

## Peran SIBLINGS dalam meningkatkan kepatuhan layanan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) berdasarkan prosedur yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan

Egriano Risky Sanutu<sup>1\*</sup>, Efendy Rasjid<sup>2\*</sup>, Vekky Supit<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup>Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, [eginsanutu@gmail.com](mailto:eginsanutu@gmail.com)

<sup>2</sup>Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, [rasjidefendy@gmail.com](mailto:rasjidefendy@gmail.com)

<sup>3</sup>Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, [vekkysupit@gmail.com](mailto:vekkysupit@gmail.com)

\*Korespondensi : [eginsanutu@gmail.com](mailto:eginsanutu@gmail.com)

### ABSTRACT

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

### ABSTRAK

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.

**Kata Kunci** : BPJS Kesehatan, SIBLINGS, Kepatuhan, FKTP

## PENDAHULUAN

### **Latar Belakang Masalah Penelitian**

Di era digital, pelayanan kesehatan nasional dituntut semakin berkualitas, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan BPJS Kesehatan hadir sebagai upaya pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan yang merata bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam pelaksanaannya, mutu layanan menjadi tolok ukur utama keberhasilan program ini, sebab pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan publik dan menjamin keberlanjutan sistem jaminan kesehatan. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) berperan penting sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan JKN. Untuk itu, BPJS Kesehatan menetapkan prosedur operasional baku yang wajib dipatuhi FKTP agar pelayanan berjalan sesuai standar. Kepatuhan terhadap prosedur menjadi salah satu kunci dalam menjamin mutu layanan, sebab pelayanan yang tidak sesuai pedoman akan berdampak pada menurunnya kepuasan peserta. Kualitas layanan FKTP dapat diukur melalui delapan dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, akses, komunikasi, dan pemahaman terhadap peserta. Namun, kenyataannya masih dijumpai berbagai kendala, seperti keterbatasan sarana prasarana, informasi layanan yang belum optimal, hingga respons yang lambat terhadap keluhan peserta. Untuk mengatasi hal tersebut, BPJS Kesehatan mengembangkan program SIBLINGS sebagai bentuk supervisi langsung yang menilai sejauh mana FKTP mematuhi prosedur yang berlaku. Melalui kunjungan dan penilaian lapangan, program ini memberikan stimulus kontrol eksternal agar FKTP lebih konsisten dalam menjalankan standar pelayanan. Kehadiran SIBLINGS diharapkan dapat membantu meningkatkan kepatuhan FKTP, memperbaiki kualitas pelayanan, serta membangun rasa percaya masyarakat terhadap program JKN. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini berfokus pada kajian “Peran SIBLINGS dalam Meningkatkan Kepatuhan Layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Berdasarkan Prosedur yang Ditetapkan oleh BPJS Kesehatan.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai hubungan antara kepatuhan FKTP terhadap prosedur dengan mutu layanan yang diterima peserta JKN, sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

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.

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Kepatuhan**

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).

### **Pelayanan**

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)

### **Kepuasan Pasien**

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.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif studi kasus eksplanatori. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam mengenai kepatuhan FKTP terhadap prosedur BPJS Kesehatan dan peran SIBLINGS dalam menilai mutu layanan yang ada di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

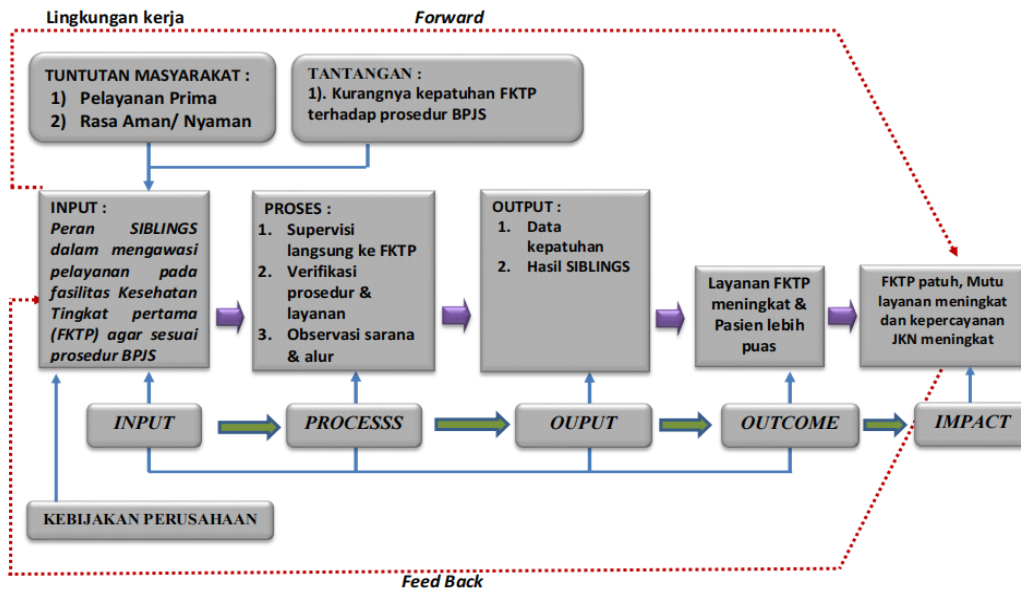
### **Informan Penelitian dan Teknik Sampling**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT PLN (Persero) UPT Manado. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan nonprobability sampling. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. 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 berangkai. Selain itu, juga menggunakan teknik opportunistic sampling. Yaitu orang-orang dengan tidak menutup kemungkinan adanya informan lainnya yang bisa memberikan keterangan lebih lanjut. Dalam penelitian ini terdapat beberapa informan diantara lain pegawai BPJS Kesehatan yang menjalankan SIBLINGS sebanyak 2 orang, tenaga kesehatan FKTP sebanyak 2 orang, dan pasien peserta JKN sebanyak 8 orang.

### **Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara mendalam dimana peneliti melakukan wawancara kepada pegawai BPJS, Tenaga kesehatan, dan pasien untuk memperoleh informasi terkait kepatuhan dan pengalaman pelayanan. Kemudian observasi langsung dimana peneliti melakukan observasi di FKTP untuk melihat kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan prosedur BPJS. Selanjutnya dokumentasi dimana peneliti melakukan dokumentasi terkait dokumen pendukung, seperti standar prosedur pelayanan, laporan evaluasi BPJS, serta catatan internal FKTP.

## Model Penelitian



**Gambar Kerangka Berpikir**

model penelitian ini menggambarkan bagaimana kepatuhan FKTP terhadap prosedur BPJS Kesehatan dinilai melalui program SIBLINGS, kemudian berdampak pada mutu layanan. Dengan alur diatas terlihat bahwa SIBLINGS menjadi instrument penghubung antara kepatuhan FKTP terhadap prosedur dengan mutu layanan yang dirasakan oleh pasien.

## HASIL DAN DISKUSI

### Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di dua fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP), yaitu puskesmas talawaan dan puskesmas paniki bawah, dengan focus pada kepatuhan terhadap prosedur BPJS Kesehatan melalui program SIBLINGS.

1. Secara umum, kepatuhan FKTP terhadap prosedur BPJS Kesehatan sudah baik. Hal ini tercermin dari indicator *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *access*, *communication*, dan *customer understanding* yang mendapat penilaian positif dari pasien.
2. Permasalahan utama terdapat pada indicator *reliability*, Dipuskesmas talawaan, jadwal praktik dokter tidak ditampilkan secara terbuka kepada pasien. Hal ini menyebabkan pasien tidak memiliki kepastian waktu layanan, sehingga menurunkan mutu layanan dan menunjukkan adanya ketidakpatuhan terhadap prosedur BPJS.
3. Peran program SIBLINGS terbukti efektif, melalui supervisi langsung BPJS Kesehatan mampu menemukan kelemahan pada indicator *reliability*, sekaligus memberikan pembinaan agar FKTP lebih patuh terhadap prosedur yang berlaku.

Semakin tinggi kepatuhan FKTP terhadap prosedur BPJS kesehatan, maka semakin baik mutu layanan kesehatan yang dirasakan pasien.

Program SIBLINGS berperan sebagai mekanisme pengawasan yang efektif dalam memastikan kepatuhan FKTP terhadap prosedur.

Kelamahan pada indikator *reliability* (seperti tidak ditampilkannya jadwal praktik dokter) akan menurunkan mutu layanan, meskipun indikator lain sudah berjalan dengan baik.

Transparansi informasi layanan merupakan aspek penting dari kepatuhan FKTP yang berdampak langsung pada kepercayaan dan kepuasan pasien.

Implementasi SIBLINGS secara berkelanjutan dapat meningkatkan disiplin FKTP dan pada akhirnya memperkuat keberlangsungan program JKN.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 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 kesan 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.

### **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 pelayanan.
  - 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.

#### **KETERBATASAN PENELITIAN**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain :

1. Lokasi penelitian hanya terbatas pada dua FKTP, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh FKTP di kota manado.
2. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, sehingga hasil penelitian ini lebih menekankan pada deskripsi dan interpretasi, bukan pengukuran kuantitatif.
3. Waktu penelitian relative terbatas, sehingga kemungkinan masih ada dinamika pelayanan yang belum sepenuhnya tergambar.

#### **REFERENSI**

- 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.
- 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.
- 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>
- 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>
- 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>
- 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.
- Iskantika, Y., & Nuryuliani. (2022). *Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Menggunakan Metode Servqual. Seminar Nasional UNIBA Surakarta*, 306–321.