

Pengaruh *Google Sites* “Ketoprak” terhadap Tingkat Pemahaman dan Capaian Kepatuhan Fasilitas Kesehatan Mitra BPJS Kesehatan KC Purwokerto

Mitsalina Maulida Hafizh¹, Unting Patri Wicaksono Pribadi²

¹⁻² BPJS Kesehatan, email : mitsalina.maulida@bpjs-kesehatan.go.id

Abstract: This study aims to determine the effect of the compliance performance dashboard through Google Sites which is easily accessed by Health Facilities on the level of understanding and achievement of by Health Facilities compliance with contracts. The method used a quasi-experimental using one research sample and the data analysis used qualitative methods. The results showed that there was an increasing on the understanding of representatives of Management and PIC by Health Facilities regarding Health Facility compliance with contracts and there was an increasing on the Health Facility compliance score with contracts from August 2022 to September 2022. The percentage increase in compliance scores can reach 20%. The results of this study can be used by internal team of BPJS Kesehatan in order to create an application for monitoring the achievement of Health Facility compliance with contracts and for increasing the level of stakeholder engagement.

Keywords: compliance level; health facilities; dashboard performance; understanding level; stakeholder engagement

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *dashboard performance* Kepatuhan melalui *Google Sites* yang mudah diakses oleh Fasilitas Kesehatan terhadap tingkat pemahaman Faskes dan capaian kepatuhan Faskes terhadap kontrak. Metode yang digunakan adalah eksperimen semu dengan menggunakan satu sampel penelitian dan analisa data dengan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pemahaman pada perwakilan Manajemen dan PIC FKRTL terkait kepatuhan Faskes terhadap kontrak dan terdapat peningkatan skor kepatuhan Faskes terhadap kontrak selama bulan Agustus 2022 sampai bulan September 2022. Adapun presentase kenaikan skor kepatuhan Faskes dapat mencapai 20% pada Fasilitas Kesehatan terkait. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh tim internal BPJS Kesehatan dalam rangka menciptakan aplikasi monitoring capaian kepatuhan Faskes terhadap kontrak dan meningkatkan stakeholder engagement dari FKRTL Mitra BPJS Kesehatan.

Kata kunci: tingkat kepatuhan; penyedia layanan kesehatan; dasbor kinerja; tingkat pemahaman; stakeholder engagement

PENDAHULUAN

BPJS Kesehatan sebagai Penyelenggara Jaminan Sosial sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Pasal 11e memiliki kewenangan dalam membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan. Dalam implementasi Perjanjian Kerjasama dengan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL), BPJS Kesehatan melaksanakan monitoring dan evaluasi dengan melakukan penilaian penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh FKRTL secara berkala, salah satunya melalui penilaian kepatuhan terhadap kontrak. Teknis penilaian kepatuhan faskes terhadap kontrak sendiri diatur dalam Peraturan Direksi BPJS Kesehatan Nomor 44 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengukuran Kepatuhan Fasilitas Kesehatan terhadap Perjanjian Kerjasama.

Terdapat 7 (tujuh) indikator kepatuhan FKRTL, yaitu updating display TT di Aplikasi *Mobile JKN*, display tindakan operasi terhubung dengan Aplikasi *Mobile JKN*, sistem antrian terhubung Aplikasi *Mobile JKN*, tindak lanjut dan penyelesaian terhadap keluhan peserta terkait layanan kesehatan di FKRTL, indeks pemahaman faskes, kepuasan peserta di FKRTL dan rekrutmen peserta PRB 100% (BPJS Kesehatan, 2021). Dalam keberlangsungan penilaian kepatuhan faskes terhadap kontrak, belum terdapat monitoring *tools* atau *dashboard performance* yang secara transparan dapat diakses oleh FKRTL. Jenis upaya monitoring dan evaluasi capaian kepatuhan yang berjalan sampai dengan saat ini secara tertulis melalui surat pemberitahuan capaian kepatuhan dan secara lisan melalui kegiatan pertemuan.

Berdasarkan uji pendahuluan yang dilakukan dalam *pre-test* tentang Kepatuhan Faskes saat penyelenggaraan acara Feedback Kepatuhan Fasilitas Kesehatan Mitra BPJS Kesehatan KC Purwokerto di bulan Mei Tahun 2022, didapatkan data berupa sebanyak 65% peserta belum mencapai skor minimal 75. Hal tersebut menunjukkan kurangnya pemahaman Rumah Sakit terkait indikator kepatuhan Faskes terhadap kontrak.

Di sisi lain, dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan Program JKN diperlukan adanya penguatan *engagement* dari *stakeholder*. Secara umum *stakeholder engagement* merupakan proses untuk secara efektif memunculkan pandangan *stakeholder* mengenai hubungan mereka dengan organisasi (Allegrini, 2013). Stakeholder engagement menjadi sangat penting karena stakeholder engagement dapat memfasilitasi identifikasi dan pemahaman tentang masalah-masalah sustainability yang mencakup: isu-isu, kepedulian, kebutuhan, dan harapan dari para stakeholder (Kaur dan Lodhia, 2011 dalam Lasmaria, 2014). Selain itu, sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk memahami dan mengelola hubungannya dengan setiap stakeholder dan mengoptimalkan kontribusi masing-masing stakeholder sehingga dapat diwujudkan suatu hubungan yang saling terkait namun harmonis yang dapat menunjang tercapainya tujuan perusahaan (Kinanthi, 2017). Berdasarkan Teori Pemangku Kepentingan (Freeman & Dmytriiev, 2017), dasar dari bisnis terletak

pada membangun hubungan dan menciptakan nilai bagi semua pemangku kepentingan. Teori tersebut menyatakan bahwa para pemangku kepentingan akan saling bergantung dan terkait. *Stakeholder engagement* saat ini telah bertumbuh secara signifikan dan telah menjadi elemen penting dalam kemajuan organisasi di sektor swasta maupun sektor publik. Hal ini terjadi karena *stakeholder* memiliki peran dalam meningkatkan efektifitas pengambilan keputusan.

Clarkson membagi pemangku kepentingan (*stakeholder*) menjadi dua, yaitu *stakeholder* primer dan *stakeholder* sekunder (Tsuraya Annisa Salsabila & Santoso Slamet, 2018). *Stakeholder* primer merupakan *stakeholder* yang memiliki kaitan kepentingan secara langsung dengan suatu program, proyek atau kebijakan. Sedangkan *stakeholder* sekunder merupakan *stakeholder* yang tidak memiliki kaitan kepentingan secara langsung dengan suatu program, proyek atau kebijakan tertentu, namun memiliki keterkaitan. Adapun dalam hal capaian indikator kepatuhan fasilitas kesehatan, *stakeholder primer* yang terkait dan mempengaruhi capaian tersebut adalah pihak FKRTL itu sendiri. Kepatuhan fasilitas kesehatan yang optimal tidak akan tercapai tanpa FKRTL yang terlibat aktif dalam prosesnya. Menindaklanjuti hal tersebut, penulis mengembangkan sebuah *performance dashboard* Kepatuhan melalui *Google Sites* yang mudah diakses oleh FKRTL kapanpun dan dimanapun. Berdasarkan penelitian (Velcu-Laitinen & Yigitbasioglu, 2012), *dashboard* dapat berfungsi untuk empat tujuan yaitu *monitoring, problem solving, rationalizing, communication and consistency*. Metoda sistem panel kinerja (*performance dashboard*) adalah suatu alat bantu yang dapat mengkomunikasikan suatu kinerja dengan menampilkan informasi terpilih yang ditampilkan secara visual sehingga kita dapat dengan cepat menemukan dimana letak dari suatu permasalahan, sehingga dapat segera pula dilakukan langkah pengambilan keputusannya (Utomo et al., 2013). *Google Sites Ketoprak* diharapkan dapat menjadi salah satu alternatif media untuk melakukan monitoring terkait capaian kepatuhan terhadap Kontrak pada FKRTL Mitra BPJS Kesehatan KC Purwokerto. Selain itu, *Google Sites Ketoprak* diharapkan dapat memberikan pengaruh pada tingkat pemahaman Faskes dan mendukung FKRTL agar turut aktif memantau capaian kepatuhan serta menumbuhkan *engagement* sehingga pencapaian kepatuhan faskes terhadap kontrak dapat lebih optimal.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksperimen semu dengan menggunakan satu sampel penelitian yaitu hanya kelompok eksperimen saja tanpa kelompok pembanding atau kelompok kontrol. Adapun desain penelitian yang digunakan adalah *One Group Pre-Test-Post-Test Design*. Satu kelompok yang akan diberikan eksperimen adalah kelompok informan yang sudah ditentukan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Adapun jumlah informan yang didapatkan adalah 9 (Sembilan) informan yang merupakan representasi dari FKRTL terkait.

Kriteria inklusi informan antara lain :

1. Merupakan PIC JKN atau Perwakilan Manajemen FKRTL Mitra BPJS Kesehatan KC Purwokerto
2. PIC atau Perwakilan Manajemen JKN berasal dari FKRTL dengan skor kepatuhan Faskes kurang dari 88 sampai dengan Bulan Juli Tahun 2022.
3. Bersedia diwawancarai

Kriteria eksklusi informan antara lain :

1. Bukan merupakan PIC JKN atau Perwakilan Manajemen FKRTL Mitra BPJS Kesehatan KC Purwokerto.
2. PIC JKN atau Perwakilan Manajemen berasal dari FKRTL dengan skor kepatuhan Faskes lebih dari 88 sampai dengan Bulan Juli Tahun 2022.
3. Tidak bersedia diwawancarai

Penulis melakukan *pre-test* dan *post-test* dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam untuk mengetahui tingkat pemahaman dari perwakilan FKRTL. Selain itu, penulis juga akan membandingkan hasil skor kepatuhan FKRTL pada bulan Juli dan September 2022.

Hipotesis Penelitian

Terdapat pengaruh Googlesites Ketoprak terhadap tingkat pemahaman dan capaian kepatuhan Faskes.

Tahap Penelitian

Adapun tahap penelitian dimulai dari uji pemahaman *pre-test* pada kelompok informan. Pada tabel 1 berikut ini ditemukan hasil bahwa 86% informan tidak dapat menjawab pertanyaan terkait kepatuhan fasilitas kesehatan terhadap kontrak.

Tabel 1. Kategori Pemahaman Informan pada Uji Pemahaman Pre-Test.

Item pertanyaan Wawancara	Kategori	
	Paham	Tidak Paham
Dasar Pelaksanaan Kepatuhan Faskes terhadap Kontrak	11%	88%
Identifikasi setiap indikator kepatuhan	11%	88%
Skor minimal kepatuhan faskes terhadap kontrak.	22%	78%
Presentase indikator capaian kepatuhan faskes terhadap kontrak.	11%	88%
Frekuensi kepatuhan faskes terhadap kontrak dilaksanakan.	11%	88%
Rerata Pemahaman Informan	13%	87%

Sumber data : Hasil Wawancara Pre-Test pada 04 Agustus 2022

Tahap selanjutnya adalah pengembangan *dashboard* dengan pendekatan *usercentric* yang menekankan pada kebutuhan pengguna *dashboard*. Dalam membangun *dashboard*, diperlukan

adanya *Key Performance Index* (KPI). KPI adalah indikator utama dari kinerja proses yang dijalankan dalam sebuah organisasi (Alas Majapahit et al., 2021). Tahap ini meliputi *identification of need*, *identification of key performance index (KPI)*, *planning*, *dashboard prototype* dan *review and feedback*. Pada tahap *identification of need* dan *identification of key performance index (KPI)*, lingkup perancangan dashboard perlu mencakup keseluruhan informasi terkait Indikator Kepatuhan Fasilitas Kesehatan untuk membantu FKRTL dalam memantau capaian kepatuhan dan memahami masing-masing indikator kepatuhan faskes itu sendiri. Tabel 2 menunjukkan indikator yang akan menjadi item yang ditampilkan dalam *dashboard*.

Tabel 2. Identifikasi Indikator Kepatuhan Faskes terhadap Kontrak

Tujuan	Memantau capaian kepatuhan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan BPJS Kesehatan KC Purwokerto.	
Lingkup Dashboard	Internal dan Eksternal BPJS Kesehatan KC Purwokerto	
	Indikator	Deskripsi Tampilan
	Updating Display TT di Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	Mencakup definisi, bobot presentase, capaian, dan rerata capaian per Kabupaten.
	Display Tindakan Operasi terhubung dengan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	Mencakup definisi, bobot presentase, capaian, dan rerata capaian per Kabupaten.
	Sistem Antrian terhubung Aplikasi <i>Mobile</i> JKN	Mencakup definisi, bobot presentase, capaian, dan rerata capaian per Kabupaten.
Identifikasi Indikator Kepatuhan	Tindak Lanjut dan penyelesaian terhadap keluhan peserta terkait layanan kesehatan di FKRTL.	Mencakup definisi, bobot presentase, capaian, dan rerata capaian per Kabupaten.
	Indeks Pemahaman Faskes	Mencakup definisi, bobot presentase, capaian, dan rerata capaian per Kabupaten.
	Kepuasan Peserta di FKRTL	Mencakup definisi, bobot presentase, capaian, dan rerata capaian per Kabupaten.
	Capaian Rekrutmen Peserta PRB	Mencakup definisi, bobot presentase, capaian, dan rerata capaian per Kabupaten.

Sumber data : Perdir Kepatuhan Faskes BPJS Kesehatan

Pada tahap *planning*, dilaksanakan analisis meta informasi dan untuk mengetahui elemen-elemen yang terkait dengan *key performance*, elemen-elemen tersebut meliputi sumber data, penanggungjawab, skala prioritas dan perhitungan yang tertera pada Gambar 1 dan dilanjutkan analisis konten untuk menentukan mekanisme komunikasi yang akan digunakan oleh pengguna *dashboard* yang tertera pada tabel 3.

No	Jenis Kepatuhan	Bobot	Indikator			Kriteria Penilaian	Realisasi	Hasil Pembobotan	Granulity		Perhitungan Satuan
			No	Uraian	Bobot				Waktu	Tempat	
1	Tingkat Kepatuhan FKRTL terhadap Komitmen Layanan Peserta	75%	1	Updating display TT di Mobile JKN	20%	Tidak Terintegrasi > 24 jam = 0 Update = 100	100	15%	Bulanan	BPJSK KC Purwokerto	Persen
			2	Display tindakan operasi terhubung Mobile JKN	20%	Tidak terintegrasi = 0 Terintegrasi = 100	100	15%	Bulanan	BPJSK KC Purwokerto	Persen
			3	Sistem antrean terhubung dengan Mobile JKN	25%	Antrean manual = 0 Terintegrasi = 100	100	18%	Bulanan	BPJSK KC Purwokerto	Persen
			4	Tindak lanjut dan penyelesaian terhadap keluhan peserta terkait layanan kesehatan di FKRTL	15%	Keluhan tidak ditindaklanjuti = 0 Tidak ada keluhan/ keluhan telah ditindaklanjuti seluruhnya = 100	100	11%	Triwulan	BPJSK KC Purwokerto	Persen
			5	Survey pemahaman regulasi JKN	10%	< 75 = 0 76 - 100 = sesuai capaian	100	8%	Bulanan	BPJSK KC Purwokerto	Persen
			6	Kepuasan peserta di FKRTL	10%	< 80 = 0 81 - 100 = sesuai capaian	100	8%	Bulanan	BPJSK KC Purwokerto	Persen
2	Tingkat Kepatuhan FKRTL terhadap Komitmen Layanan Faskes (Aspek Biaya)	25%	7	Rekrutmen Peserta PRB 100%	100%	% rekrutmen peserta PRB = (Jumlah rekrutmen PRB/Target PRB Faskes)*100	100	25%	Bulanan	BPJSK KC Purwokerto	Persen

Gambar 1. Data Meta Informasi Indikator Kepatuhan Faskes

Sumber data : Perdir Kepatuhan Faskes BPJS Kesehatan

Table 3. Analisis Konten Dashboard

Pengguna Dashboard	Kebutuhan	Data / Informasi	Media	Interaksi
FKRTL dan Intern BPJS	Pengguna dapat melihat overview capaian kepatuhan seluruh FKRTL Mitra BPJS Kesehatan KC Purwokerto	Rangkuman Capaian Kepatuhan Faskes terhadap Kontrak seluruh Mitra BPJS Kesehatan KC Purwokerto	Tabel, diagram lingkaran dan diagram batang	Ada opsi per RS dan per Kabupaten
	Pengguna dapat mengamati capaian masing masing indikator kepatuhan	Pengguna dapat melihat capaian : updating display TT , display tindakan operasi dan sistem antrian terhubung dengan Mobile JKN	Tabel	Ada opsi per RS dan per Kabupaten
		Pengguna dapat melihat capaian tindak lanjut dan penyelesaian terhadap keluhan peserta	Tabel	Ada opsi per RS dan per Kabupaten
		Pengguna dapat melihat hasil survei pemahaman	Tabel	Ada opsi per RS dan per Kabupaten
		Pengguna dapat melihat hasil kepuasan peserta	Tabel	Ada opsi per RS dan per Kabupaten
		Pengguna dapat melihat hasil rekrutmen peserta PRB	Tabel dan diagram batang	Ada opsi per RS dan per Kabupaten

Sumber data : Dashboard Google Sites Ketoprak

Selanjutnya, pada tahap *dashboard prototype* didapatkan hasil rancangan dashboard per halaman dan dilanjutkan dengan wawancara *post-test* serta komparasi skor kepatuhan pada bulan Juli Tahun 2022 dan September 2022.

HASIL

Setelah dilaksanakan pengembangan *dashboard prototype* didapatkan dashboard per halaman sebagai berikut :

a. Halaman Beranda

Halaman beranda berisi definisi kepatuhan faskes terhadap kontrak dan beberapa dokumentasi feedback kepatuhan yang telah dilaksanakan di BPJS Kesehatan KC Purwokerto tertera pada Gambar 2.



Gambar 2. Definisi Kepatuhan Faskes terhadap Kontrak

b. Halaman Overview

Halaman overview mencakup capaian keseluruhan indikator kepatuhan per FKRTL. Dalam halaman ini, FKRTL juga dapat mengetahui rerata capaian indikator kepatuhan FKRTL per Kabupaten seperti tertuang pada Gambar 3.



Gambar 3. Capaian Seluruh Indikator Kepatuhan Faskes terhadap Kontrak

c. Halaman Capaian Per Indikator

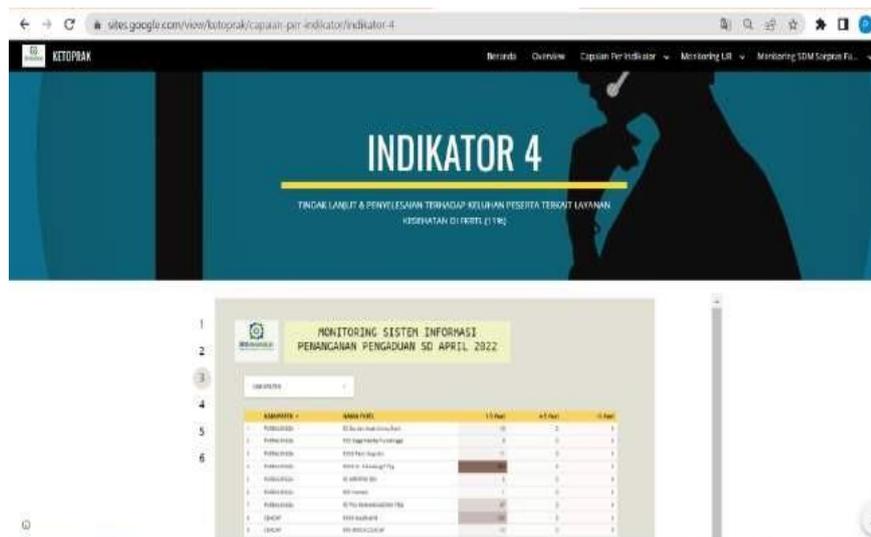
Capaian indikator kepatuhan 1 sampai dengan 3 yaitu Updating Display TT di Aplikasi *Mobile* JKN, Display Tindakan Operasi terhubung dengan Aplikasi *Mobile* JKN dan Sistem Antrian terhubung Aplikasi *Mobile* JKN tertera pada Gambar 4.



Gambar 4. Capaian Indikator 1 sampai dengan Indikator 3

d. Capaian indikator kepatuhan 4

Capaian indikator kepatuhan 4 yaitu tindak lanjut dan penyelesaian terhadap keluhan peserta terkait layanan kesehatan di FKRTL tertera pada Gambar 5.



Gambar 5. Capaian Indikator 4

e. Capaian indikator kepatuhan 5

Capaian indikator kepatuhan 5 yaitu Indeks Pemahaman Faskes tertera pada Gambar 6.



Gambar 6. Capaian Indikator 5

a. Capaian indikator kepatuhan 6 yaitu Kepuasan Peserta di FKRTL tertera pada Gambar 6.



Gambar 7. Capaian Indikator 6

b. Capaian indikator kepatuhan 7

Capaian indikator kepatuhan 7 yaitu Capaian Rekrutmen Peserta PRB tertera pada Gambar 8.



Gambar 8. Capaian Indikator 7

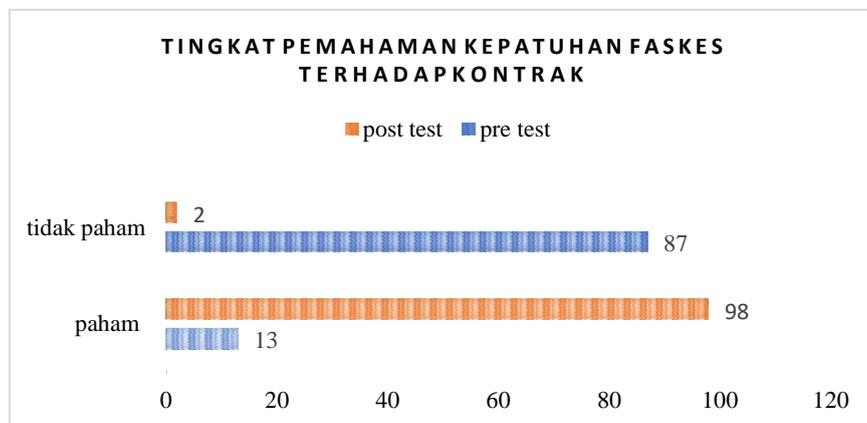
Pada tahap *review and feedback* sebelum dilakukan wawancara post eksperimen didapatkan hasil bahwa seluruh informan menyatakan mampu mengakses *Google Sites* “Ketoprak”, mengetahui cara menggunakan *Google Sites* “Ketoprak”, mampu menampilkan informasi terkait indikator capaian kepatuhan yang mudah dipahami dan menyatakan *Google Sites* “Ketoprak” dapat menjadi media FKRTL untuk memonitoring capaian kepatuhan Faskes.

Tabel 4. Kategori Pemahaman Informan pada Uji Pemahaman Post-Test

Item Pertanyaan Wawancara	Kategori	
	Paham	Tidak Paham
Dasar Pelaksanaan Kepatuhan Faskes terhadap Kontrak	100%	0%
Identifikasi setiap indikator kepatuhan	100%	0%
Skor minimal kepatuhan faskes terhadap kontrak.	100%	0%
Presentase indikator capaian kepatuhan faskes terhadap kontrak.	88%	11%
Frekuensi kepatuhan faskes terhadap kontrak dilaksanakan.	100%	0%
Rerata Pemahaman Informan	98%	2%

Sumber data : Hasil Wawancara Pre-Test pada 30 September 2022

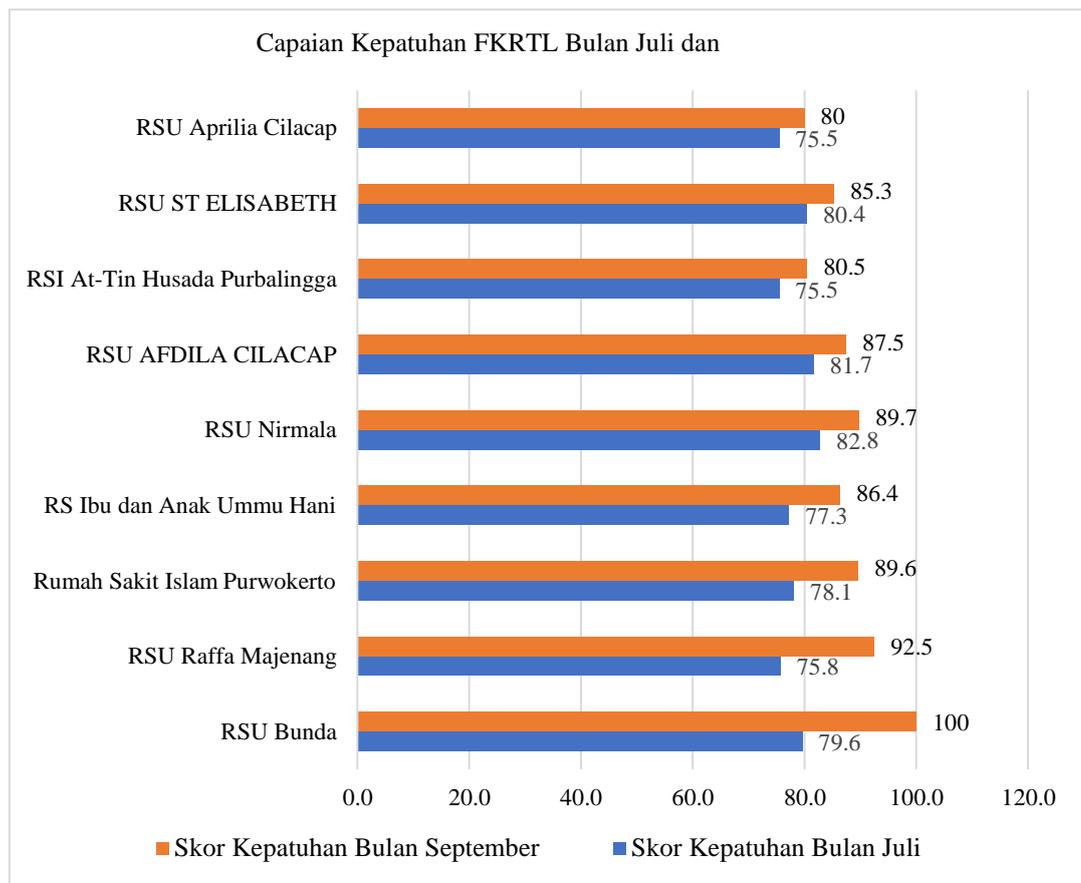
Tabel 4 menggambarkan pemahaman informan terkait kepatuhan faskes yang mengalami peningkatan pada seluruh item pertanyaan wawancara. Adapun komparasi pemahaman dapat dilihat pada grafik 1.



Grafik 9. Perbandingan Tingkat Pemahaman Wawancara Pre dan Post Test.

Sumber data : Hasil Wawancara Pre dan Post

Peneliti juga membandingkan capaian skor kepatuhan pada bulan Juli 2022 dengan bulan September 2022 dan hasilnya menunjukkan adanya peningkatan skor kepatuhan sebagaimana tertera pada grafik 2.



Grafik 10. Capaian Kepatuhan Bulan Juli dan Bulan September 2022 (Pre dan Post)

Pada grafik di atas, terdapat peningkatan skor kepatuhan di seluruh FKRTL. Kenaikan terendah terjadi di RSUD Aprilia Cilacap sebanyak 6% dan kenaikan tertinggi terjadi pada RSUD Bunda sebanyak 20%.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil seluruh tahap penelitian, didapatkan bahwa seluruh informan mengalami peningkatan pemahaman terkait kepatuhan terhadap kontrak. Adanya peningkatan pemahaman tersebut juga linier dengan capaian Kepatuhan Faskes secara keseluruhan pada bulan September 2022. Selain itu, peningkatan pemahaman juga menjadi salah satu bentuk *engagement* dengan *stakeholder* agar kepatuhan fasilitas kesehatan dapat tercapai dengan optimal.

Peningkatan Pemahaman

Berdasarkan hasil wawancara, 100% informan menyebutkan *Googlesites* Ketoprak membantu meningkatkan pemahaman terkait Kepatuhan Faskes. Berikut beberapa petikan wawancara :

“RS dapat mengetahui dan memahami indikator yang sudah tercapai dan yang belum tercapai...”(N1)

“RS menjadi lebih tahu dan paham tentang indikator kepatuhan mana yang belum mencapai maksimal”(N3)

“RS bisa melihat poin mana yang masih menjadi kekurangan dalam mencapai target nilai minimal”(N9)

Hal ini sejalan dengan penelitian (Indah Utami Ilyas & Hari Setiaji, 2021) yang menyatakan bahwa *dashboard* terbukti memberikan kemudahan dalam memahami informasi yang kemudian dapat membantu pengambilan keputusan. *Dashboard* sebagai media visualisasi penyajian informasi juga dapat digunakan untuk pengambilan keputusan (Indah Utami Ilyas & Hari Setiaji, 2021). *Dashboard performance* akan mengkomunikasikan kinerja dan nilai dari sebuah organisasi (Velcu-Laitinen & Yigitbasioglu, 2012). Dashboard yang dibuat dapat mempermudah manajemen dalam memantau capaian dan mempermudah mendapatkan informasi sesuai kebutuhan karena informasi yang disajikan sudah disesuaikan dengan seluruh KPI (Alas Majapahit et al., 2021). *Googlesites Ketoprak* menampilkan indikator kepatuhan fasilitas kesehatan sehingga menjadi media komunikasi tim internal BPJS Kesehatan dengan FKRTL Mitra BPJS Kesehatan terkait capaian kepatuhan fasilitas kesehatan. Peningkatan pemahaman juga menjadi salah satu wujud *stakeholder engagement* sehingga tujuan utama yaitu tingkat kepatuhan fasilitas kesehatan dapat tercapai maksimal.

Peningkatan Capaian Kepatuhan

Berdasarkan hasil dari wawancara pre dan post eksperimen, didapatkan juga beberapa penekanan bahwa melalui *Google Sites Ketoprak*, RS dapat mengetahui indikator yang sudah tercapai dan yang belum tercapai. Selain itu, RS juga dapat membandingkan dengan RS lainnya dan RS semakin terpacu untuk meningkatkan kepatuhan faskes dan meningkatkan kualitas pelayanan. Berikut feedback dari RS setelah menggunakan Ketoprak sebagai alat bantu monitoring kepatuhan faskes :

... berguna untuk target yang harus dilakukan RS guna meningkatkan capaian indikator kepatuhan secara maksimal dan sesuai dengan target yang telah di sepakati sehingga RS dapat memaksimalkan indikator kepatuhan.” (N3)

“....dapat melakukan monitoring dan evaluasi serta tindak lanjut segera atas kekurangan capaian indikator (N4).

“....menjadi alat bantu dalam monitoring skor kepatuhan faskes”(N6)

“...RS bisa melakukan perbaikan untuk mendapat nilai yang bagus. (N7)

Hal ini juga sejalan dengan penelitian (Mardiono et al., 2011) yang menyebutkan bahwa *performance dashboard* merupakan sebuah metode yang efektif untuk membuat laporan yang berisi sekumpulan *Key Performance Indicator* (KPI) yang disajikan dalam bentuk format presentasi visual seperti: grafik, diagram dan tabel. Melalui metode ini, laporan akan mudah dipahami mengingat waktu terbatas. Selain itu, pihak pengguna akan semakin mudah melakukan tindakan dan mengantisipasi setiap perubahan yang nampak pada laporan tersebut sehingga pihak pengguna dapat mengidentifikasi langkah-langkah yang dapat mereka ambil serta dapat mengidentifikasi

ancaman-ancaman yang mungkin terjadi. Dengan demikian maka kondisi pihak pengguna dapat terpantau dengan jelas dan mudah. Dalam hal ini, FKRTL menjadi lebih mudah mengidentifikasi capaian masing-masing indicator sehingga dapat lebih mudah dalam merumuskan strategi tindak lanjut selanjutnya.

Stakeholder engagement

Stakeholder engagement merupakan salah satu indikator yang dapat memberikan dampak positif terhadap keberlanjutan bisnis perusahaan atau organisasi, sebab hal tersebut dapat mengurangi resiko konflik (Irfan, 2022). Sebagai upaya pencapaian keberhasilan dari *stakeholder engagement*, organisasi perlu memastikan dengan baik tujuan dari keterlibatan, metode yang digunakan dalam melakukan pendekatan, harapan dan persepsi, tujuan dari masing-masing pemangku kepentingan, serta output yang dicapai seperti keputusan, rekomendasi, dan kebijakan. Melalui Googlesites Ketoprak, manajemen FKRTL sebagai salah satu *stakeholder* memiliki peran aktif dalam proses monitoring kepatuhan dan aksi tindak lanjut untuk optimalisasi kepatuhan. Nilai kepatuhan FKRTL dapat diakses secara rutin berkala dan bersifat transparan sehingga mengurangi resiko konflik.

“... harapannya RS semakin terpacu untuk berlomba lomba memberikan pelayanan terbaik untuk pasien JKN dengan cara meningkatkan kepatuhan faskes dan meningkatkan kualitas pelayanan.” (NI)

Selain itu, berdasarkan petikan wawancara tersebut, melalui Ketoprak manajemen RS menjadi *lebih aware* dalam pencapaian nilai kepatuhan karena langsung dapat membandingkan capaian dengan RS lain dan semakin memahami bahwa peningkatan kepatuhan Fasilitas Kesehatan bukan hanya tugas BPJS Kesehatan namun juga tugas bersama sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian tentang *Performance Prism* yang menyatakan bahwa penting untuk melakukan komunikasi yang baik dengan *stakeholder* agar *stakeholder* dapat menjalankan perannya secara baik demi keberhasilan tujuan (Mardiono et al., 2011). Sehubungan dengan pentingnya peran komunikasi, instansi berusaha untuk merepresentasikan produk, program dan jasa dengan kemampuan komunikasi yang baik sehingga terbentuk image dan persepsi yang baik (Sallam & Wahid, 2012). Media Ketoprak dapat menjadi wadah komunikasi antara internal BPJS Kesehatan dan FKRTL Mitra dalam hal monitoring capaian nilai kepatuhan terhadap kontrak. Strategi komunikasi ini menekankan pada kolaborasi dan peningkatan relasi pemangku kepentingan dengan institusi (Woro Mahatmi & Mediatrix Sebatubun, 2021). Upaya ini dilakukan untuk menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara dua pihak, berorientasi pada hubungan jangka panjang, pendekatan yang bertujuan pada misi, visi dan tujuan institusi.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian mengenai Pengaruh *Google Sites* “Ketoprak” terhadap Tingkat Pemahaman dan Capaian Kepatuhan Fasilitas Kesehatan Mitra BPJS Kesehatan KC Purwokerto maka dapat diambil kesimpulan bahwa penggunaan *dashboard performance* kepatuhan dapat meningkatkan pemahaman FKRTL terhadap kepatuhan kontrak. Adapun peningkatan pemahaman tersebut *in line* dengan peningkatan kepatuhan FKRTL terhadap kontrak. Google Site “Ketoprak” dapat menjadi alat bantu monitoring dan evaluasi capaian kepatuhan faskes terhadap kontrak. Terdapat peningkatan capaian kepatuhan pada RS dengan presentase kenaikan minimal 6% dan maksimal 20%. Peningkatan pemahaman dan capaian kepatuhan diharapkan dapat meningkatkan *stakeholder engagement* sehingga tujuan bersama berupa pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada peserta JKN dapat tercapai.

DAFTAR RUJUKAN

- Alas Majapahit, S., Somantri, A., Ilham Subagja, R., Pasundan Bandung, U., & Mardira Indonesia, S. (2021). MODEL DASHBOARD MONITORING KINERJA PEGAWAI PADA TOP LEVEL MANAGEMENT. *Jurnal Computech & Bisnis*, 15(2), 108–114.
- Allegrini Marco dan Giulio Greco. (2013). “Corporate Boards, Audit Committees and Voluntary Disclosure : Evidence From Italian Listed Companies.” *Journal of Management Governance* 17(2013): 187–216.
- BPJS Kesehatan. (2021). *Peraturan Direksi Nomor 44 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pengukuran Kepatuhan Fasilitas Kesehatan Terhadap Perjanjian Kerja Sama*.
- Freeman, R. E., & Dmytryiev, S. (2017). Corporate Social Responsibility and Stakeholder Theory : Learning From Each Other *. *Symphonya Emerging Issues in Management*, 2, 7–15. Retrieved from symphonya.unimib.it
- Ilhamsyah Dan Syahru R. (2017). Perancangan Model Dashboard untuk Monitoring Evaluasi Mahasiswa. *Jurnal Informatika:Jurnal Pengembangan IT (JPIT)* , Vol. 2, No. 1, Januari 2017. Issn: 2477-5126 E-ISSN: 2548-9356
- Indah Utami Ilyas, & Hari Setiaji. (2021). *Pengembangan Dashboard untuk Monitoring Sistem Informasi Manajemen Presensi (Studi Kasus di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia)*.
- Kinanthi, E. S. (2017). Analisis Penerapan Stakeholder Engagement Melalui Stakeholder Mapping: Studi Kasus pada Spare Part Division Perusahaan Otomotif. Universitas Indonesia.
- Lasmaria, K. (2014). *Pengaruh Stakeholder Engagement Terhadap Pengungkapan Sustainability Report (Studi pada Perusahaan yang Terdaftar dalam Bursa Efek Indonesia*

- Periode 2010-2012*). Universitas Diponegoro
- Maulana Irfan. (2022). Peran Pemangku Kepentingan Dalam Pengembangan Wisata Kebun Kelulut Sangatta Selatan. *Social Work Jurnal* ISSN: 2339-0042. Hal: 131 - 144
- Mardiono, L., Wibisono, E., & Jolanda, C. (2011). *Pengukuran Kinerja Menggunakan Model Performance Prism (Studi Kasus di Perusahaan Makanan)*.
- Sallam, M. A. A., & Wahid, N. A. (2012). Endorser Credibility Effects on Yemeni Male Consumer's Attitudes towards Advertising, Brand Attitude and Purchase Intention: The Mediating Role of Attitude toward Brand. *International Business Research*, 5(4). <https://doi.org/10.5539/ibr.v5n4p55>
- Tsuraya Annisa Salsabila, & Santoso Slamet. (2018). ANALISIS STAKEHOLDERS (AKTOR KEBIJAKAN) DALAM PENGEMBANGAN OBYEK WISATA CANDI GEDONGSONGO DI KABUPATEN SEMARANG. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 7(2).
- Utomo, A. P., Murti, H., Sri, R., & Rejeki, A. (2013). Sistem Monitoring dan Evaluasi Kinerja Program Studi dengan Metode Performance Dashboard. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, 18(1), 1–08.
- Velcu-Laitinen, O., & Yigitbasioglu, O. M. (2012). The use of dashboards in performance management: Evidence from sales managers. *International Journal of Digital Accounting Research*, 12, 39–58. https://doi.org/10.4192/1577-8517-v12_2
- Woro Mahatmi, M., & Mediatrix Sebatubun, M. (2021). STRATEGI KOMUNIKASI STAKEHOLDERS DENGAN PENDEKATAN DATA ALUMNI MENGGUNAKAN DATA MINING. In *Public Relations Journal* (Vol. 2).