. Dengan adanya penerapan program SIBLINGS pada fasilitas kesehatan maka dari itu fasilitas kesehatan mampu meningkatkan pelayanan sesuai dengan prosedur yang sudah dibuat oleh BPJS Kesehatan kantor cabang utama manado.. Dengan di dalamnya perlu dikaji kembali indikator dan sistem kualitas pelayanan input dan output kartu atm untuk menjadi tolak ukur perusahaan dalam menilai keberhasilan perusahaan. Untuk menjawab persepsi itu di butuhkan SDM yang terampil dalam melakukan segala pekerjaannya sesuai dengan waktu kerja yang di tetapkan dan hasil kerja yang diharapkan baik dari pekerja dalam memberikan pelayanan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan. Karena apabila sistem dari kualitas itu bagus dan pekerja yang melakukan pekerjaannya baik dipercaya kualitas pelayanan akan baik dan tuntutan dari konsumen dapat terpenuhi.

3.4 Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), subjek penelitian adalah pihak yang berkaitan dengan yang diteliti (informan atau narasumber) untuk mendapatkan informasi terkait data penelitian yang merupakan sampel dari sebuah penelitian. Dalam penelitian kualitatif, tidak digunakan konsep populasi dalam arti statistik, karena pendekatan ini berasal dari kasus tertentu pada situasi sosial tertentu. Oleh karena itu, hasil kajiannya tidak digeneralisasikan kepada populasi luas, tetapi dapat ditransfer atau diadaptasi pada konteks atau tempat lain yang memiliki kemiripan karakteristik sosial (Delvianti, 2023).

Subjek dalam penelitian ini adalah petugas dan tenaga kesehatan di fasilitas kesehatan mitra BPJS Kesehatan yang menjadi pelaksana langsung dalam pelayanan kesehatan dan terlibat dalam pelaksanaan serta evaluasi Prosedur BPJS Kesehatan melalui program SIBLINGS.

Dalam konteks ini, subjek penelitian tidak disebut sebagai responden, melainkan sebagai informan, narasumber, atau partisipan, yang memiliki pengalaman dan pengetahuan langsung terhadap pelaksanaan Prosedur dan keterlibatan dalam penilaian mutu layanan melalui program SIBLINGS.

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan nonprobability sampling. Menurut Sugiyono (2020:131), teknik nonprobability sampling adalah teknik sampling yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Maka dari itu, peneliti menggunakan metode purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu

yang relevan dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2018:138), purposive sampling pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti (Sirait & Afrindo, 2021). Peneliti memilih informan yang dianggap dapat memberikan informasi mendalam, relevan, dan representatif terhadap implementasi prosedur BPJS kesehatan dan dampaknya terhadap mutu layanan di fasilitas kesehatan yang dimaksud. Adapun informan yang dijadikan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2
Informan Penelitian

No	Keterangan	Informan
1	Karyawan yang menjalankan SIBLINGS	2 Informan
2	Karyawan FKTP Mitra BPJS	2 Informan
3	Pasien FKTP	8 Informan
	Jumlah	12 Informan

Sumber : Hasil olahan data penulis 2025

Pemilihan informan dalam penelitian ini didasari pada tugas dan kerja informan yang bersangkutan serta mengetahui dan mengerti masalah yang sedang diteliti, selain itu informan ditentukan oleh informan lain berdasarkan tanggapan akan kemampuannya. Maka dari itu teknik pengumpulan datanya melalui sampling, yaitu mengidentifikasi kasus-kasus tertentu melalui sejumlah orang yang dihubungi secara berangakai. Selain itu, juga menggunakan teknik opportunistic sampling. Yaitu orang-orang dengan tidak menutup kemungkinan adanya informan lainnya yang bisa memberikan keterangan lebih lanjut.

3.5 Sumber Data

3.5.1 Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data primer dapat diperoleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian, pengumpulan data primer dalam penelitian ini dapat diperoleh melalui karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS, karyawan FKTP mitra BPJS, dan pasien FKTP yang dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini untuk mendapatkan informasi mengenai peran siblings dalam meningkatkan layanan FKTP berdasarkan prosedur. Data yang di dapat dari hasil wawancara pada informan mengenai sistem pelayanan meliputi aspek sistem pelayanan menyatakan bahwa :

1. Perencanaan wawancara dan observasi

Peneliti Menyusun pedoman wawancara berdasarkan indicator mutu layanan (*Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy, Access, Communicatioin, Customer Understanding*) dan aspek kepatuhan terhadap prosedur BPJS. Dokumen dan formulis observasi juga disiapkan untuk mengamati implementasi SIBLINGS di FKTP.

2. Identifikasi dan seleksi informan

- Petugas BPJS yang menjalankan SIBLINGS, untuk mendapatkan data tentang pelaksanaan Kepatuhan terhadap prosedur yang ditetapkan oleh BPJS.

- Petugas FKTP, untuk mengetahui apakah FKTP sudah menjalankan prosedur yang ditetapkan oleh BPJS atau belum.
 - Pasien FKTP, untuk mengetahui Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu layanan yang diberikan oleh FKTP tersebut.
3. Pelaksanaan wawancara dan observasi
Wawancara dilakukan secara langsung di Lokasi FKTP dan Kantor BPJS Kesehatan, dengan dokumentasi suara dan catatan lapangan.
 4. Pengumpulan dokumen terkait
Peneliti juga mengumpulkan dokumen seperti, hasil kepatuhan dari FKTP.
 5. Kategorisasi data berdasarkan indikator
Data hasil wawancara dan observasi dikategorikan sesuai dengan 5 indikator mutu layanan (SERVQUAL) dengan 3 komponen poin empathy dan dua aspek penelitian, yaitu
 - Peran siblings
 - Tingkat kepatuhan FKTP terhaap prosedur BPJS
 6. Triangulasi dan validasi
Data dari satu pihak (misalnya petugas SIBLIGNGS) akan divalidasi dengan data dari pihak lain (misalnya dari FKTP) untuk menjamin keabsahan informasi (triangulasi sumber dan metode).

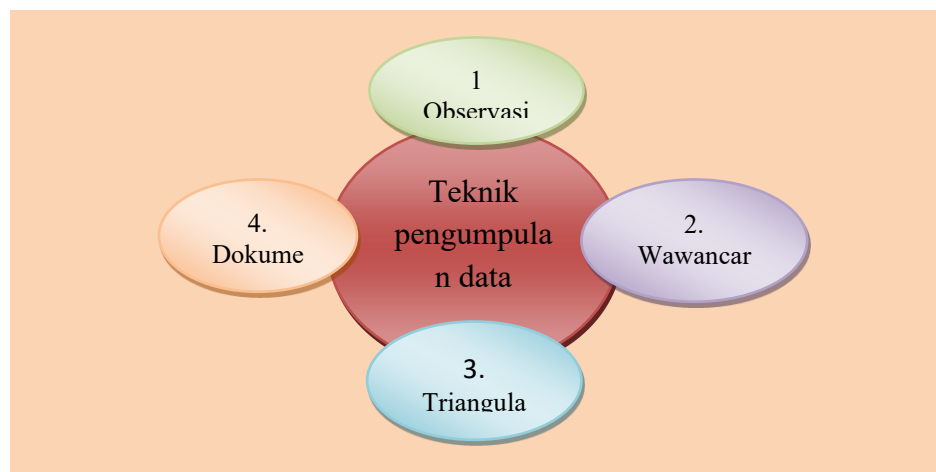
3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara yang ada didalam perusahaan. Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah

ada (peneliti sebagai tangan kedua). Salah satu pengumpulan data sekunder adalah berupa dokumen, dimana dokumen merupakan bahan tertulis yang berkaitan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Dalam penelitian ini data sekunder yang diperoleh yaitu dokumen-dokumen lainnya yang menunjang dalam penelitian ini.

3.6 Prosedur Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data teknik atau proses pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam proses penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :



Gambar 3
Teknik Pengumpulan Data

Sumber : Hasil olahan data penulis 2025

1. Observasi

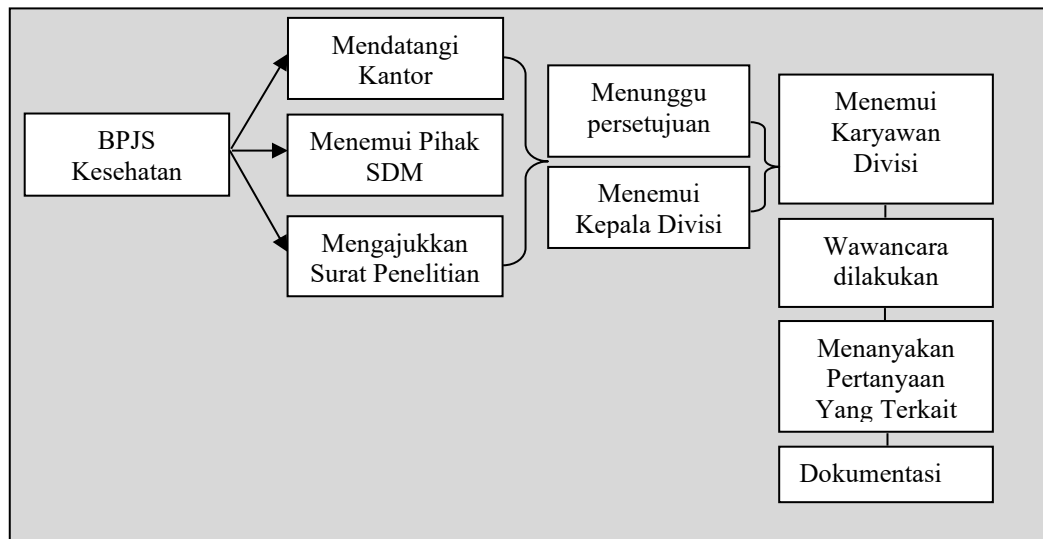
Stainback dalam Sugiyono (2015:379), dalam observasi partisipatif, penelitian mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka.

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung bagaimana Tingkat

kepatuhan dalam FKTP terhadap Prosedur yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan melalui SIBLINGS.

2. Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2015:384), mendefinisikan interview sebagai berikut, wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.



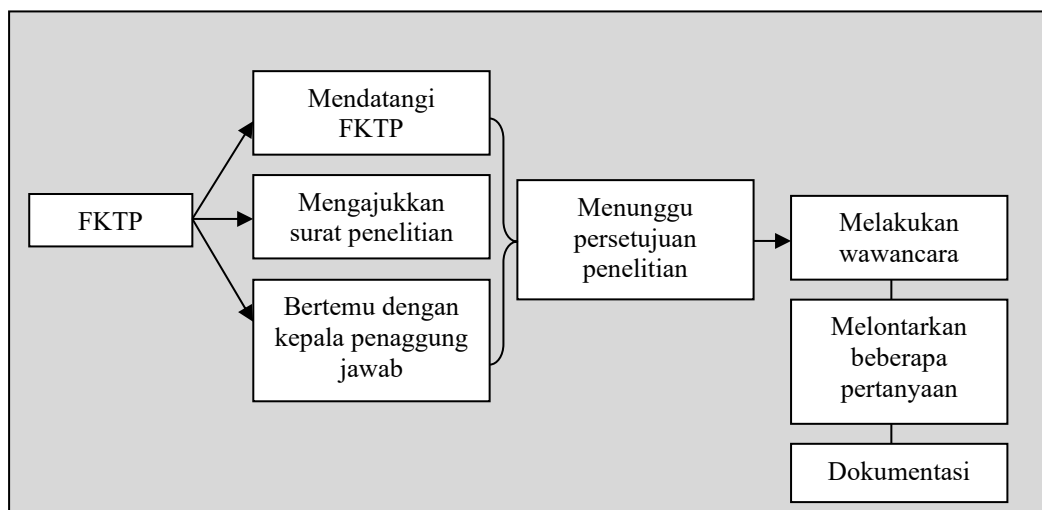
Gambar 4

Proses Wawancara Karyawan Yang Menjalankan SIBLINGS

Sumber : Hasil olahan data penulis 2025

Pada proses wawancara yang dilakukan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado dimana peneliti mendatangi langsung kantor BPJS Kesehatan dengan membawa surat keterangan penelitian. Kemudian Memberikan surat penelitian yang ada kepada divisi Sumber Daya Manusia dimana mereka yang bertanggung jawab atas apa yang menjadi kepentingan perusahaan dengan memberitahukan tujuan dari kedatangan peneliti ke kantor BPJS Kesehatan.

Dalam permohonan penelitian ini, peneliti harus menunggu sampai peneliti bisa mendapatkan persetujuan wawancara di kantor BPJS Kesehatan. Kemudian setelah itu barulah peneliti menemui kepala divisi Mutu Layanan Fasilitas Kesehatan untuk meminta izin atas penelitian yang akan dilakukan dengan pihak karyawan yang melakukan SIBLINGS. Setelah itu dalam pertemuan peneliti melakukan wawancara dengan empat informan karyawan SIBLINGS dalam proses wawancara peneliti melontarkan atau menanyakan pertanyaan yang terkait dengan pertanyaan yang telah disusun, dengan begitu pada wawancara ini peneliti mendapatkan dokumentasi berupa video, rekaman dan foto.



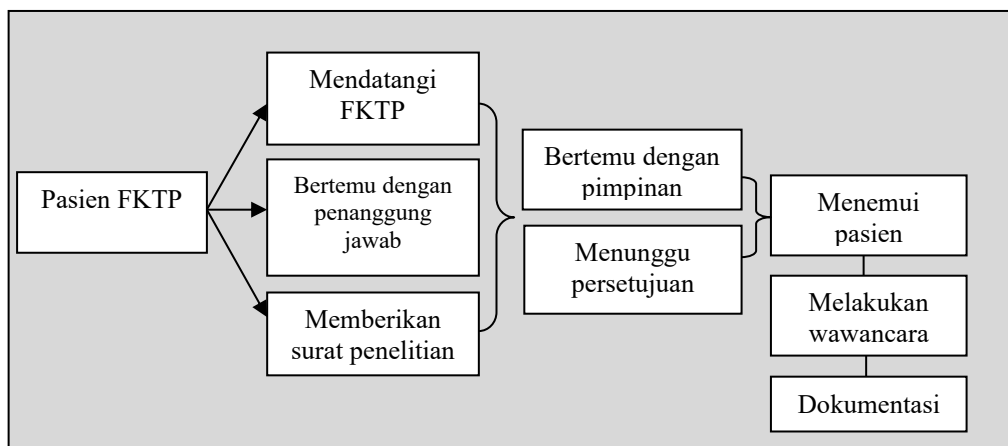
Gambar 5

Proses Wawancara Karyawan FKTP Mitra BPJS

Sumber : Hasil olahan data penulis 2025

3. Pada proses wawancara yang dilakukan di FKTP ini, dimana peneliti terlebih dahulu mendatangi langsung FKTP yang akan di wawancarai dengan membawa surat penelitian. Kemudian mengajukan surat penelitian dengan memberitahukan tujuan dari kedatangan peneliti ke FKTP. kemudian di

persilahkan untuk bertemu dengan pihak kepala penanggung jawab FKTP dengan begitu peneliti menunggu selang beberapa menit dalam mendapatkan persetujuan penelitian. Setelah dari itu peneliti bisa melakukan wawancara dengan pihak karyawan yang ada di FKTP tersebut. Dimana pada saat melakukan wawancara peneliti memberikan atau menanyakan beberapa pertanyaan yang telah disusun. Dalam melakukan wawancara peneliti tidak melewati dokumentasi yaitu merekam hasil dari jawaban-jawaban yang diberikan dan peneliti dibantu oleh seseorang dalam mendokumentasikan dengan cara melakukan video dan foto pada saat wawancara berlangsung.



Gambar 6
Proses Wawancara Pada Pasien Di FKTP

Sumber : Hasil olahan data penulis 2025

Pada proses wawancara yang dilakukan di FKTP ini, dimana peneliti terlebih dahulu mendatangi langsung FKTP yang akan di wawancarai dengan membawa surat penelitian. Kemudian mengajukan surat penelitian dengan memberitahukan tujuan dari kedatangan peneliti ke FKTP. kemudian di persilahkan untuk bertemu dengan pihak kepala penanggung jawab FKTP

dengan begitu peneliti menunggu selang beberapa menit dalam mendapatkan persetujuan penelitian. Setelah dari itu peneliti bisa melakukan wawancara dengan pihak pasien/peserta JKN yang ada di FKTP tersebut. Dimana pada saat melakukan wawancara peneliti memberikan atau menanyakan beberapa pertanyaan yang telah disusun. Dalam melakukan wawancara peneliti tidak melewati dokumentasi yaitu merekam hasil dari jawaban-jawaban yang diberikan dan peneliti dibantu oleh seseorang dalam mendokumentasikan dengan cara melakukan video dan foto pada saat wawancara berlangsung.

3. Triangulasi

Adalah metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memeriksa dan menetapkan validitas dengan menganalisa dari berbagai perspektif.

Menurut sugiyono (2015:83), triangulasi merupakan Teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada.

4. Dokumen

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen. Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan.

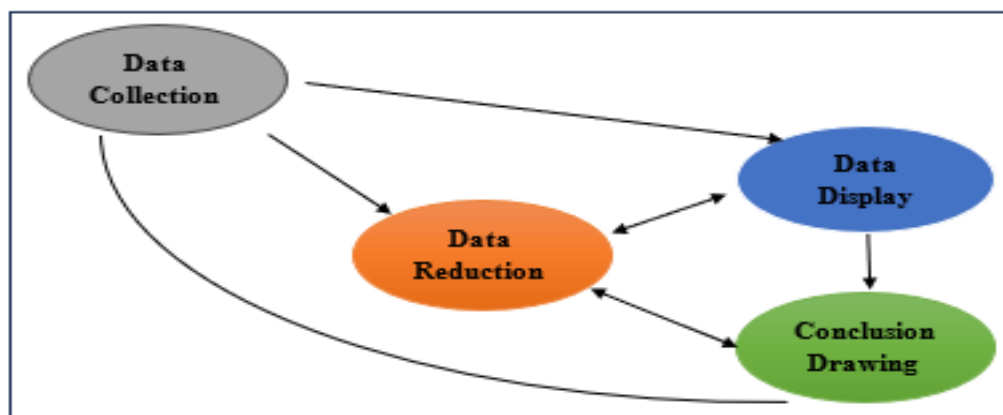
3.7 Prosedur Analisis Data

Bogdan dalam Sugiyono (2014:401). Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Sedangkan menurut Satorri dan Komairah (2014:200), untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (decomposition) sehingga susunan atau tatanan bentuk sesuatu yang diuraikan itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya.

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian yaitu menganalisis peran siblings dalam meningkatkan kepatuhan layanan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) berdasarkan prosedur yang di terapkan oleh BPJS Kesehatan Selanjutnya dari penelitian ini ditujukan peneliti untuk mengetahui 1). Bagaimana peran program siblings dalam meningkatkan mutu layanan di FKTP mitra BPJS Kesehatan ? 2). Bagaimana tingkat kepatuhan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dalam melaksanakan pelayanan berdasarkan prosedur BPJS Kesehatan ? 3). Bagaimana kondisi fasilitas fisik dan kenyamanan ruang pelayanan di FKTP mencerminkan tingkat kepatuhan terhadap prosedur yang di awasi oleh SIBLINGS ? 4). Apakah pelayanan kesehatan di FKTP telah memenuhi aspek keandalan sesuai dengan prosedur BPJS Kesehatan ? 5). Seberapa cepat respon tenaga kesehatan terhadap kebutuhan peserta JKN dalam pelayanan di FKTP ? 6). Apakah jaminan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di FKTP telah memenuhi standar mutu yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan ? 7). Bagaimana

sikap empati tenaga kesehatan terhadap peserta JKN selama proses pelayanan berlangsung di FKTP ? 8). Apakah akses pelayanan kesehatan di FKTP mudah dijangkau oleh masyarakat dengan mudah ? 9). Bagaimana kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan peserta JKN dalam menjelaskan prosedur yang ada ? 10). Bagaimana kemampuan FKTP dalam memahami kebutuhan dan keinginan peserta JKN selama proses pelayanan berlangsung ?

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles and Huberman. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2013:404), megemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data penelitian ini menurut Miles and Huberman sebagai berikut :



Gambar 7
Komponen Analisis Data

Sumber : Hasil olahan data penulis 2025

1. Data Collection

Pengumpulan data merupakan proses sistematis dalam mencari, memperoleh dan mencatat informasi yang relevan untuk menjawab pernyataan penelitian.

Pada data koleksi ini peneliti akan mencari/mengumpulkan data secara mendalam terhadap fenomena, khususnya terkait peran SIBLINGS dalam meningkatkan kepatuhan layanan fasilitas kesehatan tingkat pertama terhadap prosedur yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan proses pengumpulan data ini menjadi komponen penting karena melalui data yang diperoleh dari informan, peneliti dapat mengeksplorasi bagaimana implementasi SIBLINGS berdampak pada mutu pelayanan serta kepatuhan faskes tingkat pertama dalam menjalankan prosedur dari BPJS Kesehatan

2. Data Reduction (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Pada data reduksi ini dimana peneliti melakukan mengumpulkan seluruh data yang telah didapatkan dari hasil wawancara dengan berbagai informan mulai dari karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS, karyawan FKTP Mitra BPJS Kesehatan, pasien FKTP Mitra.

Kemudian pada hasil jawaban-jawaban atau data yang telah didapatkan, peneliti mengelompokkan jawaban yang sama menjadi satu.

3. Data Display (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori flowchart dan sejenisnya. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2014:408), yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks untuk bersifat naratif.

Setelah mendapatkan data dari hasil wawancara yang di dapatkan dari berbagai informan yaitu karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS, karyawan FKTP Mitra BPJS Kesehatan, pasien FKTP Mitra. peneliti melakukan display data dengan cara menyusun data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut dengan begitu peneliti akan mendapatkan kesimpulan.

4. Conclusion Drawing (*Verivication*)

Langkah ketiga dalam anaisis kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Sugiyono (2014:4120, dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam pengujian keabsahan data penelitian kualitatif terbagi 4 (empat) seperti dikutip dalam buku metode penelitian manajemen oleh Sugiyono (2014:433) antar lain:

1. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas adalah ukuran kebenaran data yang dikumpulkan, yang menggambarkan kecocokan konsep peneliti dengan hasil penelitian. Kredibilitas data diperiksa melalui kelengkapan data yang diperoleh dari berbagai sumber.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu data dari hasil wawancara informan yang dapat dipercaya kebenarannya. Penerapan konsep ini pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dalam penelitian kuantitatif. Pertama, criteria ini berfungsi untuk melaksanakan “inquiry” sehingga tingkat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Cara-cara yang digunakan dalam penelitian ini agar dapat menentukan derajat kepercayaan membicarakannya dengan orang lain atau wawancara dengan informan dan triangulasi. Untuk itu dalam penelitian ini dilakukan pengamatan mengenai peran siblings dalam meningkatkan kepatuhan layanan fasilitas Kesehatan Tingkat pertama (FKTP) berdasarkan prosedur yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan Dan untuk mengetahui kendala-kendala yang ada di dalamnya serta cara mengatasi kendala-kendala tersebut. Selama proses penelitian berlangsung membicarakan pada orang lain yang mengetahui dan mengerti tentang objek penelitian.

2. Transferabilitas (*Transferability*)

Transferabilitas merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian pada populasi yang ada. Bila pembaca hasil penelitian memperoleh gambaran yang jelas, suatu penelitian dapat diberlakukan (transferability), maka peneliti tersebut memenuhi standar transferabilitas. Sanafiah dalam Sugiyono (2014:469). Pengujian transferabilitas dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa hasil penelitian ini dapat diterapkan pada

penelitian ini. Dari segi kredibilitas data yang diperoleh dapat dipercaya, karena sumber data yang ada dapat dipercaya, data yang diperoleh benar-benar bersifat naturalistic dari berbagai sumber data, dan didukung pula dengan teori yang sesuai dengan apa yang diteliti, selain itu penelitian ini menurut penulis dapat dipahami oleh orang lain, dan dapat diterapkan karena memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya.

3. Dependabilitas (*Dependability*)

Dalam penelitian kualitatif, uji dependabilitas dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dalam uji dependability lebih kepada peneliti. Jika proses penelitian tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak reliable atau dependable. Jika penelitian tak mempunyai dan tak dapat menunjukkan “jejak aktivitas lapangannya”, maka dependabilitas penelitiannya dapat diragukan Faisal dalam Sugiyono (2014:445).

Pengujian dependabilitas dalam penelitian ini dapat dibuktikan, proses penelitian ini memang benar-benar dilakukan. Proses penelitian dimulai dari pengamatan langsung penulis selama mengikuti kegiatan magang, dari magang tersebut penulis mengidentifikasi masalah yang faktanya terjadi pada kantor tersebut, menentukan fokus penelitian, melanjutkan penelitian dengan melakukan wawancara kepada karyawan yang dijadikan sebagai informan, dapat dibuktikan lewat surat peneliti kembali ke lapangan, dokumentasi pada saat wawancara, dan pada saat analisis data, untuk menunjukkan ketepatan dari

penelitian yang dilakukan maka peneliti menggunakan berbagai referensi dari buku dan jurnal, sehingga penelitian ini dapat dikatakan reliable.

4. Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Pengujian konfirmabilitas dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji objektivitas penelitian. Penelitian dikatakan objektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Menguji konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Pengujian konfirmabilitas dalam penelitian ini hampir sama seperti pengujian dependabilitas, tetapi pada pengujian konfirmabilitas lebih menekankan pada hasil penelitian yang ditemukan dalam penelitian. Untuk menguji konfirmabilitas penelitian ini, dapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang tertera. Data hasil penelitian kualitatif ini harus dapat atau sedapat mungkin tidak mengubah atau relatif tetap. Proses penelitian ini telah dilakukan dengan cermat dan peneliti terus menerus mengkonsultasikan data temuannya di lapangan dengan pembimbing selama penelitian ini berlangsung dan hasil penelitian terus sama atau menghasilkan tipologi yang sama. Maka penelitian ini dianggap telah jenuh.

Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara triangulasi. Yakni suatu cara pengujian derajat kepercayaan dengan melakukan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

4.1 Triangulasi Sumber

Peneliti menguji derajat kepercayaan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari sumber data dalam hal ini : 1) karyawan BPJS

yang menjalankan SIBLINGS. 2) karyawan FKTP Mitra BPJS Kesehatan. pasien FKTP Mitra.

Triagulasi sumber dilakukan dengan cara : 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, 2) Membandingkan apa yang dikatakan informan/sumber data di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi, 3) membandingkan apa yang dikatakan informan/sumber data tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu. 4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti pendapat dari karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS, karyawan FKTP Mitra BPJS Kesehatan pasien FKTP Mitra. 5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Data yang diperoleh peneliti kemudian dideskripsikan, dikategorikan guna mendapatkan mana data yang sama, yang berbeda dan yang spesifik dari sumber-sumber data tersebut. Data yang telah di analisis peneliti dan menghasilkan kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dari informan atau sumber data tersebut. Member check merupakan proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Apabila data yang ditemukan serta interpretasinya disepakati oleh pemberi data berarti datanya adalah valid. Apabila tidak disepakati oleh pemberi maka penelitian melakukan diskusi dengan pemberi data. Apabila perbedaannya tajam, maka peneliti mengubah

temuan data tersebut. Member check dilakukan peneliti pada satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mencapai suatu temuan atau kesimpulan. Member check dilakukan baik secara individual dengan mendatangi informan/pemberi data atau melakukan forum diskusi kelompok. Dalam diskusi kelompok peneliti menyampaikan temuan kepada kelompok informan.

4.2 Triagulasi Teknik

Triagulasi teknik yakni peneliti melakukan uji derajat kepercayaan tata dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Data yang diperoleh peneliti melalui wawancara dengan karyawan BPJS Kesehatan yang menjalankan SIBLINGS untuk mengetahui apakah mereka sudah menjalankan SIBLINGS tersebut, dan apakah mereka mendapati ada FKTP yang masih belum mengikuti sesuai prosedur yang diberikan oleh BPJS Kesehatan. Selanjutnya wawancara dengan karyawan FKTP Mitra BPJS Kesehatan untuk mengetahui apakah mereka sudah menjalankan prosedur yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan atau belum, hal ini ditujukan agar kepatuhan yang ada dalam FKTP tersebut bisa meningkat, dalam artian jika FKTP tersebut memiliki kepatuhan layanan yang baik dan sudah mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan itu berarti tingkat kepuasan peserta maupun pasien bisa meningkat juga dan hasilnya akan berpengaruh pada FKTP yang bersangkutan, BPJS Kesehatan dan pasien. Wawancara mendalam juga dilakukan dengan cara terlebih dahulu membuat

kesepakatan untuk pertemuan dengan masing-masing informan sumber data. Kepada pasien/peserta FKTP, di wawancara untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan terhadap fasilitas yang ada di tingkat pertama (FKTP).

4.3 Triagulasi waktu

Triagulasi waktu yaitu peneliti melakukan uji derajat kepercayaan data dengan cara mengecek dengan wawancara, observasi dengan melakukannya pada waktu yang berbeda. Penelitian dilakukan pada waktu pagi tetapi juga pada waktu siang ataupun sore kepada semua informan atau sumber data penelitian yakni para karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS, karyawan FKTP Mitra BPJS Kesehatan, pasien FKTP Mitra.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 8
Kantor BPJS KCU Manado

Sumber : Hasil olahan data penulis 2025

BPJS Kesehatan mulai resmi beroperasi pada 1 Januari 2014. Dasar pendirian beroperasinya BPJS Kesehatan adalah pada tahun 2004 pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU nomor 24 tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS). PT Askes (Persero) ditunjuk sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan sehingga PT Askes (Persero) pun bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan.

Namun, cikal bakal jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia sebenarnya sudah dimulai sejak zaman kolonial Belanda. Setelah kemerdekaan, pada tahun 1949, setelah pengakuan kebutuhan Pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya pegawai negeri sipil beserta keluarga, tetap dilanjutkan. Prof. G. A.

Siwabessy, selaku Menteri kesehatan yang menjabat pada saat itu. Ia mengajukan sebuah gagasan untuk perlu segera menyelenggarakan program asuransi kesehatan semesta (universal health coverage) yang saat itu mulai diterapkan di banyak negara majud an tengah berkembang pesat. Kondisi saat itu, kepesertaannya baru mencakup pegawai negeri sipil beserta anggota keluarganya saja. Namun Siwabessy yakin suatu hari nanti, klimaks dari pembangunan derajat kesehatan masyarakat Indonesia akan tercapai melalui suatu sistem yang dapat menjamin kesehatan seluruh warga bangsa ini.

Pada 1968, pemerintah menerbitkan peraturan Menteri kesehatan nomor 1 tahun 1968 dengan membentuk badan penyelenggara dana pemeliharaan kesehatan (BPDPK) yang mengatur pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negara dan penerima pension beserta keluarganya. Hal ini Sebagai tindak lanjut dari munculnya keputusan presiden republik Indonesia no. 230 tahun 1968 tentang peraturan pemeliharaan kesehatan pegawai negeri, penerima pension serta anggota keluarganya, pada tanggal 15 juli 1968. Atas dasar tersebut, maka tanggal 15 juli 1968 dimaknai Sebagai hari lahir BPDPK yang merupakan cikal bakal BPJS Kesehatan Sebagai penyelenggara program jaminan kesehatan nasional.

Dalam perjalanan BPDPK, pemerintah saat ini menginginkan cakupan kepesertaan terus diperluas dan tidak berhenti sampai pada pemeliharaan kesehatan pegawai negeri saja. Selain itu skema BPDPK yang masih menganut sisten *fee for service* dirasa memberatkan dana jaminan kesehatan saat itu. Pemerintah akhirnya menerbitkan peraturan pemerintah nomor 22 dan 23 tahun 1984. Atas dasar tersebut, BPDPK berubah status dari sebuah bada penyelenggara yang berada di

lingkungan departemen kesehatan menjadi badan usaha milik negara (BUMN), yakni perum husada bhakti (PHB). PHB bertugas meningkatkan program jaminan dan pemeliharaan kesehatan bagi para peserta yang terdiri dari PNS, TNI/Polri, pensiunan, veteran, perintis kemerdekaan, dan anggota keluarga mereka. Harapannya PHB Sebagai perusahaan dapat dikelola secara lebih professional mengelola sebuah program asuransi, dalam hal ini asuransi sosial.

Di era PHB. Perusahaan ini terus memperkuat sistem dan program yang berkiblat pada prinsip pengelolaan asuransi sosial . misalnya diterapkan konsep *managed care*, dengan sistem ini diharapkan Pelayanan kesehatan bermutu diberikan kepada peserta dengan biaya yang efektif dan efisien. Di era ini sistem klaim perseorangan dan *fee for service* dihapus, dan mulai diterapkan sistem kapitasi di puskesmas dan sistem paket di rumah sakit. PHB juga memperkuat sistem rujukan, menerapkan konsep dokter keluarga, dan pertama kali menerapkan konsep daftar plafon harga obat (DPHO) yang mnejadi cikal bakal formularium nasional yang saat ini digunakan dalam program JKN. Alhasil di era PHB, perusahaan ini mengalami penghematan dana jaminan kesehatan yang sebelumnya tidak bisa dilakukan saat masih menjadi BPDPK.

Kinerja PHB yang baik, menginisiasi pemerintah untuk memperluas ruang gerak PHB melalui berbagai program. Melalui peraturan pemerintah nomor 6 tahun 1992, PHB berubah menjadi PT Askes (Persero), selain peserta *existing*, cakupan kepesertaannya mulai menjangkau karyawan BUMN melalui program askes komersial. Pada januari 2005, PT Askes (Persero) dipercaya pemerintah untuk melaksanakan program jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin (PJKMM).

Program ini kemudian dikenal menjadi program askeskin dengan sasaran peserta masyarakat miskin dan tidak mampu sebanyak 60 juta jiwa. PT Askes (Persero) juga menciptakan program jaminan kesehatan masyarakat umum (PJKMU) berkerjasama dengan pemerintah daerah, yang ditujukan bagi masyarakat yang belum dilayani oleh jamkesmas, askes sosial, maupun asuransi swasta.

Sebelum bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan, cakupan kepesertaan PT Askes (Persero) sudah mencapai lebih dari 76 juta jiwa serta jumlah fasilitas kesehatan yang bekerja sama terus meningkat, cakupan manfaat pun semakin luar termasuk menjamin penyakit berbiaya katastrofik. PT Askes (Persero) juga terus mempersiapkan diri untuk memperkuat SDM, infrastruktur dan sistem informasi manajemen dalam rangka bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan Sebagai komitmen dalam implementasi UU SJSN dan UU BPJS yang harus diimplementasikan pada 1 Januari 2014. Hal inilah yang menjadi cikal bakal pengelolaan program jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, yang dikelola oleh BPJS Kesehatan.

4.2 Arti Dan Logo BPJS Kesehatan



Gambar 9

Logo BPJS Kesehatan

Sumber : Hasil olahan data penulis 2025

- a. Bentuk dasar logo adalah simbol dari 4 elemen penting yang saling berkaitan erat di dalam pembentukan BPJS Kesehatan. Keempat elemen ini

divisualisasikan dengan 4 orang yang saling bergandengan, gotong royong, dan merangkul sebagai wujud sikap perlindungan atas jaminan kesehatan

- b. Panah warna hijau sebanyak 4 buah yang berputar mencerminkan semua lembaga yang mementingkan kesehatan seluruh masyarakat Indonesia yang dilakukan secara terus menerus (kontinuitas) serta menumbuhkan sebuah kepercayaan kepada peserta.
- c. 4 elemen warna hijau yaitu pemerintah, fasilitas kesehatan, peserta BPJS Kesehatan dan instansi/penyelenggara BPJS Kesehatan. Yang divisualisasikan dengan 4 orang berpelukan, merangkul, mengitari 4 panah.
- d. Warna hijau pada logo BPJS Kesehatan melambangkan kemurnian dan kesehatan dan warna biru melambangkan kejujuran dan kedamaian.

4.3 Visi Dan Misi Perusahaan

Visi Perusahaan

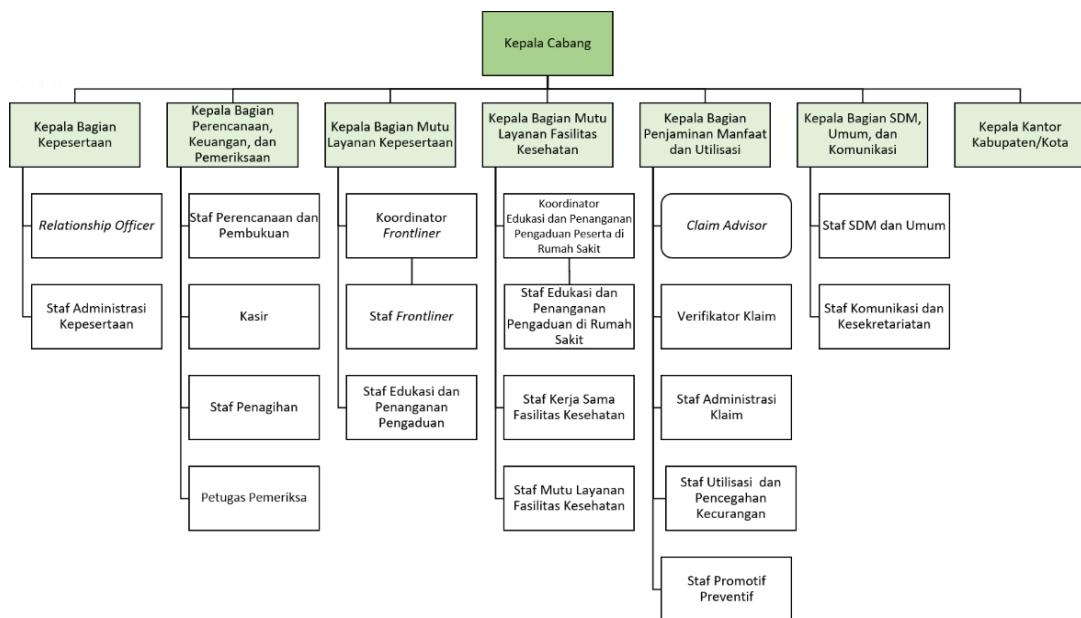
Menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan dan inklusif.

Misi Perusahaan

- a. Meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi.
- b. Menjaga keberlanjutan program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara dana jaminan sosial dan biaya manfaat yang terkendali.
- c. Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan inklusif mencakup seluruh penduduk Indonesia.

- d. Memperkuat engagement dengan meningkatkan sinergi dan kolaborasi pemangku kepentingan dalam mengimplementasi program JKN-KIS.
- e. Meningkatkan kapabilitas badan dalam menyelenggarakan program JKN-KIS secara efisien dan efektif yang akuntabel, berkehati-hatian dengan prinsip tata kelola yang baik, SDM yang produktif, mendorong transformasi digital serta inovasi yang berkelanjutan.

4.4 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 10

Struktur Organisasi BPJSKES KCU Manado

Sumber : Hasil olahan data penulis 2025

Mengacu kepada undang-undang nomor 24 tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial menjelaskan fungsi dan tugas BPJS Kesehatan sebagai berikut :

Fungsi :

BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Dijelaskan dalam undang-undang nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional bahwa jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional bahwa jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana diatas, BPJS Kesehatan bertugas untuk :

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta.
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
- c. Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
- d. Mengelola dan jaminan sosial untuk kepentingan peserta.
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
- f. Membayarkan manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

BAB V

HASIL TEMUAN PENELITIAN

5.1 Hasil Temuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, dengan menggunakan wawancara terstruktur. Sampel diperoleh melalui metode non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, yang ditetapkan berdasarkan pertimbangan tertentu agar sejalan dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai.

Temuan penelitian diperoleh berdasarkan wawancara penulis dengan beberapa karyawan dan pasien yang berperan sebagai informan, kemudian hasil wawancara tersebut dipaparkan pada table yang tersedia.

Penelitian ini, penulis menetapkan 1 (satu) fokus yaitu bagaimana peran SIBLINGS dalam meningkatkan kepatuhan layanan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) berdasarkan prosedur yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan.

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian

5.2.1 Temuan Penelitian Mengenai Peran SIBLINGS Dalam Melaksanakan Tugas Untuk Meningkatkan Kepatuhan FKTP

Untuk karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS

- A. bagaimana mekanisme pelaksanaan SIBLINGS khususnya dalam memeriksa penerapan info jadwal praktik dokter, poster janji layanan, dan papan nama FKTP ?

Untuk karyawan/tenaga medis FKTP Mitra BPJS

A. bagaimana anda mengimplementasikan masukan SIBLINGS saat memeriksa papan nama FKTP dan display antrian online ?

untuk pasien BPJS di FKTP

A. apakah anda mengetahui adanya kunjungan SIBLINGS secara langsung ke Fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) ?

Table 3
Jawaban informan mengenai peran SIBLINGS dalam pelaksanaan tugas untuk meningkatkan kepatuhan FKTP

Karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS			
informan	Jawaban informan	ket	
1	Dalam pelaksanaan SIBLINGS, kami memeriksa secara langsung papan nama, poster janji layanan, serta jadwal praktik dokter di puskesmas paniki bawah sudah ditampilkan dengan jelas. Semua informasi tersebut mudah diakses pasien. Sedangkan di puskesmas talawaan, jadwal praktik dokter memang tersedia tetapi tidak ditampilkan secara terbuka, hanya disimpan dikomputer atau internal petugas.	10 sept 2025	09.30
2	Saat melakukan SIBLINGS, kami memeriksa papan nama, poster janji layanan di paniki bawah informasi dokter secara langsung sesuai standar yang telah ditetapkan. Namun, di talawaan informasi jadwal dokter ada tetapi tidak di display sehingga pasien tidak dapat melihat secara langsung.	10 sept 2025	09.35
Karyawan/tenaga medis FKTP			
informan	Jawaban informan	Ket	
3	Untuk puskesmas paniki bawah. Apabila terdapat masukan dari tim SIBLINGS, kami langsung menindaklanjuti, misalnya memperbaiki papan nama atau display antrian. Namun sejauh ini di puskesmas ini selalu mengikuti prosedur.	25 agustus 2025	10.00
4	Masukan dari tim SIBLINGS segera kami terapkan, contohnya di puskesmas ini informasi jadwal dokter sudah ada tapi kami belum display kepada pasien, karena untuk sarana display kami belum terpasang.	25 agustus 2025	10.10

Pasien BPJS di FKTP							
informan	Jawaban informan						ket
5	Iya saya mengetahui adanya kunjungan SIBLINGS secara langsung	adanya kunjungan	26 agustus 2025	09.45			
6	Iya saya mengetahui adanya kunjungan SIBLINGS secara langsung	adanya kunjungan	26 agustus 2025	09.50			
7	Iya saya mengetahui adanya kunjungan SIBLINGS secara langsung	adanya kunjungan	26 agustus 2025	09.50			
8	Iya saya mengetahui adanya kunjungan SIBLINGS secara langsung	adanya kunjungan	26 agustus 2025	10.00			
9	Iya saya tau adanya kunjungan FKTP	SIBLINGS ke	27 agustus 2025	08.00			
10	Iya saya tau adanya kunjungan FKTP	SIBLINGS ke	27 agustus 2025	08.30			
11	Iya saya tau adanya kunjungan FKTP	SIBLINGS ke	27 agustus 2025	08.40			
12	Iya saya tau adanya kunjungan FKTP	SIBLINGS ke	27 agustus 2025	09.15			

Sumber : hasil olahan data penulis, 2025

5.2.2 pembahasan temuan peneliti

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS, ditemukan bahwa puskesmas paniki bawah telah mematuhi prosedur dengan baik. Sementara itu, di puskesmas talawaan masih terdapat kekurangan. Jadwal praktik dokter memang tersedia, tetapi tidak di display untuk pasien, hanya tersimpan dalam komputer internal. Hal ini membuat keterbukaan informasi belum sepenuhnya terpenuhi.

Dari sisi tenaga medis, puskesmas paniki bawah sudah konsisten menindaklanjuti setiap masukan dari tim SIBLINGS, misalnya memperbaiki papan nama atau menata display antrian, sehingga pelayanan berjalan sesuai prosedur. Sebaliknya, di puskesmas talawaan tenaga medis mengakui bahwa jadwal praktik dokter memang tersedia tetapi belum ditampilkan kepada pasien

karena keterbatasan sarana display. Hal ini menunjukkan kepatuhan di talawaan masih belum maksimal, khususnya dalam aspek transparansi informasi.

Dari sisi pasien, baik dipaniki bawah maupun talawaan, mereka mengetahui adanya kunjungan SIBLINGS, namun. Di talawaan ketidaktertampakan jadwal praktik dokter membuktikan bahwa prosedur pelayanan masih perlu ditingkatkan agar sesuai prosedur.

5.2.3 temuan penelitian mengenai kepatuhan fasilitas kesehatan pada prosedur yang ditetapkan BPJS Kesehatan

Untuk karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS

- B. seberapa konsisten FKTP Mitra mengikuti prosedur pemasangan janji layanan dan penerimaan pasien luar daerah selama anda melakukan SIBLINGS ?

untuk karyawan/tenaga medis FKTP Mitra BPJS

- B. menurut anda, apakah FKTP ini selalu mengikuti prosedur pemasangan janji layanan dan penerimaan pasien luar daerah sesuai petunjuk BPJS ?

untuk pasien BPJS di FKTP

- B. menurut anda, dengan pelayanan yang diberikan oleh FKTP, bisa membuat anda merasa puas ?

Table 4
Jawaban informan mengenai kepatuhan fasilitas kesehatan pada prosedur yang ditetapkan BPJS Kesehatan

Karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS			
informan	Jawaban informan	ket	
1	FKTP cukup konsisten dalam mengikuti prosedur pemasangan janji layanan dan penerimaan pasien luar daerah, meskipun masih terdapat beberapa hal kecil yang perlu diberikan catatan perbaikan	10 sept 2025	09.30
2	FKTP Cukup disiplin, meskipun pada kondisi sibuk kadang terlambat memperbarui informasi janji layanan, namun segera diperbaiki	10 sept 2025	09.30
Karyawan/tenaga medis FKTP			
informan	Jawaban informan	ket	
3	FKTP senantiasa mengikuti prosedur pemasangan janji layanan, termasuk menerima pasien luar daerah sesuai aturan dari BPJS Kesehatan	25 agustus 2025	10.00
4	Secara umum FKTP selalu mematuhi prosedur, sehingga semua pasien, termasuk pasien luar daerah, tetap mendapatkan pelayanan sesuai prosedur	25 agustus 2025	10.10
Pasien BPJS di FKTP			
informan	Jawaban informan	ket	
5	Saya merasakan kepuasan karena pelayanan yang saya terima sesuai dengan ekspektasi saya	26 agustus 2025	09.45
6	Saya merasakan kepuasan karena pelayanan yang saya terima sesuai dengan ekspektasi saya	26 agustus 2025	09.50
7	Saya merasakan kepuasan karena pelayanan yang saya terima sesuai dengan ekspektasi saya	26 agustus 2025	09.50
8	Saya merasakan kepuasan karena pelayanan yang saya terima sesuai dengan ekspektasi saya	26 agustus 2025	10.00
9	Merasa puas dengan layanan puskesmas	27 agustus 2025	08.00
10	Merasa puas dengan layanan puskesmas	27 agustus 2025	08.30
11	Merasa puas dengan layanan puskesmas	27 agustus 2025	08.40
12	Merasa puas dengan layanan puskesmas	27 agustus 2025	09.15

Sumber : hasil olahan data penulis, 2025

5.2.4 pembahasan Temuan Penelitian

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kepatuhan fasilitas Kesehatan tingkat pertama khususnya puskesmas terhadap prosedur yang ditetapkan BPJS Kesehatan secara umum sudah cukup baik. Karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS menilai FKTP konsisten dan disiplin dalam mengikuti prosedur, terutama pada pemasangan janji layanan serta penerimaan pasien dari luar daerah. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa catatan kecil, misalnya keterlambatan dalam memperbarui informasi layanan saat kondisi pelayanan sedang sibuk.

Dari perspektif tenaga medis FKTP, temuan penelitian menguatkan pandangan tersebut. Tenaga medis menyatakan bahwa FKTP senantiasa mengikuti prosedur sebagaimana ditetapkan BPJS Kesehatan, termasuk dalam menerima pasien luar daerah. Temuan ini memperlihatkan adanya komitmen internal dari FKTP untuk menjaga standar layanan sesuai regulasi.

Dari perspektif pasien, hampir seluruh informan menyatakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Pasien mendapatkan feedback yang baik sesuai dengan harapan, baik dari aspek aksesibilitas maupun kesesuaian dengan prosedur BPJS. Tingkat kepuasan ini menjadi indikator bahwa kepatuhan FKTP terhadap standar BPJS Kesehatan memberikan dampak positif langsung terhadap pengalaman pasien. Dengan demikian, temuan penelitian ini menunjukkan keterkaitan erat antara kepatuhan FKTP pada prosedur dengan peningkatan kepuasan pasien sebagai penerima layanan.

5.2.5 temuan penelitian mengenai sistem kualitas pelayanan (*Tangible*)

Untuk karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS

- C. saat anda kunjungan SIBLINGS, bagaimana anda menilai kelengkapan sarana FKTP (tempat duduk, papan nama, dan display antrian online) ?

untuk karyawan/tenaga medis FKTP Mitra BPJS

- C. sejauh mana anda memastikan bahwa FKTP ini memiliki kenyamanan ruang tunggu (sarana duduk, kebersihan, dll) ?

untuk pasien BPJS di FKTP

- C. bagaimana kesan anda terhadap kenyamanan fasilitas seperti ruang tunggu dan sarana lainnya ?

Table 5
Jawaban informan mengenai sistem kualitas pelayanan (*Tangible*)

Karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS			
informan	Jawaban informan	ket	ket
1	Kami hanya mengawasi apakah FKTP terkait sudah menyediakan kelengkapan sarana yang baik atau belum dan sudah berjalan dengan baik, tinggal di jaga agar tetap rapi	10 sept 2025	09.30
2	Hanya mengawasi apakah kelengkapan sarana di FKTP terkait sudah sesuai prosedur dari BPJS	10 sept 2025	09.30
Karyawan/tenaga medis FKTP			
informan	Jawaban informan	ket	ket
3	Ruang tunggu selalu kami jaga kebersihannya, kursi tersedia cukup sehingga pasien merasa nyaman	25 agustus 2025	10.00
4	kami memastikan ruang tunggu tidak hanya bersih, tetapi juga memiliki kursi yang cukup agar tidak berdesakan	25 agustus 2025	10.10
Pasien BPJS di FKTP			
informan	Jawaban informan	ket	ket
5	Fasilitas di FKTP terkait memiliki ruang tunggu yang nyaman, kursi cukup, dan bersih	26 agustus 2025	09.45
6	Fasilitas di FKTP terkait memiliki ruang tunggu yang nyaman, kursi cukup, dan bersih	26 agustus 2025	09.50

7	Fasilitas di FKTP terkait memiliki ruang tunggu yang nyaman, kursi cukup, dan bersih	26 agustus 2025	09.50
8	Fasilitas di FKTP terkait cukup memadai, nyaman dan bersih.	26 agustus 2025	10.00
9	Fasilitas di FKTP terkait cukup memadai, nyaman dan bersih.	27 agustus 2025	08.00
10	Fasilitas di FKTP terkait cukup memadai, nyaman dan bersih.	27 agustus 2025	08.30
11	Fasilitas di FKTP terkait cukup memadai, nyaman dan bersih.	27 agustus 2025	08.40
12	Fasilitas di FKTP terkait cukup memadai, nyaman dan bersih.	27 agustus 2025	09.15

Sumber : hasil olahan data penulis, 2025

5.2.6 pembahasan temuan penelitian (*Tangible*)

hasil wawancara menunjukkan bahwa aspek *tangible* atau bukti fisik pelayanan di FKTP telah menjadi perhatian penting dalam penerapan standar BPJS Kesehatan. Dari perspektif karyawan BPJS yang melaksanakan SIBLINGS, penilaian terhadap kepatuhan FKTP lebih diarahkan pada pemenuhan sarana yang sesuai prosedur. Seperti ketersediaan ruang tunggu, kursi, serta kebersihan lingkungan. Mereka menilai bahwa kelengkapan sarana di FKTP sudah berjalan dengan baik, hanya perlu dijaga konsistensinya agar tetap rapi dan sesuai prosedur.

Temuan dari tenaga medis FKTP menguatkan hasil tersebut. Tenaga medis menegaskan bahwa ruang tunggu selalu dijaga kebersihannya dan kursi disediakan dalam jumlah cukup untuk menghindari kondisi berdesakan. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran dari pihak FKTP bahwa kenyamanan pasien tidak hanya bergantung pada kualitas interaksi, tetapi juga pada ketersediaan sarana fisik yang mendukung.

Jawaban dari pasien menunjukkan kesesuaian persepsi antara pengawas, tenaga medis, dan pengguna layanan. Pasien menilai fasilitas ruang tunggu di FKTP nyaman. Kursi cukup. Dan kondisi bersih, bahkan Sebagian besar menyebut sarana tersebut Sudah memadai. Tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas fisik ini memperlihatkan bahwa dimensi tangible dalam pelayanan Kesehatan telah terpenuhi dengan baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan dan kebersihan sarana fisik di FKTP berkontribusi langsung terhadap kepuasan pasien serta memperkuat citra kepatuhan FKTP terhadap standar kualitas layanan BPJS Kesehatan.

5.2.7 temuan penelitian mengenai sistem kualitas pelayanan (*Reliability*)

Untuk karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS

- D. bagaimana anda menilai keandalan FKTP dalam menyajikan informasi jadwal dokter dan janji layanan tepat waktu ?

untuk karyawan/tenaga medis FKTP Mitra BPJS

- D. bagaimana anda menjaga keakuratan jadwal praktik dokter dan janji layanan agar tak terjadi keterlambatan ?

untuk pasien BPJS di FKTP

- D. apakah anda dilayani tepat waktu sesuai jadwal praktik dokter dan janji layanan yang dibuat ?

Table 6
Jawaban informan mengenai sistem kualitas pelayanan
(Reliability)

Karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS			
informan	Jawaban informan	ket	ket
1	Kami menilai apakah FKTP terkait sudah mengikuti prosedur yang ditetapkan seperti, Informasi mengenai jadwal dokter yang harus akurat dan kami meastikan agar tidak terjadi perubahan mendadak tanpa pemberitahuan	10 sept 2025	09.30
2	Kami menilai apakah informasi jadwal dokter sudah sesuai, agar tidak akan terjadi keterlambatan dalam melayani pasien	10 sept 2025	09.30
Karyawan/tenaga medis FKTP			
informan	Jawaban informan	ket	ket
3	Jadwal praktik dokter dipastikan sesuai, dan apabila ada perubahan, segera kami umumkan kepada pasien	25 agustus 2025	10.00
4	Jadwal dokter kami cek setiap hari agar tidak ada keterlambatan	25 agustus 2025	10.10
Pasien BPJS di FKTP			
informan	Jawaban informan	ket	ket
5	Iya saya dilayani sesuai jadwal praktik dokter dan janji layanan tanpa keterlambatan	26 agustus 2025	09.45
6	Iya saya dilayani sesuai jadwal praktik dokter dan janji layanan tanpa keterlambatan	26 agustus 2025	09.50
7	Iya saya dilayani sesuai jadwal praktik dokter dan janji layanan tanpa keterlambatan	26 agustus 2025	09.50
8	Iya saya dilayani sesuai jadwal praktik dokter dan janji layanan tanpa keterlambatan	26 agustus 2025	10.00
9	Selama pengalaman saya datang berobat atau mengecek Kesehatan di FKTP terkait saya selalu dilayani sesuai jadwal tanpa adanya keterlambatan	27 agustus 2025	08.00
10	Selama pengalaman saya datang berobat atau mengecek Kesehatan di FKTP terkait saya selalu dilayani sesuai jadwal tanpa adanya keterlambatan	27 agustus 2025	08.30
11	Selama pengalaman saya datang berobat atau mengecek Kesehatan di FKTP terkait saya selalu dilayani sesuai jadwal tanpa adanya keterlambatan	27 agustus 2025	08.40
12	Selama pengalaman saya datang berobat atau mengecek Kesehatan di FKTP terkait saya selalu dilayani sesuai jadwal tanpa adanya keterlambatan	27 agustus 2025	09.15

Sumber : hasil olahan data penulis, 2025

5.2.8 Pembahasan Temuan Penelitian (*Reliability*)

hasil wawancara memperlihatkan bahwa aspek *reliability* (keandalan) pelayanan di FKTP sudah cukup terjamin melalui konsistensi penerapan prosedur yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan. Dari sudut pandang karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS, penilaian utama diarahkan pada akurasi informasi jadwal praktik dokter. Mereka menekankan bahwa jadwal harus selalu tepat waktu dan tidak boleh mengalami perubahan mendadak tanpa adanya pemberitahuan kepada pasien. Hal ini menunjukkan bahwa reliabilitas pelayanan sangat ditentukan oleh ketepatan informasi dan disiplin dalam menjalankan jadwal pelayanan medis.

Temuan dari tenaga medis FKTP sejalan dengan hasil tersebut. Tenaga medis menyatakan bahwa jadwal praktik dokter dipastikan sesuai setiap hari, bahkan dilakukan pengecekan rutin untuk menghindari keterlambatan. Jika ada perubahan, segera diumumkan kepada pasien agar tidak menimbulkan kebingungan. Upaya ini menggambarkan komitmen FKTP dalam menjaga keandalan pelayanan. Dimana konsistensi jadwal dan keterbukaan informasi menjadi kunci untuk memberikan rasa percaya kepada pasien.

Dari perspektif pasien, hampir seluruh informan menyatakan bahwa pelayanan yang mereka terima selalu sesuai dengan jadwal dokter dan janji layanan tanpa adanya keterlambatan. Pasien menegaskan bahwa dalam pengalaman mereka berobat tau memeriksakan Kesehatan, pelayanan diberikan tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Hal ini membuktikan bahwa upaya pengawasan BPJS melalui SIBLINGS dan

kedisiplinan FKTP dalam menjalankan jadwal pelayanan telah memberikan dampak positif yang nyata.

5.2.9 Temuan Penelitian Mengenai Sistem Kualitas Pelayanan (*Responsiveness*)

Untuk karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS

E. Seberapa cepat tim FKTP merespon umpan balik KESSAN atau temuan lapangan yang tim SIBLINGS sampaikan ?

untuk karyawan/tenaga medis FKTP Mitra BPJS

E. Apa Langkah anda Ketika mendapat keluhan lewat KESSAN agar cepat ditindaklanjuti ?

untuk pasien BPJS di FKTP

E. Seberapa cepat petugas FKTP menanggapi saat anda menyampaikan keluhan melalui KESSAN atau secara langsung ?

Table 7
Jawaban informan mengenai sistem kualitas pelayanan
(*Responsiveness*)

Karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS			
informan	Jawaban informan	ket	
1	Apabila kami menyampaikan temuan melalui KESSAN, FKTP biasanya merespon dengan cepat, maksimal dalam dua hari sudah ada tindakan	10 sept 2025	09.30
2	Jika kami memberikan masukan dari hasil lapangan, FKTP langsung menindaklanjuti tanpa menunggu lama	10 sept 2025	09.30
Karyawan/tenaga medis FKTP			
informan	Jawaban informan	ket	
3	Jika ada keluhan melalui KESSAN maupun secara langsung, kami langsung merespons, setidaknya pada hari yang sama sudah ada tindak lanjut	25 agustus 2025	10.00

4	Jika ada keluhan yang masuk, tim akan segera berkoordinasi untuk memberikan solusi cepat	25 agustus 2025	10.10
Pasien BPJS di FKTP			
informan	Jawaban informan		ket
5	Keluhan dari kami sebagai pasien, cepat ditanggapi oleh petugas FKTP	26 agustus 2025	09.45
6	Keluhan dari kami sebagai pasien, cepat ditanggapi oleh petugas FKTP	26 agustus 2025	09.50
7	Keluhan dari kami sebagai pasien, cepat ditanggapi oleh petugas FKTP	26 agustus 2025	09.50
8	Keluhan dari kami sebagai pasien, cepat ditanggapi oleh petugas FKTP	26 agustus 2025	10.00
9	Petugas cepat menanggapi setiap keluhan yang kami sampaikan	27 agustus 2025	08.00
10	Petugas cepat menanggapi setiap keluhan yang kami sampaikan	27 agustus 2025	08.30
11	Petugas cepat menanggapi setiap keluhan yang kami sampaikan	27 agustus 2025	08.40
12	Petugas cepat menanggapi setiap keluhan yang kami sampaikan	27 agustus 2025	09.15

Sumber : hasil olahan data penulis, 2025

5.2.10 Pembahasan Temuan Penelitian (*Responsiveness*)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dalam pelayanan Kesehatan di FKTP telah berjalan dengan baik. Dari sudut pandang karyawan BPJS telah menjalankan SIBLINGS, FKTP dinilai memiliki respons yang cepat terhadap temuan maupun masukan yang disampaikan. Mereka menyebutkan bahwa setiap catatan melalui KESSAN atau dari hasil lapangan biasanya segera ditindaklanjuti, bahkan maksimal dalam dua hari sudah ada Tindakan. Hal ini mencerminkan bahwa mekanisme pengawasan BPJS mampu mendorong FKTP untuk selalu sigap memperbaiki kekurangan yang ada.

Dari perspektif tenaga medis di FKTP, temuan penelitian semakin menegaskan bahwa ketanggapan pelayanan menjadi prioritas utama. Tenaga

medis menyatakan bahwa setiap keluhan. Baik yang disampaikan melalui KESSAN maupun langsung ditempat, hal ini menunjukkan bahwa FKTP tidak hanya mengandalkan supervise eksternal, tetapi juga memiliki kesadaran internal untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan dengan segera agar tidak mengganggu kenyamanan pasien.

Perspektif pasien pun sejalan dengan hasil tersebut. Seluruh informan pasien menyatakan bahwa keluhan mereka ditanggapi dengan cepat oleh petugas FKTP. Respon cepat ini menumbuhkan rasa puas dan percaya bahwa pelayanan Kesehatan benar-benar berorientasi pada kebutuhan pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa FKTP telah menunjukkan tingkat responsiveness yang baik, tercermin dari kesigapan menanggapi keluhan, baik dari hasil pengawasan SIBLINGS maupun dari pengalaman langsung pasien sebagai pengguna layanan.

5.2.11 Temuan Penelitian Mengenai Sistem Kualitas Pelayanan (*Assurance*)

Untuk karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS

- F. Bagaimana peran petugas duta MJKN dalam meyakinkan pasien bahwa pelayanan telah sesuai prosedur BPJS ?

untuk karyawan/tenaga medis FKTP Mitra BPJS

- F. Bagaimana anda menjamin keamanan dan profesionalisme saat berinteraksi dengan pasien ?

untuk pasien BPJS di FKTP

- F. Apakah anda merasa aman dan puas Ketika dilayani oleh petugas MJKN atau tenaga medis disini ?

Table 8
Jawaban informan mengenai sistem kualitas pelayanan
(Assurance)

Karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS			
informan	Jawaban informan		ket
1	Petugas duta MJKN berperan dalam memberikan penjelasan kepada pasien agar pasien merasa yakin bahwa pelayanan telah sesuai dengan prosedur BPJS	10 sept 2025	09.30
2	Petugas MJKN aktif dalam menjelaskan prosedur, sehingga pasien merasa yakin terhadap layanan dan diawasi dengan baik	10 sept 2025	09.30
Karyawan/tenaga medis FKTP			
informan	Jawaban informan		ket
3	Petugas MJKN disini selalu berusaha bersikap ramah dan professional dalam berinteraksi dengan pasien agar mereka merasa aman	25 agustus 2025	10.00
4	Interaksi dengan pasien kami lakukan secara sopan dan professional, serta menjaga kerahasiaan medis.	25 agustus 2025	10.10
Pasien BPJS di FKTP			
informan	Jawaban informan		ket
5	Iya saya merasa aman dan nyaman, karena petugas disini ramah dan sopan	26 agustus 2025	09.45
6	Iya saya merasa aman dan nyaman, karena petugas disini ramah dan sopan	26 agustus 2025	09.50
7	Iya saya merasa aman dan nyaman, karena petugas disini ramah dan sopan	26 agustus 2025	09.50
8	Iya saya merasa aman dan nyaman, karena petugas disini ramah dan sopan	26 agustus 2025	10.00
9	Iya saya merasa aman dan percaya dengan pelayanan dari tenaga medis maupun petugas MJKN dalam menjelas alur di FKTP terkait	27 agustus 2025	08.00
10	Iya saya merasa aman dan percaya dengan pelayanan dari tenaga medis maupun petugas MJKN dalam menjelas alur di FKTP terkait	27 agustus 2025	08.30
11	Iya saya merasa aman dan percaya dengan pelayanan dari tenaga medis maupun petugas MJKN dalam menjelas alur di FKTP terkait	27 agustus 2025	08.40
12	Iya saya merasa aman dan percaya dengan pelayanan dari tenaga medis maupun petugas MJKN dalam menjelas alur di FKTP terkait	27 agustus 2025	09.15

Sumber : hasil olahan data penulis, 2025

5.2.12 Pembahasan Temuan Penelitian (*Assurance*)

hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *assurance* (jaminan pelayanan) di FKTP sudah terjaga dengan baik melalui peran petugas serta penerapan prosedur BPJS Kesehatan. Dari sudut pandang karyawan BPJS yang melaksanakan SIBLINGS, keberadaan petugas duta MJKN dinilai penting dalam memberikan penjelasan kepada pasien. Penjelasan ini bertujuan untuk menumbuhkan rasa yakin dan percaya bahwa layanan Kesehatan bahwa pengawasan eksternal tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memperhatikan aspek psikologis pasien dalam menerima pelayanan.

Dari perspektif tenaga medis FKTP, hasil wawancara mengungkapkan bahwa interaksi dengan pasien dilakukan secara professional, sopan dan ramah, serta tetap menjaga kerahasiaan medis. Upaya ini mencerminkan komitmen tenaga medis untuk menghadirkan pelayanan yang tidak hanya sesuai aturan, tetapi juga memberikan rasa aman bagi pasien. Hal ini penting karena dalam pelayanan Kesehatan, faktor kepercayaan pasien terhadap tenaga medis sangat memengaruhi kepuasan serta kesediaan pasien untuk terus menggunakan layanan Kesehatan di FKTP.

Pandangan pasien pun mendukung temuan tersebut, Sebagian besar informan menyatakan merasa aman, nyaman, dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan, baik oleh tenaga medis maupun petugas MJKN. Pasien menekankan bahwa sikap ramah, sopan, dan kejelasan informasi membuat mereka yakin bahwa layanan telah sesuai prosedur. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek *assurance* di FKTP telah berjalan efektif, ditunjukkan

melalui sinergi antara peran petugas BPJS, tenaga medis, dan pengalaman langsung pasien dalam merasakan rasa aman dan kepercayaan terhadap pelayanan.

5.2.13 Temuan Penelitian Mengenai Sistem Kualitas Pelayanan (*Empathy*)

Untuk karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS

- G. Dalam kegiatan SIBLINGS, sejauh mana FKTP menunjukkan perhatian khusus terhadap pasien luar daerah yang butuh penanganan ?

untuk karyawan/tenaga medis FKTP Mitra BPJS

- G. Ceritakan bagaimana FKTP disini membantu pasien luar daerah yang kebingungan dengan prosedur pelayanan ?

untuk pasien BPJS di FKTP

- G. Apakah petugas menunjukkan kepedulian Ketika anda meminta penjelasan mengenai layanan di FKTP ini ?

Table 9
Jawaban informan mengenai sistem kualitas pelayanan (*Empathy*)

Karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS			
informan	Jawaban informan	ket	
1	Pasien dari luar daerah tetap FKTP layani dengan baik tapi berdasarkan prosedur BPJS	10 sept 2025	09.30
2	Pasien luar daerah tetap dilayani dengan ramah	10 sept 2025	09.30
Karyawan/tenaga medis FKTP			
informan	Jawaban informan	ket	
3	Untuk pasien luar daerah yang masih bingung, kami menjelaskan prosedur secara bertahap hingga mereka benar-benar memahami	25 agustus 2025	10.00
4	Pasien luar daerah kami damping agar tidak bingung dalam mengikuti alur pelayanan	25 agustus 2025	10.10
Pasien BPJS di FKTP			
informan	Jawaban informan	ket	

5	Iya petugas di FKTP terkait menunjukkan kepedulian dengan menjelaskan layanan secara sabar dan teratur	26 agustus 2025	09.45
6	Iya petugas di FKTP terkait menunjukkan kepedulian dengan menjelaskan layanan secara sabar dan teratur	26 agustus 2025	09.50
7	Iya petugas di FKTP terkait menunjukkan kepedulian dengan menjelaskan layanan secara sabar dan teratur	26 agustus 2025	09.50
8	Iya petugas di FKTP terkait menunjukkan kepedulian dengan menjelaskan layanan secara sabar dan teratur	26 agustus 2025	10.00
9	Iya petugas disini menunjukkan sikap peduli dan selalu menjelaskan prosedur secara jelas	27 agustus 2025	08.00
10	Iya petugas disini menunjukkan sikap peduli dan selalu menjelaskan prosedur secara jelas	27 agustus 2025	08.30
11	Iya petugas disini menunjukkan sikap peduli dan selalu menjelaskan prosedur secara jelas	27 agustus 2025	08.40
12	Iya petugas disini menunjukkan sikap peduli dan selalu menjelaskan prosedur secara jelas	27 agustus 2025	09.15

Sumber : hasil olahan data penulis, 2025

5.2.14 Pembahasan Temuan Penelitian (*Empathy*)

hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *empathy* di FKTP sudah berjalan baik. Karyawan BPJS menyatakan bahwa pasien luar daerah tetap dilayani sesuai prosedur dengan sikap ramah, sehingga tidak ada diskriminasi pelayanan.

Tenaga medis FKTP menegaskan bahwa pasien yang bingung akan prosedur selalu diberi pendamping dan penjelasan bertahap hingga benar-benar memahami alur layanan. Hal ini menunjukkan adanya kepedulian dan kesabaran dari tenaga medis.

Dari perspektif pasien, hampir seluruhnya merasa petugas menunjukkan sikap peduli, sabar, dan selalu menjelaskan prosedur secara jelas. Hal ini

menumbuhkan rasa nyaman dan percaya, sehingga dapat disimpulkan bahwa *empathy* dalam pelayanan sudah tercermin dengan baik di FKTP.

5.2.15 Temuan Penelitian Mengenai Sistem Kualitas Pelayanan (*Access*)

Untuk karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS

H. Apakah anda menemukan kendala akses, misalnya antrian online atau MJKN yang menghambat pasien masuk ke layanan FKTP ?

untuk karyawan/tenaga medis FKTP Mitra BPJS

H. Bagaimana anda memfasilitasi pasien menggunakan display antrian online atau aplikasi MJKN ?

untuk pasien BPJS di FKTP

H. Sejauh mana anda merasa mudah mengakses layanan, termasuk antrian online (MJKN)

Table 10
Jawaban informan mengenai sistem kualitas pelayanan (*Access*)

Karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS			
informan	Jawaban informan	ket	
1	Kadang terdapat kendala pada system antrian online, namun FKTP berusaha cepat menangani agar pasien tetap terlayani	10 sept 2025	09.30
2	Kendala kadang sering terjadi pada jaringan aplikasi, namun pihak FKTP selalu mencari solusi cepat	10 sept 2025	09.30
Karyawan/tenaga medis FKTP			
informan	Jawaban informan	ket	
3	Kami membantu pasien menggunakan display antrian online atau aplikasi MJKN, bahkan jika pasien tidak mampu, kami bantu secara langsung	25 agustus 2025	10.00
4	Apabila pasien kesulitan menggunakan antrian online, kami membantu menginput data atau langsung mengarahkan ke loket	25 agustus 2025	10.10
Pasien BPJS di FKTP			
informan	Jawaban informan	ket	
5	Akses antrian online menurut saya mudah, tapi jika ada kendala langsung dibantu oleh petugas MJKN	26 agustus 2025	09.45

6	Akses antrian online menurut saya mudah, tapi jika ada kendala langsung dibantu oleh petugas MJKN	26 agustus 2025	09.50
7	Akses antrian online menurut saya mudah, tapi jika ada kendala langsung dibantu oleh petugas MJKN	26 agustus 2025	09.50
8	Akses antrian online menurut saya mudah, tapi jika ada kendala langsung dibantu oleh petugas MJKN	26 agustus 2025	10.00
9	Akses antrian online menurut saya mudah untuk digunakan, tapi jika ada kesulitan langsung saya minta bantuan ke petugas, dan respon petugas sangat cepat	27 agustus 2025	08.00
10	Akses antrian online menurut saya mudah untuk digunakan, tapi jika ada kesulitan langsung saya minta bantuan ke petugas, dan respon petugas sangat cepat	27 agustus 2025	08.30
11	Akses antrian online menurut saya mudah untuk digunakan, tapi jika ada kesulitan langsung saya minta bantuan ke petugas, dan respon petugas sangat cepat	27 agustus 2025	08.40
12	Akses antrian online menurut saya mudah untuk digunakan, tapi jika ada kesulitan langsung saya minta bantuan ke petugas, dan respon petugas sangat cepat	27 agustus 2025	09.15

Sumber : hasil olahan data penulis, 2025

5.2.16 Pembahasan Temuan Penelitian (*Access*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *access* dalam pelayanan FKTP sudah cukup baik, meskipun masih terdapat kendala teknis terutama pada system antrian online. Karyawan BPJS menilai bahwa kendala jaringan aplikasi memang kadang muncul, namun pihak FKTP cepat mencari solusi agar pelayanan tetap berjalan. Hal ini menunjukkan adanya perhatian pada keberlangsungan akses layanan pasien.

Dari perspektif tenaga medis, terlihat bahwa FKTP berusaha membantu pasien secara langsung apabila mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi atau system antrian online. Tindakan seperti membantu input data maupun mengarahkan pasien ke loket merupakan bentuk komitmen tenaga

medis dalam memastikan semua pasien dapat mengakses layanan tanpa hambatan.

Pandangan pasien menguatkan hasil tersebut, dimana Sebagian besar merasa akses antrian online mudah digunakan dan apabila ada kendala langsung ditangani oleh petugas dengan cepat. Sikap responsif petugas ini membuat pasien merasa terbantu dan tetap nyaman dalam proses pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek akses pelayanan di FKTP sudah berjalan baik dengan dukungan teknologi, ditunjang pula doeh kesiapan petugas dalam memberikan bantuan ketika dibutuhkan.

5.2.17 Temuan Penelitian Mengenai Sistem Kualitas Pelayanan (Communication)

Untuk karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS

- I. Bagaimana anda menilai kejelasan poster janji layanan dan media informasi JKN di FKTP saat melakukan SIBLINGS ?

untuk karyawan/tenaga medis FKTP Mitra BPJS

- I. Bagaimana anda menyampaikan aturan poster janji layanan dan hak peserta kepada pasien ?

untuk pasien BPJS di FKTP

- I. Apakah informasi pada poster janji layanan membantu anda memahami alur pelayanan di FKTP ini ?

Table 11
Jawaban informan mengenai sistem kualitas pelayanan (*Communication*)
Karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS

informan	Jawaban informan	ket	ket
1	Mengawasi poster janji layanan apakah sudah cukup jelas sehingga pasien dapat memahami hak dan prosedurnya dengan mudah	10 sept 2025	09.30
2	Mengawasi apakah informasi JKN di FKTP jelas dan mudah dipahami oleh pasien	10 sept 2025	09.30
Karyawan/tenaga medis FKTP			
informan	Jawaban informan	ket	ket
3	Poster janji layanan kami jelaskan Kembali kepada pasien agar tidak terjadi kesalahpahaman	25 agustus 2025	10.00
4	Kami menyampaikan isi poster janji layanan agar pasien memahami hak dan kewajiban mereka	25 agustus 2025	10.10
Pasien BPJS di FKTP			
informan	Jawaban informan	ket	ket
5	Iya sangat membantu sehingga kami bisa memahami bagaimana alur pelayanan di FKTP terkait	26 agustus 2025	09.45
6	Iya sangat membantu sehingga kami bisa memahami bagaimana alur pelayanan di FKTP terkait	26 agustus 2025	09.50
7	Iya sangat membantu sehingga kami bisa memahami bagaimana alur pelayanan di FKTP terkait	26 agustus 2025	09.50
8	Iya sangat membantu sehingga kami bisa memahami bagaimana alur pelayanan di FKTP terkait	26 agustus 2025	10.00
9	Iya sangat bagus dan membantu supaya kami boleh memahami mengenai alur pelayanan di FKTP terkait	27 agustus 2025	08.00
10	Iya sangat bagus dan membantu supaya kami boleh memahami mengenai alur pelayanan di FKTP terkait	27 agustus 2025	08.30
11	Iya sangat bagus dan membantu supaya kami boleh memahami mengenai alur pelayanan di FKTP terkait	27 agustus 2025	08.40
12	Iya sangat bagus dan membantu supaya kami boleh memahami mengenai alur pelayanan di FKTP terkait	27 agustus 2025	09.15

Sumber : hasil olahan data penulis, 2025

5.2.18 Pembahasan Temuan Penelitian (*Communication*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek komunikasi di FKTP berjalan baik. Karyawan BPJS menilai poster janji layanan dan informasi JKN sudah cukup jelas untuk dipahami pasien. Dengan demikian, komunikasi visual melalui media informasi menjadi salah satu poin penting dalam menjaga transparansi pelayanan.

Dari perspektif tenaga medis, upaya komunikasi ditunjukkan dengan penjelasan langsung kepada pasien mengenai isi poster janji layanan, tenaga medis memastikan agar tidak terjadi kesalahpahaman, sehingga komunikasi tidak hanya melalui media, tetapi juga lewat interaksi langsung.

Pasien mengakui bahwa informasi tersebut sangat membantu mereka memahami alur pelayanan, sehingga menumbuhkan rasa percaya terhadap layanan FKTP. Dengan demikian, komunikasi di FKTP sudah efektif dalam mendukung kualitas pelayanan.

5.2.19 Temuan Penelitian Mengenai Sistem Kualitas Pelayanan (*Customer Understanding*)

Untuk karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS

J. Menurut anda, seberapa baik FKTP menyesuaikan alur pelayanan

Ketika ada pasien dengan kebutuhan khusus, misalnya lansia ?

untuk karyawan/tenaga medis FKTP Mitra BPJS

J. Bagaimana anda menyesuaikan alur pelayanan untuk pasien dengan

kondisi khusus (misalnya disabilitas) ?

untuk pasien BPJS di FKTP

- J. Apakah petugas tampak memahami kebutuhan pribadi anda, misalnya menjelaskan prosedur secara spesifik – saat anda melapor ?

Table 12
Jawaban informan mengenai sistem kualitas pelayanan (*Costumer Understanding*)

Karyawan BPJS yang menjalankan SIBLINGS			
informan	Jawaban informan	ket	
1	Untuk pasien dengan kebutuhan khusus, misalnya lansia, FKTP menyesuaikan alur pelayanan agar lebih sederhana sehingga mereka tidak menunggu terlalu lama	10 sept 2025	09.30
2	Untuk pasien dengan kebutuhan khusus, seperti disabilitas atau lansia, FKTP memberikan jalur pelayanan khusus agar aman dan nyaman	10 sept 2025	09.30
Karyawan/tenaga medis FKTP			
informan	Jawaban informan	ket	
3	Pasien dengan kondisi khusus seperti lansia diprioritaskan agar lebih mudah mendapatkan layanan	25 agustus 2025	10.00
4	Untuk pasien disabilitas, jalur pelayanan disesuaikan agar lebih aman dan nyaman	25 agustus 2025	10.10
Pasien BPJS di FKTP			
informan	Jawaban informan	ket	
5	Petugas dianggap memahami kebutuhan pribadi pasien dan mampu menjelaskan prosedur dengan baik	26 agustus 2025	09.45
6	Petugas dianggap memahami kebutuhan pribadi pasien dan mampu menjelaskan prosedur dengan baik	26 agustus 2025	09.50
7	Petugas dianggap memahami kebutuhan pribadi pasien dan mampu menjelaskan prosedur dengan baik	26 agustus 2025	09.50
8	Petugas dianggap memahami kebutuhan pribadi pasien dan mampu menjelaskan prosedur dengan baik	26 agustus 2025	10.00
9	Petugas dianggap memahami kebutuhan khusus pasien, termasuk memberikan penjelasan detail	27 agustus 2025	08.00
10	Petugas dianggap memahami kebutuhan khusus pasien, termasuk memberikan penjelasan detail	27 agustus 2025	08.30
11	Petugas dianggap memahami kebutuhan khusus pasien, termasuk memberikan penjelasan detail	27 agustus 2025	08.40

12	Petugas dianggap memahami kebutuhan khusus pasien, termasuk memberikan penjelasan detail	27 agustus 2025	09.15
----	------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------	-------

Sumber : hasil olahan data penulis, 2025

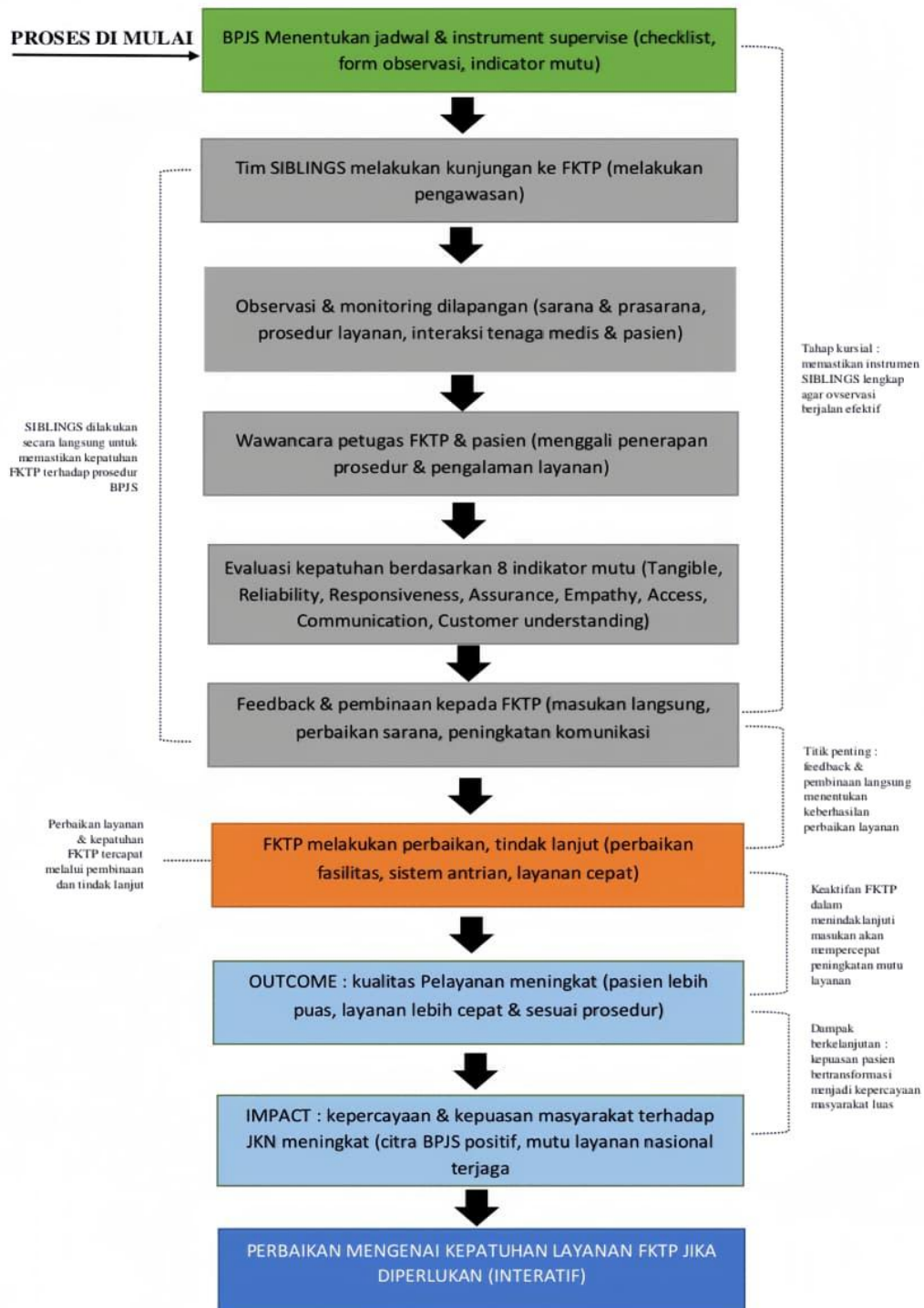
5.2.20 Pembahasan Temuan Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek pemahaman terhadap pelanggan (*customer understanding*) di FKTP telah diterapkan dengan baik. Karyawan BPJS menilai bahwa FKTP mampu menyesuaikan alur pelayanan bagi pasien dengan kebutuhan khusus, seperti lansia dan disabilitas, agar prosesnya lebih sederhana, aman, dan nyaman.

Dari perspektif tenaga medis, pelayanan diberikan dengan prioritas tertentu, misalnya mendahulukan lansia serta menyiapkan jalur khusus bagi pasien disabilitas. Hal ini mencerminkan adanya perhatian terhadap kondisi individual pasien, bukan hanya penerapan prosedur umum semata.

Pasien juga mengakui bahwa petugas mamahami kebutuhan mereka secara pribadi, baik dalam bentuk penjelasan prosedur yang jelas maupun perhatian khusus sesuai kondisi masing-masing. Temuan ini menegaskan bahwa *customer understanding* sudah terintegrasi dalam pelayanan, sehingga meningkatkan rasa puas dan percaya terhadap kualitas pelayanan FKTP

Proses Pelaksanaan SIBLINGS



Gambar 11

Proses Pelaksanaan SIBLINGS

Sumber : Hasil olahan data penulis 2025

Keterangan :

Tugas Supervisi : kotak 1,2 dan 6 (kontrol dan pembinaan)

Tugas Buktikan : kotak 3,4 dan 5 (verifikasi kepatuhan dengan bukti nyata)

Tugas Lihat langsung : kotak 3 dan 4 (observasi langsung kondisi FKTP & pengalaman pasien)

5.3 Sintesis Hasil Penelitian Berdasarkan Tujuan Penelitian

Untuk memastikan bahwa seluruh tujuan penelitian yang telah dirumuskan pada bab I benar-benar sesuai dengan hasil temuan, maka dari itu penulis menyajikan sintesis yang menghubungkan antara tujuan penelitian dengan hasil yang diperoleh. Berikut hasil penelitian yang dikaitkan dengan masing-masing tujuan penelitian :

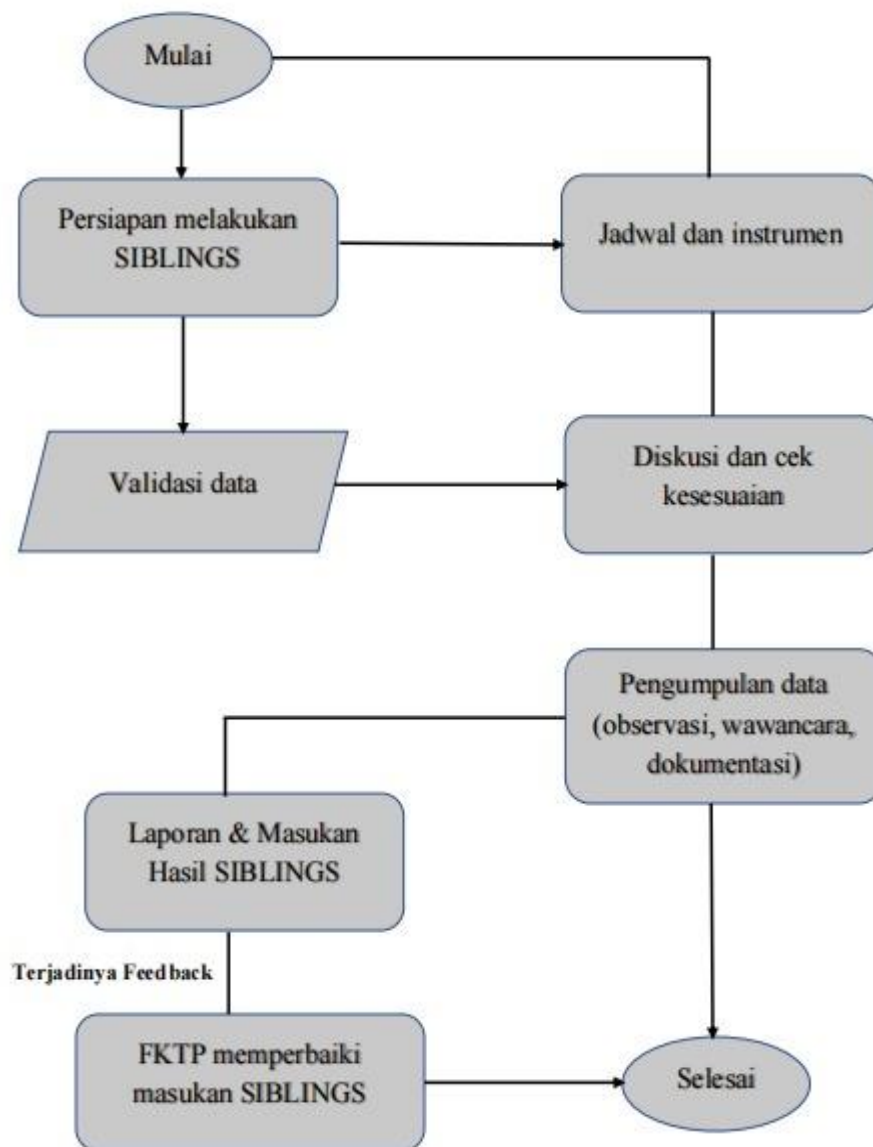
1. Tingkat kepatuhan FKTP terhadap pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur BPJS Kesehatan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar FKTP sudah cukup patuh terhadap prosedur BPJS, Misalnya, puskesmas paniki bawah sudah menampilkan jadwal praktik dokter dan poster janji layanan secara jelas, sedangkan puskesmas talawaan masih terdapat kekurangan karena jadwal praktik dokter belum ditampilkan terbuka bagi pasien. Hal ini memperlihatkan bahwa kepatuhan FKTP masih perlu perbaikan.
2. Peran program SIBLINGS dalam mendorong peningkatan mutu layanan di FKTP mitra BPJS Kesehatan, program SIBLINGS terbukti efektif sebagai mekanisme supervise langsung. Melalui kunjungan dan pemeriksaan lapangan
3. Kesesuaian fasilitas fisik dan kenyamanan ruang pelayanan FKTP terhadap prosedur BPJS Kesehatan, aspek tangible menunjukkan bahwa fasilitas fisik

FKTP sudah cukup memadai, ruang tunggu bersih, kursi tersedia, dan lingkungan dijaga kebersihannya, baik karyawan BPJS, tenaga medis, maupun pasien sepakat bahwa sarana fisik ini mendukung kenyamanan dan sesuai dengan standar prosedur.

4. Keandalan pelayanan (*Relibility*) di FKTP, jadwal praktik rutin diperiksa, pelayanan umumnya tepat waktu, meski informasi belum selalu dipublikasikan terbuka.
5. responsivitas tenaga kesehatan di FKTP, petugas cukup tanggap, keluhan pasien ditindaklanjuti melalui SIBLINGS dan KESSAN, pasien merasa puas.
6. jaminan pelayanan (*Assurance*) yang diberikan tenaga kesehatan di FKTP, tenaga medis ramah, sopan, professional, menjaga kerahasiaan, sehingga pasien merasa aman dan percaya.
7. tingkat empati tenaga kesehatan terhadap peserta JKN FKTP, FKTP menunjuan kepedulian, khususnya kepada pasien luar daerah yang butuh penjelasan lebih detail.
8. kemudahan akses terhadap pelayanan kesehatan di FKTP, akses lebih mudah dengan antrian online dan bantuan petugas, memudahkan pasien mendapat layanan.
9. kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan peserta JKN, informasi disampaikan melalui poster, papan, dan penjelasan langsung, membantu pasien memahami hak, kewajiban dan alur layanan.

10. kemampuan tenaga kesehatan FKTP dalam memahami pelanggan, FKTP memahami kebutuhan khusus pasien, seperti lansia dan disabilitas, dengan jalur khusus dan pelayanan detail.

5.4 Mekanisme Pelaksanaan SIBLINGS



Gambar 12
Mekanisme Pelaksanaan SIBLINGS

Sumber : Hasil olahan data penulis 2025

gambar diatas menggambarkan alur proses pelaksanaan program SIBLINGS (supervise, buktikan, dan lihat langsung) yang dilakukan BPJS Kesehatan terhadap FKTP. Program ini bertujuan memastikan kepatuhan FKTP terhadap prosedur yang telah ditetapkan, sekaligus menjaga mutu layanan peserta JKN.

1. Mulai, proses dimulai dari inisiasi kegiatan SIBLINGS, BPJS Kesehatan menetapkan bahwa dalam tertentu harus melakukan SIBLINGS ke FKTP mitra untuk mengevaluasi kinerja dan kepatuhan terhadap standar layanan.
2. Persiapan melakukan SIBLINGS, pada tahap persiapan, dilakukan perencanaan teknis yang meliputi penyusunan jadwal kunjungan serta penentuan instrument SIBLINGS. Instrumen ini biasanya berupa daftar periksa (checklist) kepatuhan prosedur, formulir penilaian mutu layanan, serta panduan wawancara dan observasi.
 - Jadwal dan instrument, tahap ini memastikan bahwa SIBLINGS dilakukan secara sistematis, terjadwal, dan berbasisi indicator yang jelas. Instrumen ini penting agar hasil SIBLINGS objektif dan dapat dibandingkan antar FKTP.
3. Validasi data, sebelum turun ke lapangan, tim BPJS melakukan validasi data awal. Validasi ini dilakukan untuk memastikan kelengkapan dokumen yang akan digunakan dalam SIBLINGS, misalnya data laporan FKTP, jumlah kunjungan pasien, hingga laporan klaim. Validasi juga mencakup pengecekan kesesuaian antara data yang dilaporkan dengan kondisi nyata di lapangan.

- Diskusi dan cek kesesuaian, dalam tahap ini dilakukan koordinasi internal antar tim BPJS, serta diskusi dengan pihak FKTP untuk memastikan instrument dan data awal bisa digunakan dalam proses SIBLINGS.
4. Pengumpulan data (observasi, wawancara, dokumentasi), pada tahap ini tim SIBLINGS melakukan kunjungan langsung ke FKTP untuk mengumpulkan data. Metode yang digunakan antara lain :
- Observasi, melihat secara langsung proses pelayanan, alur pasien, dan kepatuhan petugas terhadap prosedur.
 - Wawancara, dilakukan kepada karyawan FKTP (dokter, perawat, staf administrasi), pimpinan FKTP, bahkan pasien untuk menggali pengalaman mereka terkait pelayanan.
 - Dokumentasi, mengumpulkan bukti tertulis, foto, maupun dokumen resmi yang mendukung penilaian mutu layanan.
- Tahap ini merupakan inti dari pelaksanaan SIBLINGS karena menghasilkan data primer mengenai kepatuhan FKTP terhadap
5. Laporan dan masukan hasil SIBLINGS, hasil supervise kemudian diolah menjadi laporan resmi yang memuat :
- Tingkat kepatuhan FKTP terhadap Prosedur
 - Nilai mutu layanan berdasarkan 8 dimensi
 - Temuan lapangan terkait kekuatan maupun kelemahan FKTP
 - Rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan mutu layanan
6. Terjadinya *feedback*, setelah laporan disusun, dilakukan umpan balik langsung kepada FKTP. *Feedback* ini penting agar FKTP memahami kekurangan

mereka dan mengetahui langkah konkret yang harus dilakukan untuk perbaikan.

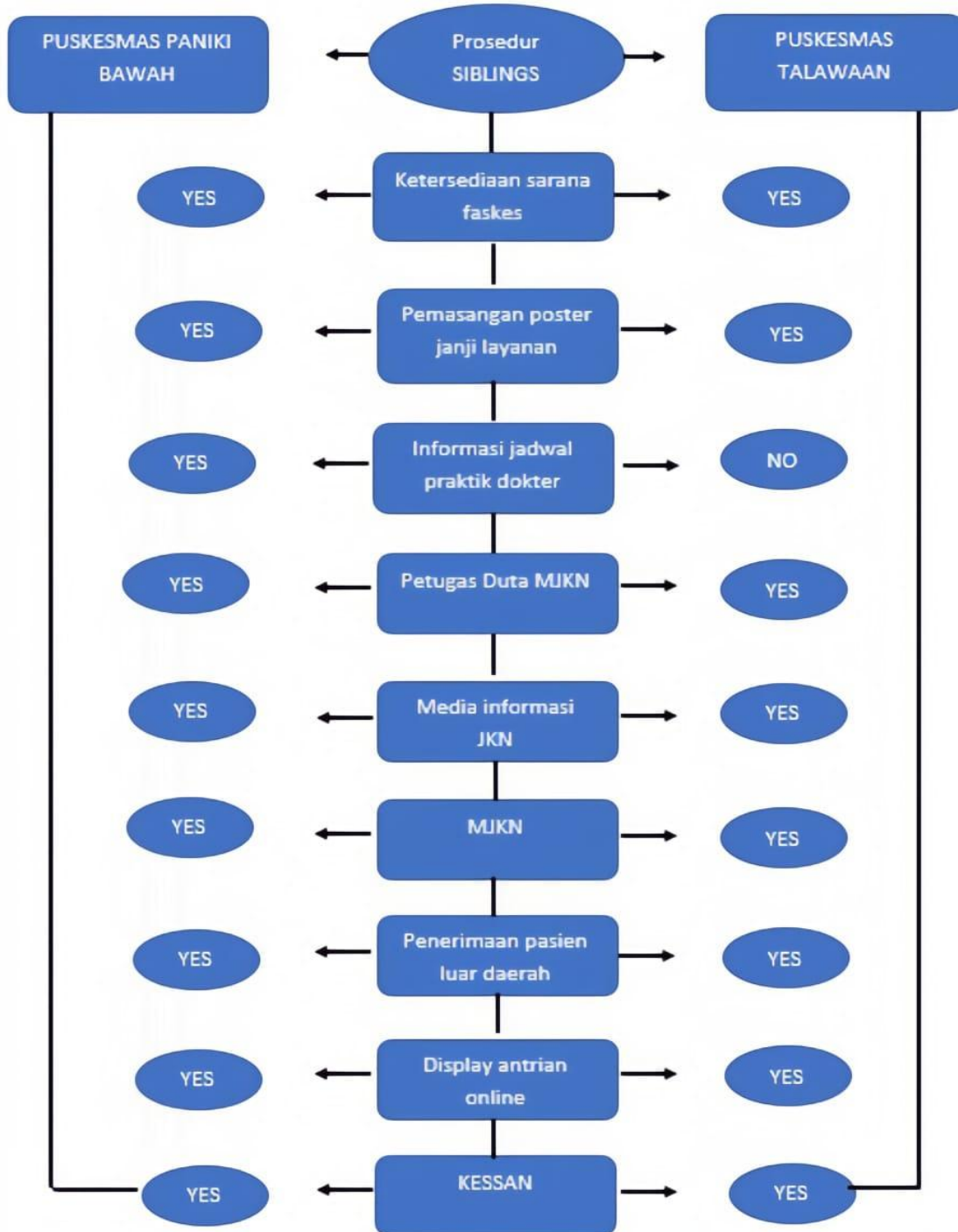
7. FKTP memperbaiki masukan SIBLINGS, FKTP kemudian diberikan kesempatan untuk memperbaiki kelemahan yang ditemukan dalam SIBLINGS, perbaikan bisa berupa :

- Penyesuaian prosedur pelayanan
- Pelatihan ulang tenaga kesehatan
- Peningkatan sarana prasarana
- Penguatan komunikasi dan edukasi kepada pasien

Tahap ini mencerminkan bahwa SIBLINGS tidak hanya mengawasi, tetapi juga mendorong perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

8. Selesai, proses ini dianggap setelah FKTP melakukan tindak lanjut atas masukan yang diberikan. Namun, dalam praktiknya, siklus SIBLINGS ini akan terus berulang secara *periodic* untuk menjaga keberlangsungan kepatuhan dan mutu layanan FKTP.

5.5 Prosedur SIBLINGS



Gambar 13
Prosedur SIBLINGS

Sumber : Hasil olahan data penulis 2025

Gambar tersebut merupakan hasil evaluasi Prosedur SIBLINGS (Supervisi, Buktikan, dan Lihat Langsung) yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan pada dua Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), yaitu Puskesmas Paniki Bawah dan Puskesmas Talawaan. Prosedur ini digunakan untuk menilai kepatuhan FKTP terhadap standar operasional pelayanan.

1. Ketersediaan Sarana Faskes

Kedua puskesmas sama-sama dinyatakan YES, artinya sarana dan prasarana dasar (ruang tunggu, kursi, papan nama, dll.) tersedia dengan baik.

2. Pemasangan Poster Janji Layanan

Baik Puskesmas Paniki Bawah maupun Talawaan telah memasang poster janji layanan sesuai standar BPJS.

3. Informasi Jadwal Praktik Dokter

- Puskesmas Paniki Bawah: YES, artinya jadwal praktik dokter ditampilkan jelas, sehingga pasien mendapatkan kepastian layanan.
- Puskesmas Talawaan: NO, dalam observasi jadwal praktik dokter ada tapi hanya untuk internal saja, jadwal praktik dokter tidak ditampilkan kepada pasien. sehingga pada indikator Reliability (keandalan) puskesmas ini dinilai belum patuh.

4. Petugas Duta MJKN

Kedua puskesmas telah memiliki petugas duta Mobile JKN (MJKN) untuk membantu pasien memahami prosedur layanan dan penggunaan aplikasi JKN.

5. Media Informasi JKN

Kedua puskesmas menyediakan media informasi tentang JKN, sehingga pasien bisa mendapatkan penjelasan terkait hak dan kewajiban peserta.

6. Mobile JKN (MJKN)

Layanan aplikasi Mobile JKN sudah dimanfaatkan oleh kedua puskesmas untuk mendukung sistem pelayanan kesehatan.

7. Penerimaan Pasien Luar Daerah

Baik Puskesmas Paniki Bawah maupun Talawaan menerima pasien luar daerah sesuai aturan BPJS, sehingga indikator Access (aksesibilitas) terpenuhi.

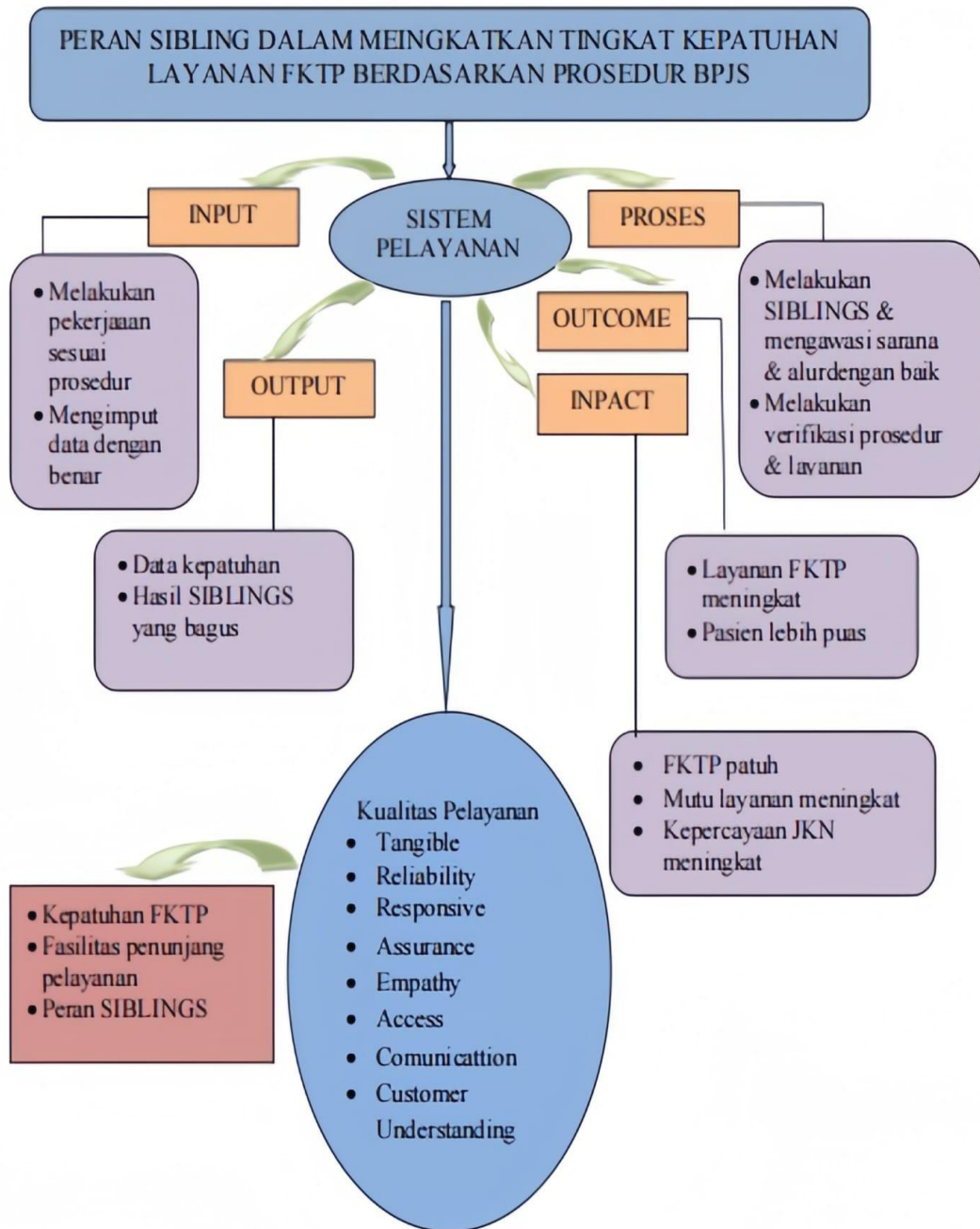
8. Display Antrian Online

Kedua puskesmas menyediakan sistem antrian online atau display elektronik, yang memberi transparansi dan kenyamanan bagi pasien.

9. KESSAN (Kotak Saran/Saluran Pengaduan)

Keduanya sudah menyediakan kotak saran atau kanal KESSAN sehingga keluhan pasien dapat ditampung dan ditindaklanjuti.

5.6 Implementasi



Gambar 14
Implementasi

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Berdasarkan penelitian, system pelayanan melalui program SIBLINGS (supervisi, buktikan dan lihat langsung) terbukti berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan FKTP terhadap prosedur BPJS. SIBLINGS ini mampu mendeteksi secara nyata kepatuhan fasilitas kesehatan, baik dari aspek sarana, alur pelayanan maupun administrasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa FKTP sepenuhnya patuh terhadap prosedur, mulai dari ketersediaan sarana pendukung, keterbukaan informasi jadwal praktik dokter, hingga keudahan akses layanan berbasis aplikasi. Hal ini membuktikan bahwa SIBLINGS berperan penting sebagai instrument pengawasan langsung yang tidak hanya menilai, tetapi juga memberikan arahan perbaikan, sehingga FKTP dapat konsisten menjaga mutu pelayanan.

System pelayanan mencakup kegiatan terstruktur yang dilaksanakan oleh personil atau kelompok dalam sebuah organisasi perusahaan untuk memfasilitasi masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi, dengan tetap berlandaskan pada aturan dasar dan prosedur yang telah ditentukan.

- a. Input, pelaksanaan pekerjaan sesuai prosedur, penginputan data secara benar, serta kesiapan sarana pelayanan.
- b. Proses, SIBLINGS yang mengawasi sarana, alur pelayanan, dan memverifikasi prosedur layanan FKTP.
- c. Output, berupa data kepatuhan dan hasil hasil SIBLINGS yang dapat dijadikan dasar evaluasi perbaikan layanan.
- d. Outcome, berupa peningkatan layanan FKTP dan kepuasan pasien dari hasil kepatuhan yang lebih baik.

- e. Impact, terciptanya FKTP yang patuh, mutu layanan yang meningkat, serta kepercayaan masyarakat terhadap JKN yang semakin tinggi.

Kualitas pelayanan dalam implementasi ini dianalisis melalui 8 indikator :

1. Tangible, tersediannya ruang tunggu yang bersih, kursi cukup, serta sarana pelayanan yang nyaman.
2. Reliability, kepastian jadwal praktik dokter yang sesuai tanpa keterlambatan.
3. Responsiveness, kecepatan FKTP merespons keluhan, baik melalui KESSAN maupun secara langsung.
4. Assurance, adanya penjelasan dari petugas MJKN yang ramah, sopan dan mampu memberi rasa aman kepada pasien.
5. Empathy, kepedulian tenaga medis dalam mendampingi pasien luar daerah atau pasien dengan kebutuhan khusus.
6. Access, kemudahan pasien menggunakan antrian online atau MJKN, dengan bantuan langsung dari petugas jika ada kendala.
7. Communication, penyampaian informasi jelas melalui poster janji layanan maupun penjelasan langsung kepada pasien.
8. Customer understanding, pemahaman petugas terhadap kebutuhan khusus pasien, misalnya lansia atau disabilitas yang diprioritaskan.

Secara umum implementasi SIBLINGS berkontribusi nyata dalam memastikan kepatuhan FKTP dan memperbaiki kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa SIBLINGS bukan hanya mekanisme pengawasan, tetapi juga sebuah

pendekatan strategis dalam membangun budaya disiplin, transparansi, dan kualitas layanan yang berkesinambungan di FKTP

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian saya mengenai “Peran SIBLINGS Dalam Meningkatkan Kepatuhan Layanan Fasilitas kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Terhadap Prosedur Yang Ditetapkan Oleh BPJS Kesehatan” dapat disimpulkan beberapa hal penting :

1. Peran SIBLINGS dalam pengawasan layanan FKTP

Program SIBLINGS terbukti efektif menjadi mekanisme SIBLINGS dalam menilai kepatuhan FKTP terhadap Prosedur BPJS. Melalui kegiatan ini, bukti lapangan dan evaluasi terstruktur, SIBLINGS mampu memastikan FKTP menjalankan standar Pelayanan. Program ini tidak hanya berfungsi Sebagai alat kontrol, tetapi juga sarana pembinaan yang mendorong terwujudnya Pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas.

2. Kepatuhan FKTP terhadap Prosedur BPJS

FKTP mitra BPJS di kota manado secara umum telah menjalankan prosedur sesuai standar, khususnya dalam penyediaan informasi jadwal praktik, pemasangan poster janji layanan, serta penerimaan pasien dari luar daerah. Walaupun masih terdapat beberapa kendala teknis, seperti keterlambatan pembaruan jadwal ketika Pelayanan meningkat, secara keseluruhan tingkat kepatuhan dapat dikategorikan baik.

3. Kualitas layanan berdasarkan 8 indikator.

- Bukti fisik (tangible), sarana fisik seperti ruang tunggu, kursi dan kebersihan ruangan sudah memadai dan mendukung kenyamanan pasien.
- Keandalan (reliability), jadwal praktik dokter dan janji layanan dilaksanakan tepat waktu dan setiap perubahan segera diinformasikan kepada pasien.
- Daya tanggap (responsiveness), keluhan pasien, baik melalui aplikasi kessan maupun secara langsung, ditangani dengan cepat.
- Jaminan (assurance), petugas kesehatan dan duta MJKN menunjukkan profesionalitas, sopan santun, serta menjaga kerahasiaan pasien sehingga menumbuhkan rasa aman.
- Empati (empathy), Pelayanan diberikan dengan sikap ramah dan nondiskriminatif, termasuk kepada pasien dari luar daerah.
- Akses (access), pasien memperoleh kemudahan melalui sistem antrian online, penerimaan pasien lintas wilayah, dan fasilitas aplikasi mobile JKN.
- Komunikasi (communication), FKTP mulai mengembangkan media informasi, meskipun sebagian pasien menilai penyampaian informasi masih belum maksimal.
- Pemahaman pelanggan (customer understanding), FKTP berusaha memahami kebutuhan pasien dengan penyesuaian waktu Pelayanan dan penyediaan sarana umpan balik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 8 indikator diatas sudah relative terpenuhi di FKTP. Pasien menilai Pelayanan kesehatan cukup baik, terutama dalam hal kenyamanan fasilitas, keandalan waktu Pelayanan, serta respon cepat terhadap keluhan. Namun, aspek komunikasi dan pemahaman pasien masih perlu ditingkatkan agar informasi layanan lebih jelas dan kebutuhan pasien lebih terakomodasi.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan saran Sebagai berikut :

1. Untuk BPJS Kesehatan
 - a. Perlu memperkuat mekanisme SIBLING dengan menambahkan aspek evaluasi non-fisik seperti komunikasi, kepuasan, dan pemahaman pasien agar pengawasan lebih komprehensif.
 - b. Menyusun program pelatihan rutin bagi petugas SIBLINGS agar memiliki keterampilan Teknis maupun interpersonal dalam melakukan SIBLINGS langsung.
 - c. Menerapkan sistem penghargaan (reward) dan sanksi (punishment) bagi FKTP berdasarkan hasil penilaian SIBLINGS, untuk mendorong motivasi kepatuhan secara berkelanjutan.
2. Untuk fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP)
 - a. Menjaga konsisten dalam memperbarui informasi jadwal praktik, alur layanan, dan fasilitas, sehingga pasien memperoleh kepastian Pelayanan yang lebih baik.

- b. Mengoptimalkan media komunikasi berbasis digital (antrian online, aplikasi mobile JKN, media sosial) agar informasi lebih mudah diakses pasien.
 - c. konsisten mempublikasikan jadwal praktik dokter agar memudahkan pasien, sekaligus meningkatkan aspek *Reliability*.
3. Untuk pasien/peserta JKN
- a. Pasien perlu lebih aktif menyampaikan keluhan, masukan, maupun apresiasi melalui kanal resmi seperti KESSAN agar menjadi bahan evaluasi pelayananan.
 - b. Meningkatkan kesadaran mengenai hak dan kewajiban Sebagai peserta JKN untuk menciptakan interaksi yang seimbang dengan penyedia layanan.
 - c. Berpartisipasi aktif dalam memberikan umpan balik terhadap Pelayanan FKTP, baik melalui survey maupun forum yang disediakan BPJS Kesehatan.
4. Untuk peneliti selanjutnya
- a. Perluasan lokasi penelitian di berbagai wilayah agar diperoleh gambaran yang lebih mengenai implementasi SIBLINGS.
 - b. Menggunakan pendekatan *mixed methods* (kualitatif-kuantitatif) untuk memperkuat data penelitian sehingga hasilnya lebih kaya dan objektif.
 - c. Mengkaji lebih dalam pengaruh kepatuhan FKTP terhadap indikator jangka Panjang, seperti loyalitas pasien, keberlanjutan program JKN, serta kepercayaan publik.

Daftar Pustaka

TEORI :

- Adi Santosa, Erma Gustina, & Syntia Rahutami. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma`arif Baturaja*, 8(2), 175–188. <https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v8i2.252>
- Alkalah, C. (2016). Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Institut Bisnis Daninformatika*, 19(5), 1–23.
- Arfandy, W. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Begadai. *Repositori.Uma.Ac.Id*, 1–23. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/1403>
- Batinggi dan Badu. (2017). Apa itu Pelayanan. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/Kanwil-Sulseltrabar/Baca-Artikel/15009/Apa-Itu-Pelayanan-Prima.Html#:~:Text=Pelayanan%20prima%20merupakan%20tindakan%20atau,Kepuasan%20atas%20pelayanan%20yang%20dilakukan.,> 8–39.
- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239.
- Anugrah, M. S. S., & Fitriandi, P. (2022). Analisis Kepatuhan Pajak Berdasarkan Theory of Planned Behavior. *Info Artha*, 6(1), 1–12. <https://doi.org/10.31092/jia.v6i1.1388>
- Azizah A, N., & Hidayat, M. R. (2022). Analisis E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi Bsi Mobile. *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 7(1), 63–72. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v7i1.1160>
- Delvianti. (2023). Analisis Pengelolaan Dan Pertanggungjawaban Aset Tetap Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 Di Kelurahan Pulo Gebang. *Skripsi*, 3, 31–35. <http://repository.stei.ac.id/11095/>
- Erasmus, J. C. (2003). *Program Customer Relationship Management (Crm) Novotel Surabaya Hotel and Suites. 2002.*
- Fitria Mustapita Arini, Hadi Sunaryo, & Eling Rosa Sejati. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Produk Terhadap KepuasanPelanggan Pada Nice So Kota Malang. *E – Jurnal Riset Manajemen*,

13(01), 1–7. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jrm>

- Hendrawan, M. M. M., & Rahayu, A. (2021). Konformitas dan Kontrol Diri Perannya Terhadap Kepatuhan Pada Protokol Kesehatan Menjaga Jarak. *Psikologi Kreatif Inovatif*, 1(1), 25–26.
- Ii, B. A. B. (2011). *National Institute For Health and Clinical Excellance*. 10–51.
- Ii, B. A. B., & Pustaka, T. (2022). *Gambar 2. 1 Gambaran Jumlah FKTP dan FKTL di Indonesia Sumber : [https://bpjs-kesehatan.go.id/#/ 6](https://bpjs-kesehatan.go.id/#/6)*.
- Iskantika, Y., & Nuryuliani. (2022). Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Menggunakan Metode Servqual. *Seminar Nasional UNIBA Surakarta*, 306–321.
- Kamastu, R. (2021). Hubungan dukungan keluarga dengan kepatuhan 3 M (Memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak) selama pandemi covid-19 pada lansia di wilayah kerja UPTD puskesmas Talun Kabupaten Cirebon. *HUMANTECH : Jurnal Ilmiah Humantech*, 1(1), 70–80.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Kebidanan, P. S., & Keperawatan, P. S. (2021). *130-Article Text-241-1-10-20210818*. 1–7.
- Lintang, R. (2022). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biro Perjalanan Pt. Pacto Tour Dan Travel Medan. *Universitas Medan Area*, 7–31.
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 17(1), 25. <https://doi.org/10.24014/sitekin.v16i2.9366>
- Maryadi. (2014). *Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Gratis (Jamkesda) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Daya*. 11, 439–452.
- Mulders, M. (2020). Servqual. *101 Management Models*, 302–304. <https://doi.org/10.4324/9781003022022-83>
- Muliawati, N. K., Ni, L. P. D. ., Puspawati, P. D., & Putri, S. M. . (2022). Hubungan Pengetahuan Dengan Kepatuhan Masyarakat Dalam Adaptasi Kebiasaan Baru Masa Pandemi Covid-19 Di Tempat Kerja. *Jurnal Keperawatan*, 14, 19–26. <http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/Keperawatan>

Natasia Tri Utami, Christian Wiradendi Wolor, & Marsofiyati Marsofiyati. (2023). Analisis Kepatuhan Kerja Anggota di Polsek Pademangan. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 3(1), 70–82. <https://doi.org/10.55606/jurrish.v3i1.2267>

Ningsih, L. A. (2025). *ANALYSIS OF PATIENT COMPLIANCE WITH THE SOCIAL SECURITY ADMINISTERING AGENCY FOR HEALTH IN REFERRAL SERVICE PROCEDURES AT ARIFIN ACHMAD REGIONAL HOSPITAL , RIAU PROVINCE IN 2023 ANALISIS KEPATUHAN PASIEN BPJS KESEHATAN DALAM PROSEDUR PELAYANAN RUJUKAN DI .* 6(1), 11–18.

P2, E. (2024). *PERJANJIAN KERJA SAMA ANTARA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN CABANG PURWOKERTO DENGAN RSUD CILACAP TENTANG PELAYANAN KESEHATAN RUJUKAN TINGKAT LANJUTAN BAGI PESERTA PROGRAM JAMINAN KESEHATAN.* Table 10, 4–6.

Sabir, M. (2023). Pengertian pelayanan. *Sektor Peternakan”*, Diakses Pada, 2018. http://dpmpstsp.bontangkota.go.id/upload/download/373b1bf8df9d2886132d6c12fb7574ac_Revisi_renja_2017-1.pdf

Safira, S. D., Setyaningrum, R. P., Anwar, N. R., Aldrin, M., Maulana, I., Dwi, C., Alwi, M., Fathihah, N., & Bangsa, U. P. (2025). *Analisis Kepatuhan Etika Profesi Dan Keamanan Sistem : Studi.* 10(2), 159–164.

JURNAL :

Amran, R. (2023). Prosedur BPJS dan Klaim BPJS oleh Rumah Sakit. *Health and Medical Journal*, 5(2), 147–154. <https://doi.org/10.33854/heme.v5i2.1338>

Kania Rizqita Dewi, Putri Regita Miolda, Triayu Nur Afifah, & Novita Dwi Istanti. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Masyarakat dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Indonesia : Literature Review. *Jurnal Ventilator*, 1(2), 50–64. <https://doi.org/10.59680/ventilator.v1i2.301>

Sari Fitri, D., Furwanti Alwie, A., & Tawila Berampu, L. (2024). Aanalisis Faktor Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Peserta BPJS Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FTKTP) Swasta Kota Pekanbaru. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 26(1).

Sawitri, A. (2019). BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1. 1–64. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.

- Sirait, L. P., & Afrindo. (2021). Metode Penelitian. *Repository STEI. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta*, 45.
- Su, A. (2018). Bab II Landasan Teori : Pengaruh Variabel Bukti Fisik, Reliabilitas, Daya Tangkap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Clearance In/Out di PT.Evergreen Shipping Agency Surabaya. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 8–24.
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. H. MOHAMAD RABAIN KABUPATEN MUARA ENIM TAHUN 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102. <https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>
- Sugiyono. (2017). Pengaruh Rasio Tingkat Kesehatan Bank Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah dengan Pengungkapan Islamic Social Responsibility sebagai Variabel Moderating (Bank Umum Syariah di Indonesia Tahun 2014-2018). *Repository*, 92. [http://repository.stei.ac.id/1790/5/BAB III.pdf](http://repository.stei.ac.id/1790/5/BAB%20III.pdf)
- Tjiptono. (2000). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan. *Jurnal Media Ekonomi*, 7(1), 1–20. <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606>
- Ulpah, A. P. (2020). Analisis Penerapan Pajak Bumi dan Bangunan sebagai Kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD). *Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM)*, 1–7.
- Yunus, A. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness & Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2), 255–270.

Lampiran 1

PERTANYAAN KUALITATIF

**Pedoman Wawancara Mendalam Mengenai Peran Siblings
Dalam Meningkatkan Kepatuhan Fasilitas Kesehatan
Tingkat Pertama (FKTP) Berdasarkan Prosedur Yang
Ditetapkan Oleh BPJS Kesehatan**

Karyawan BPJS Yang Menjalankan SIBLINGS

Identitas Informan

- a. Usia :
- b. Pekerjaan :
- c. Waktu :

1. Bagaimana Mekanisme Pelaksanaan SIBLINGS Khususnya Dalam Memeriksa Penerapan Info Jadwal Praktik Dokter, Poster Janji Layanan, Dan Papan Nama FKTP ?
2. Seberapa Konsisten FKTP Mitra Mengikuti Prosedur Pemasangan Janji Layanan Dan Penerimaan Pasien Luar Daerah Selama Anda Melakukan SIBLINGS ?
3. Saat Anda Kunjungan SIBLINGS, Bagaimana Anda Menilai Kelengkapan Sarana FKTP (Tempat Duduk, Papan Nama , Dan Display Antrian Online) ?
4. Bagaimana Anda Menilai Keandalan FKTP Dalam Menyajikan Informasi Jadwal Dokter Dan Janji Layanan Tepat Waktu ?
5. Seberapa Cepat Tim FKTP Merespon Umpan Balik KESSAN Atau Temuan Lapangan Yang Anda Sampaikan ?
6. Bagaimana Peran Petugas Duta MJKN Dalam Meyakinkan Pasien Bahwa Pelayanan Telah Sesuai Prosedur BPJS ?
7. Dalam Kegiatan SIBLINGS, Sejauh Mana FKTP Menunjukkan Perhatian Khusus Terhadap Pasien Luar Daerah Yang Butuh Penanganan ?

8. Apakah Anda Menemukan Kendala Akses, Misalnya Antrean Online Atau MJKN Yang Menghambat Pasien Masuk Ke Layanan FKTP ?
9. Bagaimana Anda Menilai Kejelasan Poster Janji Layanan Dan Media Informasi JKN Di FKTP Saat Melakukan SIBLINGS ?
10. Menurut Anda, Seberapa Baik FKTP Menyesuaikan Alur Pelayanan Ketika Ada Pasien Dengan Kebutuhan Khusus, Misalnya Lansia ?

**Pedoman Wawancara Mendalam Mengenai Peran Siblings
Dalam Meningkatkan Kepatuhan Fasilitas Kesehatan
Tingkat Pertama (FKTP) Berdasarkan Prosedur Yang
Ditetapkan Oleh BPJS Kesehatan**

Karyawan/tenaga medis FKTP Mitra BPJS

Identitas Informan

- a. Usia :
- b. Pekerjaan :
- c. Waktu :

1. Bagaimana Anda Mengimplementasikan Masukan SIBLINGS Saat Memeriksa Papan Nama FKTP Dan Display Antrian Online ?
2. Menurut Anda, Apakah FKTP Ini Selalu Mengikuti Prosedur Pemasangan Janji Layanan Dan Penerimaan Pasien Luar Daerah Sesuai Petunjuk BPJS ?
3. Sejauh Mana Anda Memastikan Bahwa FKTP Ini Memiliki Kenyamanan Ruang Tunggu (Sarana Duduk, Kebersihan, Dll) ?
4. Bagaimana Anda Menjaga Keakuratan Jadwal Praktik Dokter Dan Janji Layanan Agar Tak Terjadi Keterlambatan ?
5. Apa Langkah Anda Ketika Mendapat Keluhan Lewat KESSAN Agar Cepat Ditindaklanjuti ?
6. Bagaimana Anda Menjamin Keamanan Dan Profesionalisme Saat Berinteraksi Dengan Pasien ?
7. Ceritakan Bagaimana Anda Membantu Pasien Luar Daerah Yang Kebingungan Dengan Prosedur Pelayanan ?
8. Bagaimana Anda Memfasilitasi Pasien Menggunakan Display Antrean Online Atau Aplikasi MJKN ?
9. Bagaimana Anda Menyampaikan Aturan Poster Janji Layanan Dan Hak Peserta Kepada Pasien ?

10. Bagaimana Anda Menyesuaikan Alur Layanan Untuk Pasien Dengan Kondisi Khusus (Misalnya Disabilitas, Dll) ?

**Pedoman Wawancara Mendalam Mengenai Peran Siblings
Dalam Meningkatkan Kepatuhan Fasilitas Kesehatan
Tingkat Pertama (FKTP) Berdasarkan Prosedur Yang
Ditetapkan Oleh BPJS Kesehatan**

Pasien di FKTP mitra BPJS

Identitas Informan

- a. Usia :
- b. Pekerjaan :
- c. Waktu :

1. Apakah Anda Mengetahui Adanya Kunjungan SIBLINGS Secara Langsung Ke FKTP ?
2. Menurut Anda Dengan Pelayanan Yang Diberikan Oleh FKTP, Bisa Membuat Anda Merasa Puas ?
3. Bagaimana Kesan Anda Terhadap Kenyamanan Fasilitas Seperti Ruang Tunggu Dan Sarana Lainnya ?
4. Apakah Anda Dilayani Tepat Waktu Sesuai Jadwal Praktik Dokter Dan Janji Layanan Yang Dibuat ?
5. Seberapa Cepat Petugas FKTP Menanggapi Saat Anda Menyampaikan Keluhan Melalui KESSAN Atau Secara Langsung ?
6. Apakah Anda Merasa Aman Dan Puas Saat Dilayani Oleh Petugas MJKN Atau Tenaga Medis Disini ?
7. Apakah Petugas Menunjukkan Kepedulian Ketika Anda Meminta Penjelasan Mengenai Layanan Di FKTP Ini ?
8. Sejauh Mana Anda Merasa Mudah Mengakses Layanan, Termasuk Antrean Online ?
9. Apakah Informasi Pada Poster Janji Layanan Membantu Anda Memahami Alur Pelayanan Di FKTP Ini ?

10. Apakah Petugas Tampak Memahami Kebutuhan Pribadi Anda, Misalnya Menjelaskan Prosedur Secara Spesifik – Saat Anda Melapor ?

LAMPIRAN 2 TABEL MATRIX

JAWABAN INFORMAN (PERAN SIBLINGS)					
1. Informan Karyawan BPJS	2. Informan Karyawan BPJS	3. Informan Karyawan FKTP	4. Informan Karyawan FKTP	5 Informan Pasien BPJS	6 Informan Pasien BPJS
Dalam pelaksanaan SIBLINGS, kami memeriksa secara langsung papan nama, poster janji layanan, serta jadwal praktik dokter di puskesmas paniki bawah sudah ditampilkan dengan jelas. Semua informasi tersebut mudah diakses pasien. Sedangkan di puskesmas talawaan, jadwal praktik dokter memang tersedia tetapi tidak ditampilkan secara terbuka, hanya disimpan dikomputer atau internal petugas.	Saat melakukan SIBLINGS, kami memeriksa papan nama, poster janji layanan di paniki bawah informasi dokter secara langsung sesuai standar yang telah ditetapkan. Namun, di talawaan informasi jadwal dokter ada tetapi tidak di display sehingga pasien tidak dapat melihat secara langsung.	Untuk puskesmas paniki bawah. Apabila terdapat masukan dari tim SIBLINGS, kami langsung menindaklanjuti, misalnya memperbaiki papan nama atau display antrian. Namun sejauh ini di puskesmas ini selalu mengikuti prosedur.	Masukan dari tim SIBLINGS segera kami terapkan, contohnya di puskesmas ini informasi jadwal dokter sudah ada tapi kami belum display kepada pasien, karena untuk sarana display kami belum terpasang.	Iya saya mengetahui adanya kunjungan SIBLINGS secara langsung	Iya saya mengetahui adanya kunjungan SIBLINGS secara langsung

JAWABAN INFORMAN (PERAN SIBLINGS)					
7. Informan Pasien BPJS	8. Informan Pasien BPJS	9. Informan Pasien BPJS	10. Informan Pasien BPJS	11. Informan Pasien BPJS	12. Informan Pasien BPJS
Iya saya mengetahui adanya kunjungan SIBLINGS secara langsung	Iya saya mengetahui adanya kunjungan SIBLINGS secara langsung	Iya saya tau adanya kunjungan SIBLINGS ke FKTP	Iya saya tau adanya kunjungan SIBLINGS ke FKTP	Iya saya tau adanya kunjungan SIBLINGS ke FKTP	Iya saya tau adanya kunjungan SIBLINGS ke FKTP

JAWABAN INFORMAN (KEPATUHAN TERHADAP PROSEDUR)					
1. Informan Karyawan BPJS	2. Informan Karyawan BPJS	3. Informan Karyawan FKTP	4. Informan Karyawan FKTP	5 Informan Pasien BPJS	6 Informan Pasien BPJS
FKTP cukup konsisten dalam mengikuti prosedur pemasangan janji layanan dan penerimaan pasien luar daerah, meskipun masih terdapat beberapa hal kecil yang perlu diberikan catatan perbaikan	FKTP Cukup disiplin, meskipun pada kondisi sibuk kadang terlambat memperbarui informasi janji layanan, namun segera diperbaiki	FKTP senantiasa mengikuti prosedur pemasangan janji layanan, termasuk menerima pasien luar daerah sesuai aturan dari BPJS Kesehatan	Secara umum FKTP selalu mematuhi prosedur, sehingga semua pasien, termasuk pasien luar daerah, tetap mendapatkan pelayanan sesuai prosedur	Saya merasakan kepuasan karena pelayanan yang saya terima sesuai dengan ekspetasi saya	
JAWABAN INFORMAN (KEPATUHAN TERHADAP PROSEDUR)					
7. Informan Pasien BPJS	8. Informan Pasien BPJS	9. Informan Pasien BPJS	10. Informan Pasien BPJS	11. Informan Pasien BPJS	12. Informan Pasien BPJS
Saya merasakan kepuasan karena pelayanan yang saya terima sesuai dengan ekspetasi saya	Saya merasakan kepuasan karena pelayanan yang saya terima sesuai dengan ekspetasi saya	Merasa puas dengan layanan puskesmas	Merasa puas dengan layanan puskesmas	Merasa puas dengan layanan puskesmas	Merasa puas dengan layanan puskesmas

JAWABAN INFORMAN (TANGIBLE)					
1. Informan Karyawan BPJS	2. Informan Karyawan BPJS	3. Informan Karyawan FKTP	4. Informan Karyawan FKTP	5 Informan Pasien BPJS	6 Informan Pasien BPJS
Kami hanya mengawasi apakah FKTP terkait sudah menyediakan kelengkapan sarana yang baik atau belum dan sudah berjalan dengan baik, tinggal di jaga agar tetap rapi	Hanya mengawasi apakah kelengkapan sarana di FKTP terkait sudah sesuai prosedur dari BPJS	Ruang tunggu selalu kami jaga kebersihannya, kursi tersedia cukup sehingga pasien merasa nyaman	kami memastikan ruang tunggu tidak hanya bersih, tetapi juga memiliki kursi yang cukup agar tidak berdesakan	Fasilitas di FKTP terkait memiliki ruang tunggu yang nyaman, kursi cukup, dan bersih	Fasilitas di FKTP terkait memiliki ruang tunggu yang nyaman, kursi cukup, dan bersih
JAWABAN INFORMAN (TANGIBLE)					
7. Informan Pasien BPJS	8. Informan Pasien BPJS	9. Informan Pasien BPJS	10. Informan Pasien BPJS	11. Informan Pasien BPJS	12. Informan Pasien BPJS
Fasilitas di FKTP terkait memiliki ruang tunggu yang nyaman, kursi cukup, dan bersih	Fasilitas di FKTP terkait memiliki ruang tunggu yang nyaman, kursi cukup, dan bersih	Fasilitas di FKTP terkait cukup memadai, nyaman dan bersih.	Fasilitas di FKTP terkait cukup memadai, nyaman dan bersih.	Fasilitas di FKTP terkait cukup memadai, nyaman dan bersih.	Fasilitas di FKTP terkait cukup memadai, nyaman dan bersih.

JAWABAN INFORMAN (REALIBILITY)					
1. Informan Karyawan BPJS	2. Informan Karyawan BPJS	3. Informan Karyawan FKTP	4. Informan Karyawan FKTP	5. Informan Pasien BPJS	6. Informan Pasien BPJS
Kami menilai apakah FKTP terkait sudah mengikuti prosedur yang ditetapkan seperti, Informasi mengenai jadwal dokter yang harus akurat dan kami meastikan agar tidak terjadi perubahan mendadak tanpa pemberitahuan	Kami menilai apakah informasi jadwal dokter sudah sesuai, agar tidak akan terjadi keterlambatan dalam melayani pasien	Jadwal praktik dokter dipastikan sesuai, dan apabila ada perubahan, segera kami umumkan kepada pasien	Jadwal dokter kami cek setiap hari agar tidak ada keterlambatan	Iya saya dilayani sesuai jadwal praktik dokter dan janji layanan tanpa keterlambatan	Iya saya dilayani sesuai jadwal praktik dokter dan janji layanan tanpa keterlambatan
JAWABAN INFORMAN (REALIBILITY)					
7. Informan Pasien BPJS	8. Informan Pasien BPJS	9. Informan Pasien BPJS	10. Informan Pasien BPJS	11. Informan Pasien BPJS	12. Informan Pasien BPJS
Iya saya dilayani sesuai jadwal praktik dokter dan janji layanan tanpa keterlambatan	Iya saya dilayani sesuai jadwal praktik dokter dan janji layanan tanpa keterlambatan	Selama pengalaman saya datang berobat atau mengecek Kesehatan di FKTP terkait saya selalu dilayani sesuai jadwal tanpa adanya keterlambatan	Selama pengalaman saya datang berobat atau mengecek Kesehatan di FKTP terkait saya selalu dilayani sesuai jadwal tanpa adanya keterlambatan	Selama pengalaman saya datang berobat atau mengecek Kesehatan di FKTP terkait saya selalu dilayani sesuai jadwal tanpa adanya keterlambatan	Selama pengalaman saya datang berobat atau mengecek Kesehatan di FKTP terkait saya selalu dilayani sesuai jadwal tanpa adanya keterlambatan

JAWABAN INFORMAN (<i>RESPONSIVENESS</i>)					
1. Informan Karyawan BPJS	2. Informan Karyawan BPJS	3. Informan Karyawan FKTP	4. Informan Karyawan FKTP	5 Informan Pasien BPJS	6 Informan Pasien BPJS
Apabila kami menyampaikan temuan melalui KESSAN, FKTP biasanya merespon dengan cepat, maksimal dalam dua hari sudah ada tindakan	Jika kami memberikan masukan dari hasil lapangan, FKTP langsung menindaklanjuti tanpa menunggu lama	Jika ada keluhan melalui KESSAN maupun secara langsung, kami langsung merespons, setidaknya pada hari yang sama sudah ada tindak lanjut	Jika ada keluhan yang masuk, tim akan segera berkoordinasi untuk memberikan solusi cepat	Keluhan dari kami sebagai pasien, cepat ditanggapi oleh petugas FKTP	Keluhan dari kami sebagai pasien, cepat ditanggapi oleh petugas FKTP
JAWABAN INFORMAN (<i>RESPONSIVENESS</i>)					
7. Informan Karyawan BPJS	8. Informan Karyawan BPJS	9. Informan Karyawan FKTP	10. Informan Karyawan FKTP	11. Informan Pasien BPJS	12. Informan Pasien BPJS
Keluhan dari kami sebagai pasien, cepat ditanggapi oleh petugas FKTP	Keluhan dari kami sebagai pasien, cepat ditanggapi oleh petugas FKTP	Petugas cepat menanggapi setiap keluhan yang kami sampaikan	Petugas cepat menanggapi setiap keluhan yang kami sampaikan	Petugas cepat menanggapi setiap keluhan yang kami sampaikan	Petugas cepat menanggapi setiap keluhan yang kami sampaikan

JAWABAN INFORMAN (ASSURANCE)					
1. Informan Karyawan BPJS	2. Informan Karyawan BPJS	3. Informan Karyawan FKTP	4. Informan Karyawan FKTP	5 Informan Pasien BPJS	6 Informan Pasien BPJS
Petugas duta MJKN berperan dalam memberikan penjelasan kepada pasien agar pasien merasa yakin bahwa pelayanan telah sesuai dengan prosedur BPJS	Petugas MJKN aktif dalam menjelaskan prosedur, sehingga pasien merasa yakin terhadap layanan dan diawasi dengan baik	Petugas MJKN disini selalu berusaha bersikap ramah dan professional dalam berinteraksi dengan pasien agar mereka merasa aman	Interaksi dengan pasien kami lakukan secara sopan dan professional, serta menjaga kerahasiaan medis.	Iya saya merasa aman dan nyaman, karena petugas disini ramah dan sopan	Iya saya merasa aman dan nyaman, karena petugas disini ramah dan sopan
JAWABAN INFORMAN (ASSURANCE)					
7. Informan Karyawan BPJS	8. Informan Karyawan BPJS	9. Informan Karyawan FKTP	10. Informan Karyawan FKTP	11. Informan Pasien BPJS	12. Informan Pasien BPJS
Iya saya merasa aman dan nyaman, karena petugas disini ramah dan sopan	Iya saya merasa aman dan nyaman, karena petugas disini ramah dan sopan	Iya saya merasa aman dan percaya dengan pelayanan dari tenaga medis maupun petugas MJKN dalam menjelas alur di FKTP terkait	Iya saya merasa aman dan percaya dengan pelayanan dari tenaga medis maupun petugas MJKN dalam menjelas alur di FKTP terkait	Iya saya merasa aman dan percaya dengan pelayanan dari tenaga medis maupun petugas MJKN dalam menjelas alur di FKTP terkait	Iya saya merasa aman dan percaya dengan pelayanan dari tenaga medis maupun petugas MJKN dalam menjelas alur di FKTP terkait

JAWABAN INFORMAN (EMPATHY)					
1. Informan Karyawan BPJS	2. Informan Karyawan BPJS	3. Informan Karyawan FKTP	4. Informan Karyawan FKTP	5 Informan Pasien BPJS	6 Informan Pasien BPJS
Pasien dari luar daerah tetap FKTP layani dengan baik tapi berdasarkan prosedur BPJS	Pasien luar daerah tetap dilayani dengan ramah	Untuk pasien luar daerah yang masih bingung, kami menjelaskan prosedur secara bertahap hingga mereka benar-benar memahami	Pasien luar daerah kami damping agar tidak bingung dalam mengikuti alur pelayanan	Iya petugas di FKTP terkait menunjukkan kepedulian dengan menjelaskan layanan secara sabar dan teratur	Iya petugas di FKTP terkait menunjukkan kepedulian dengan menjelaskan layanan secara sabar dan teratur
JAWABAN INFORMAN (EMPATHY)					
7. Informan Karyawan BPJS	8. Informan Karyawan BPJS	9. Informan Karyawan FKTP	10. Informan Karyawan FKTP	11. Informan Pasien BPJS	12. Informan Pasien BPJS
Iya petugas di FKTP terkait menunjukkan kepedulian dengan menjelaskan layanan secara sabar dan teratur	Iya petugas di FKTP terkait menunjukkan kepedulian dengan menjelaskan layanan secara sabar dan teratur	Iya petugas disini menunjukkan sikap peduli dan selalu menjelaskan prosedur secara jelas	Iya petugas disini menunjukkan sikap peduli dan selalu menjelaskan prosedur secara jelas	Iya petugas disini menunjukkan sikap peduli dan selalu menjelaskan prosedur secara jelas	Iya petugas disini menunjukkan sikap peduli dan selalu menjelaskan prosedur secara jelas

JAWABAN INFORMAN (ACCESS)					
1. Informan Karyawan BPJS	2. Informan Karyawan BPJS	3. Informan Karyawan FKTP	4. Informan Karyawan FKTP	5 Informan Pasien BPJS	6 Informan Pasien BPJS
Kadang terdapat kendala pada system antrian online, namun FKTP berusaha cepat menangani agar pasien tetap terlayani	Kendala kadang sering terjadi pada jaringan aplikasi, namun pihak FKTP selalu mencari solusi cepat	Kami membantu pasien menggunakan display antrian online atau aplikasi MJKN, bahkan jika pasien tidak mampu, kami bantu secara langsung	Apabila pasien kesulitan menggunakan antrian online, kami membantu menginput data atau langsung mengarahkan ke loket	Akses antrian online menurut saya mudah, tapi jika ada kendala langsung dibantu oleh petugas MJKN	Akses antrian online menurut saya mudah, tapi jika ada kendala langsung dibantu oleh petugas MJKN
JAWABAN INFORMAN (ACCESS)					
7. Informan Karyawan BPJS	8. Informan Karyawan BPJS	9. Informan Karyawan FKTP	10. Informan Karyawan FKTP	11. Informan Pasien BPJS	12. Informan Pasien BPJS
Akses antrian online menurut saya mudah, tapi jika ada kendala langsung dibantu oleh petugas MJKN	Akses antrian online menurut saya mudah, tapi jika ada kendala langsung dibantu oleh petugas MJKN	Akses antrian online menurut saya mudah untuk digunakan, tapi jika ada kesulitan langsung saya minta bantuan ke petugas, dan respon petugas sangat cepat	Akses antrian online menurut saya mudah untuk digunakan, tapi jika ada kesulitan langsung saya minta bantuan ke petugas, dan respon petugas sangat cepat	Akses antrian online menurut saya mudah untuk digunakan, tapi jika ada kesulitan langsung saya minta bantuan ke petugas, dan respon petugas sangat cepat	Akses antrian online menurut saya mudah untuk digunakan, tapi jika ada kesulitan langsung saya minta bantuan ke petugas, dan respon petugas sangat cepat

JAWABAN INFORMAN (COMMUNICATION)					
1. Informan Karyawan BPJS	2. Informan Karyawan BPJS	3. Informan Karyawan FKTP	4. Informan Karyawan FKTP	5. Informan Pasien BPJS	6. Informan Pasien BPJS
Mengawasi poster janji layanan apakah sudah cukup jelas sehingga pasien dapat memahami hak dan prosedurnya dengan mudah	Mengawasi apakah informasi JKN di FKTP jelas dan mudah dipahami oleh pasien	Poster janji layanan kami jelaskan Kembali kepada pasien agar tidak terjadi kesalahpahaman	Kami menyampaikan isi poster janji layanan agar pasien memahami hak dan kewajiban mereka	Iya sangat membantu sehingga kami bisa memahami bagaimana alur pelayanan di FKTP terkait	Iya sangat membantu sehingga kami bisa memahami bagaimana alur pelayanan di FKTP terkait
JAWABAN INFORMAN (COMMUNICATION)					
7. Informan Karyawan BPJS	8. Informan Karyawan BPJS	9. Informan Karyawan FKTP	10. Informan Karyawan FKTP	11. Informan Pasien BPJS	12. Informan Pasien BPJS
Iya sangat membantu sehingga kami bisa memahami bagaimana alur pelayanan di FKTP terkait	Iya sangat membantu sehingga kami bisa memahami bagaimana alur pelayanan di FKTP terkait	Iya sangat bagus dan membantu supaya kami boleh memahami mengenai alur pelayanan di FKTP terkait	Iya sangat bagus dan membantu supaya kami boleh memahami mengenai alur pelayanan di FKTP terkait	Iya sangat bagus dan membantu supaya kami boleh memahami mengenai alur pelayanan di FKTP terkait	Iya sangat bagus dan membantu supaya kami boleh memahami mengenai alur pelayanan di FKTP terkait

JAWABAN INFORMAN (CUSTOMER UNDERSTANDING)					
1. Informan Karyawan BPJS	2. Informan Karyawan BPJS	3. Informan Karyawan FKTP	4. Informan Karyawan FKTP	5 Informan Pasien BPJS	6 Informan Pasien BPJS
Untuk pasien dengan kebutuhan khusus, misalnya lansia, FKTP menyesuaikan alur pelayanan agar lebih sederhana sehingga mereka tidak menunggu terlalu lama	Untuk pasien dengan kebutuhan khusus, seperti disabilitas atau lansia, FKTP memberikan jalur pelayanan khusus agar aman dan nyaman	Pasien dengan kondisi khusus seperti lansia diprioritaskan agar lebih mudah mendapatkan layanan	Untuk pasien disabilitas, jalur pelayanan disesuaikan agar lebih aman dan nyaman	Petugas dianggap memahami kebutuhan pribadi pasien dan mampu menjelaskan prosedur dengan baik	Petugas dianggap memahami kebutuhan pribadi pasien dan mampu menjelaskan prosedur dengan baik
JAWABAN INFORMAN (CUSTOMER UNDERSTANDING)					
7. Informan Karyawan BPJS	8. Informan Karyawan BPJS	9. Informan Karyawan FKTP	10. Informan Karyawan FKTP	11. Informan Pasien BPJS	12. Informan Pasien BPJS
Petugas dianggap memahami kebutuhan pribadi pasien dan mampu menjelaskan prosedur dengan baik	Petugas dianggap memahami kebutuhan pribadi pasien dan mampu menjelaskan prosedur dengan baik	Petugas dianggap memahami kebutuhan khusus pasien, termasuk memberikan penjelasan detail	Petugas dianggap memahami kebutuhan khusus pasien, termasuk memberikan penjelasan detail	Petugas dianggap memahami kebutuhan khusus pasien, termasuk memberikan penjelasan detail	Petugas dianggap memahami kebutuhan khusus pasien, termasuk memberikan penjelasan detail

Lampiran 3 Reduksi Data

REDUKSI DATA KARYAWAN YANG MENJALANKAN SIBLINGS

Pertanyaan	Hasil
Bagaimana mekanisme pelaksanaan SIBLINGS terkait pemeriksaan papan nama, poster janji layanan, dan jadwal praktik dokter ?	Paniki bawah, semua sudah ditampilkan dengan jelas, mudah diakses pasien. Talawaan, jadwal dokter ada tapi hanya disimpan dikomputer, tidak ditampilkan.
Seberapa konsisten FKTP mengikuti prosedur pemasangan janji layanan dan penerimaan pasien luar daerah ?	FKTP cukup konsisten meski kadang ada keterlambatan update jadwal saat sibuk.
Saat kunjungan SIBLINGS, bagaimana anda menilai kelengkapan sarana FKTP ?	Sarana sudah baik, sesuai prosedur BPJS. Perlu dijaga agar tetap rapi dan konsisten.
bagaimana anda menilai keandalan FKTP dalam menyajikan informasi jadwal dokter dan janji layanan tepat waktu ?	Informasi jadwal dokter sudah sesuai prosedur, harus akurat dan tidak boleh berubah mendadak.
Seberapa cepat FKTP merespon temuan/masukan dari SIBLINGS atau KESSAN ?	FKTP cepat merespon, maksimal 2 hari sudah ada tindak lanjut.
Bagaimana peran petugas duta MJKN dalam meyakinkan pasien ?	Duta MJKN aktif menjelaskan prosedur, membuat pasien yakin layanan sesuai standar BPJS.
Sejauh mana FKTP menunjukkan perhatian khusus pada pasien luar daerah ?	Pasien luar daerah tetap dilayani ramah, sesuai prosedur BPJS.
Apakah anda menemukan kendala akses (antrian online JKN) ?	Kadang ada kendala teknis jaringan, tapi FKTP segera cari solusi.
Bagaimana anda menilai kejelasan poster janji layanan dan media informasi JKN di FKTP ?	Poster janji layanan dan media informasi cukup jelas dan mudah dipahami pasien.
Seberapa baik FKTP menyesuaikan pelayanan untuk pasien dengan kebutuhan khusus (lansia/disabilitas) ?	FKTP menyesuaikan alur, memberi jalur khusus agar aman dan nyaman.

REDUKSI DATA KARYAWAN/TENAGA MEDIS FKTP

Pertanyaan	Hasil
Bagaimana Anda Mengimplementasikan Masukan SIBLINGS Saat Memeriksa Papan Nama FKTP Dan jadwal praktik dokter ?	Paniki bawah, langsung menindak lanjuti sesuai prosedur. Talawaan, jadwal dokter ada tapi belum ditampilkan karena keterbatasan sarana display.
Menurut Anda, Apakah FKTP Ini Selalu Mengikuti Prosedur Pemasangan Janji Layanan Dan Penerimaan Pasien Luar Daerah Sesuai Petunjuk BPJS ?	FKTP secara umum selalu patuh, semua pasien termasuk luar daerah dilayani sesuai aturan BPJS.
Sejauh Mana Anda Memastikan Bahwa FKTP Ini Memiliki Kenyamanan Ruang Tunggu (Sarana Duduk, Kebersihan, Dll) ?	Ruang tunggu dijaga bersih, kursi cukup agar pasien nyaman.
Bagaimana Anda Menjaga Keakuratan Jadwal Praktik Dokter Dan Janji Layanan Agar Tak Terjadi Keterlambatan ?	Jadwal dicek harian, perubahan langsung diumumkan ke pasien.
Apa Langkah Anda Ketika Mendapat Keluhan Lewat KESSAN Agar Cepat Ditindaklanjuti ?	Keluhan ditangani segera, koordinasi tim pada hari yang sama
Bagaimana Anda Menjamin Keamanan Dan Profesionalisme Saat Berinteraksi Dengan Pasien ?	Interaksi dilakukan sopan, ramah, professional, menjaga kerahasiaan medis.
Ceritakan Bagaimana Anda Membantu Pasien Luar Daerah Yang Kebingungan Dengan Prosedur Pelayanan ?	Pasien diberi penjelasan bertahap, didampingi hingga paham.
Bagaimana Anda Memfasilitasi Pasien Menggunakan Display Antrean Online Atau Aplikasi MJKN ?	Membantu input data atau langsung mengarahkan pasien keloket.
Bagaimana Anda Menyampaikan Aturan Poster Janji Layanan Dan Hak Peserta Kepada Pasien ?	Poster dijelaskan ulang agar pasien paham hak dan kewajibannya.
Bagaimana Anda Menyesuaikan Alur Layanan Untuk Pasien Dengan Kondisi Khusus (Misalnya Disabilitas, Dll) ?	Lansia diprioritaskan, disabilitas diberi jalur khusus yang aman.

REDUKSI DATA PASIEN BPJS

Pertanyaan	Hasil
Apakah anda mengetahui adanya kunjungan SIBLINGS ke FKTP ?	Semua pasien mengetahui adanya kunjungan SIBLINGS.
Apakah anda merasa puas dengan pelayanan FKTP ?	Semua pasien merasa puas pelayanan sesuai harapan.
Bagaimana kesan anda terhadap kenyamanan ruang tunggu ?	Ruang tunggu nyaman, kursi cukup dan bersih.
Apakah anda dilayani tepat waktu sesuai jadwal dokter ?	Semua pasien dilayani tepat waktu, sesuai jadwal.
Bagaimana respon petugas saat anda menyampaikan keluhan ?	Keluhan cepat ditanggapi, pasien merasa puas.
Apakah anda merasa aman saat dilayani ?	Semua pasien merasa aman dan nyaman, petugas ramah dan sopan.
Apakah petugas menunjukkan kepedulian ?	Pasien merasa petugas peduli, sabar menjelaskan prosedur.
Apakah akses anrian online/MJKN mudah digunakan ?	Mayoritas pasien merasa mudah, jika ada kendala langsung dibantu petugas.
Apakah poster janji layanan membantu memahami alur pelayanan ?	Poster sangat membantu memahami prosedur dan hak pasien.
Apakah petugas memahami kebutuhan khusus pasien (lansia/disabilitas) ?	Pasien merasa dipahami, petugas memberi penjelasan detail sesuai kondisi.

Lampiran 4 wawancara informan

