

Analisis Komunikasi Efektif Terhadap Capaian Kapitasi Berbasis Kinerja di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama

Kabupaten Bengkayang

Nanda Elok Juwita¹, Dwi Santoso²

¹⁻² BPJS Kesehatan, e-mail : nanda.elok@bpjs-kesehatan.go.id

Abstract: *The achievement of Performance-Based Capitation (KBK) at the First Level Health Facility (FKTP) of Bengkayang Regency has increased from June 2020 to June 2023. Of the total 24 FKTPs that work together, there are 13 FKTPs that have achieved 100% KBK. This achievement was obtained through effective communication carried out between BPJS Kesehatan Bengkayang and FKTP. The purpose of this study is to analyze the success of effective communication applied, then associated with the theory of the REACH (Respect, Emphaty, Audible, Clarity, Humble) principles that have been applied and interpersonal communication. The method used was qualitative research in-depth interview, with the informant's selection technique based on the inclusion criteria set by researchers. 13 FKTP leaders and PICs who have 100% KBK as informants were obtained, then used qualitative data analysis from Matthew et al followed by the validity of theoretical triangulation related to the results of interviews with the REACH principle theory and 3 interpersonal communication theories namely Dual Process Theory, Advice Response Theory (ART) and Attachment Theory. The results of the study found important points from the interview including understanding, teamwork, strategy, feedback, openness, attention, responsiveness, support, communicative, friendly, and respect. These important points correspond to the REACH principles and the 3 theories of interpersonal communication analyzed.*

Keywords: *Effective Communication; REACH Principles; Performance-Based Capitation; First Level Health Facility; Interpersonal Communication.*

Abstrak: Capaian Kapitasi Berbasis Kinerja (KBK) pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Kabupaten Bengkayang mengalami peningkatan sejak Juni 2020 sampai dengan Juni 2023. Dari total 24 FKTP yang bekerjasama, terdapat 13 FKTP yang sudah mencapai KBK 100%. Capaian tersebut didapatkan melalui komunikasi efektif yang dilakukan antara BPJS Kesehatan Bengkayang dan FKTP. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa keberhasilan komunikasi efektif yang diterapkan, kemudian dikaitkan dengan teori mengenai prinsip REACH (*Respect, Emphaty, Audible, Clarity, Humble*) yang sudah diterapkan dan komunikasi interpersonal. Metode yang digunakan yakni penelitian kualitatif *in-depth interview*, dengan teknik pemilihan informan berdasarkan kriteria inklusi yang ditetapkan peneliti. Didapatkan 13 Pimpinan

dan PIC FKTP yang sudah KBK 100% sebagai informan, selanjutnya digunakan analisis data kualitatif dari Matthew *et al* dilanjutkan dengan validitas triangulasi teori terkait hasil wawancara dengan teori prinsip REACH serta 3 teori komunikasi interpersonal yakni *Dual Process Theory*, *Advice Response Theory (ART)* serta *Attachment Theory*. Hasil penelitian ditemukan poin penting diantaranya pemahaman, kerjasama tim, strategi, umpan balik, keterbukaan, perhatian, responsif, dukungan, komunikatif, bersahabat dan menghargai yang berkesesuaian dengan prinsip REACH dan 3 teori komunikasi interpersonal yang dianalisa.

Kata kunci: Komunikasi Efektif; Prinsip REACH; Kapitasi Berbasis Kinerja; Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama; Komunikasi Interpersonal.

PENDAHULUAN

BPJS Kesehatan merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di bidang kesehatan sesuai yang diamanahkan dalam UU Nomor 24 Tahun 2011. Dasar beroperasinya adalah UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Dalam menjalankan fungsinya, BPJS Kesehatan memiliki hubungan dengan banyak *stakeholder* terutama fasilitas kesehatan yang bekerjasama (Sopiandy, 2023).

Merujuk ke Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2014, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) merupakan fasilitas kesehatan yang melakukan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik. FKTP merupakan *gatekeeper* pelayanan kesehatan. Untuk mendukung hal tersebut, salah satunya diperlukan pembiayaan yang optimal. Dalam mekanisme pembiayaan manfaat program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), FKTP yang bekerjasama akan menerima pembayaran kapitasi berdasarkan Kapitasi Berbasis Kinerja (KBK) sesuai dengan Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 7 Tahun 2019. Kapitasi sebagai bentuk pembayaran per bulan yang dilakukan di muka kepada FKTP berdasarkan jumlah peserta yang terdaftar tanpa memperhitungkan jenis dan jumlah pelayanan kesehatan yang diberikan. Sedangkan KBK merupakan penyesuaian tarif kapitasi berdasarkan hasil kinerja FKTP dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kinerja yang dihasilkan diukur setiap bulan dan akan berpengaruh terhadap besaran kapitasi yang diterima. Kebijakan KBK ditetapkan pada September 2019 untuk memastikan FKTP menjalankan fungsi dengan optimal dalam melakukan kontak dengan peserta JKN. Tujuan dari KBK sebagai sistem kendali mutu pelayanan untuk meningkatkan efektifitas penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Semakin banyak FKTP yang mencapai KBK 100% (khususnya FKTP dengan konsekuensi KBK), diharapkan semakin baik pula mutu dan efektifitas pelayanan. Standar tarif pelayanan terbaru sudah merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023, akan tetapi komponen KBK tetap menjadi salah satu dari 4 kriteria teknis pembayaran kapitasi FKTP.

Kondisi saat ini menunjukkan bahwa terdapat FKTP yang belum bisa meraih KBK 100% saat batas pengentrian data pada tanggal 4 bulan selanjutnya. Permasalahan utama, meskipun BPJS

Kesehatan sudah melakukan sosialisasi, masih banyak FKTP yang belum sadar dan memahami kepentingan KBK terhadap keberlangsungan finansial mereka. Dengan KBK 100%, akan meningkatkan pendapatan untuk keberlangsungan proses pelayanan, baik itu dalam hal sarana prasarana maupun Sumber Daya Manusia (SDM). Permasalahan kedua yakni kurangnya pemahaman FKTP secara mendalam mengenai strategi mendapatkan KBK 100%. Kedua permasalahan ini seharusnya dapat diatasi BPJS Kesehatan melalui komunikasi yang baik terhadap mereka (Dedy, 2021).

Sebagai bentuk hubungan kemitraan, terdapat konsep *stakeholder engagement* yang merupakan praktik terbaik penunjang keberlanjutan sebuah perusahaan untuk meningkatkan legitimasi sosial dan reputasi. Konsep *stakeholder engagement* dapat berjalan pada sebuah perusahaan apabila dilakukan dengan komunikasi yang baik. Indikator keberhasilan dapat dicapai ketika seluruh pemangku kepentingan terlibat dalam proses pengambilan keputusan (Iazzi et al., 2020). Dalam hal koordinasi terkait KBK, sangat dibutuhkan implementasi dari konsep tersebut, karena di dalam prosesnya dibutuhkan komunikasi dan sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan terkait KBK (Apriliani et al., 2023). Sudah menjadi kewajiban BPJS Kesehatan Kabupaten Bengkayang melakukan *feedback* capaian KBK setiap bulannya. *Feedback* yang diharapkan bukan hanya sekedar angka capaian KBK, tetapi lebih menekankan pendekatan secara berkelanjutan kepada pemangku kepentingan yang terlibat, khususnya Dinas Kesehatan Kabupaten, Pimpinan FKTP dan PIC (*Person in Charge*) FKTP.

Merujuk ke Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 7 Tahun 2019, KBK diterapkan pada FKTP yang memenuhi kriteria yakni telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan minimal 1 tahun serta minimal peserta terdaftar 5000 peserta. Jika diambil data capaian KBK FKTP wilayah Bengkayang melalui *Business Intelligence* BPJS Kesehatan (BI BPJS Kesehatan), dari bulan Juni 2020 sampai Juni 2023 terdapat peningkatan presentase jumlah FKTP yang mencapai KBK 100%. Pada bulan Juni 2020 belum ada FKTP yang mencapai KBK 100%. Hingga Juni 2023 terdapat kenaikan jumlah KBK 100% yakni 13 FKTP dari total 24 FKTP yang bekerjasama di wilayah Bengkayang, dengan rincian 10 FKTP konsekuensi, dan 3 FKTP non konsekuensi. FKTP konsekuensi yakni jumlah peserta terdaftar sudah mencapai minimal 5000, sedangkan non konsekuensi jumlah peserta terdaftar belum mencapai 5000. Untuk FKTP konsekuensi sudah diberlakukan KBK, sedangkan terhadap non konsekuensi belum diberlakukan, tetapi sudah harus dipersiapkan mengingat pertumbuhan peserta yang semakin meningkat dan hasil tersebut akan mempengaruhi angka capaian KBK kabupaten.

Periode Juni 2020 hingga Juni 2023 (3 tahun), BPJS Kesehatan Kabupaten Bengkayang mencoba menerapkan konsep *stakeholder engagement* menggunakan metode komunikasi efektif pendekatan prinsip REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*) terhadap seluruh FKTP.

Prinsip tersebut dipilih karena memiliki makna meraih ataupun mencapai, sejalan dengan tujuan dalam proses komunikasi sebenarnya yakni untuk meraih perhatian, minat, kepedulian, simpati, cinta kasih, serta respon positif dari orang lain (Sani, 2022). Keseluruhan makna tersebut sangat erat kaitannya dengan kemitraan antara BPJS Kesehatan dan FKTP yang bersifat jangka panjang untuk pelayanan publik, karena hal yang menjadi tujuan bukan hanya respon positif dari FKTP melainkan bagaimana respon tersebut muncul atas dasar saling membutuhkan. Dalam artikel ini dipaparkan bagaimana Prinsip REACH yang sudah dijalankan BPJS Kesehatan Bengkulu berperan terhadap peningkatan presentasi KBK 100% melalui hasil wawancara terbuka kepada informan serta hasil tersebut dikaitkan dengan teori mengenai prinsip REACH dan komunikasi interpersonal.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Metode penelitian ini dipilih karena sesuai kebutuhan peneliti untuk mendeskripsikan individu dan kondisi. (Siedlecki, 2020). Peneliti ingin mengeksplorasi apakah komunikasi efektif yang diterapkan selama 3 tahun ini dirasakan oleh FKTP sehingga membuat mereka berhasil mencapai KBK 100%.

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Untuk data primer menggunakan hasil wawancara, sedangkan data sekunder menggunakan data BI BPJS Kesehatan, jurnal ilmiah, buku serta peraturan dan undang-undang yang relevan.

Penelitian ini menggunakan pemilihan informan yang ditentukan peneliti berdasarkan kriteria yang dibutuhkan, yakni: pimpinan dan *Person in Charge* (PIC) dari FKTP yang sudah mencapai KBK 100% periode Juni 2020 hingga Juni 2023. Didapatkan 13 pimpinan dan 13 PIC sesuai kriteria. Wawancara yang digunakan yakni terstruktur, setiap informan diberikan pertanyaan yang sama (Thalib, 2022). Pertanyaan dibuat oleh peneliti sesuai kebutuhan, bersifat umum dan terbuka, karena peneliti ingin menggali apakah komunikasi efektif yang diterapkan selama 3 tahun dirasakan oleh FKTP dan berkontribusi terhadap pencapaian KBK mereka. Pertanyaan disajikan pada tabel 1.

Pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam (*in-depth interview*) kepada pimpinan dan PIC FKTP, dengan analisis data Matthew B. Miles *et al*, yakni kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles *et al.*, 2014). Kemudian dilakukan teknik validitas menggunakan triangulasi teori. Triangulasi teori merupakan teknik analisis data pada penelitian kualitatif dengan menggunakan perbandingan teori yang relevan (Carter *et al.*, 2014). Teori yang digunakan yakni mengenai prinsip REACH, *Dual Process Theory*, *Advice Response Theory* (ART), serta *Attachment Theory*.

Uji keabsahan data menggunakan triangulasi teori. Triangulasi teori merupakan teknik analisis data pada penelitian kualitatif dengan menggunakan perbandingan teori yang relevan (Carter *et al.*, 2014). Adapun pertanyaan yang digunakan sebagai berikut:

Tabel 1. Pertanyaan Terbuka Peneliti Kepada Pimpinan dan PIC FKTP Wilayah Bengkayang

Nomor	Pertanyaan
1	Apa saja faktor yang membuat FKTP anda bisa mencapai KBK 100%?
2	Bagaimana hubungan kemitraan yang terjalin selama ini dengan BPJS Kesehatan Kabupaten Bengkayang?
3	Bagaimana komunikasi BPJS Kesehatan Kabupaten Bengkayang selama ini ke FKTP anda?
4	Apa saja hambatan dalam komunikasi dengan BPJS Kesehatan Kabupaten Bengkayang selama ini?
5	Bagaimana perasaan anda selama bermitra dengan BPJS Kesehatan Kabupaten Bengkayang?

HASIL

Pencapaian KBK FKTP Wilayah Bengkayang

Berdasarkan sumber data BI BPJS Kesehatan, terdapat 13 FKTP wilayah Bengkayang yang sudah pernah mencapai KBK 100% dari bulan Juni 2020 hingga Juni 2023. Daftar FKTP tersebut peneliti sajikan dalam bentuk tabel berupa data frekuensi KBK 100% yang sudah pernah dicapai.

Pada tabel terlihat frekuensi terbanyak dicapai oleh Puskesmas Samalantan, Puskesmas Sungai Duri, Puskesmas Monterado dan seterusnya. Untuk yang meraih KBK 100% pertama kali yakni Puskesmas Sungai Duri dan Samalantan pada bulan Oktober 2020. Setelah itu disusul oleh FKTP lainnya. Pencapaian KBK di Wilayah Bengkayang merupakan hasil kerjasama yang baik antara BPJS Kesehatan, Dinas Kesehatan dan pihak FKTP. Terbukti dari angka capaian Kalimantan Barat yang dipaparkan pada kegiatan monitoring dan evaluasi KBK tingkat provinsi pada April 2023, Kabupaten Bengkayang mencapai angka terbaik untuk KBK dibandingkan kabupaten/kota lainnya, terkecuali untuk indikator angka kontak, belum ada kabupaten/kota yang mencapai target.

Monitoring dan evaluasi internal Kantor Cabang Singkawang bulan September 2023, Kabupaten Bengkayang mencapai 3 indikator sesuai target yakni angka kontak 151,95%, RRNS 0,21% dan RPPT 5,54%. Angka kontak merupakan tingkat aksesibilitas berdasarkan jumlah peserta JKN pada suatu FKTP terdaftar dalam periode satu bulan pelayanan dengan target minimal 150%. RRNS (Rasio Rujukan Non Spesialistik) adalah jumlah peserta yang dirujuk dengan diagnosa yang termasuk dalam jenis penyakit yang menjadi kompetensi dokter di FKTP dalam satu bulan pelayanan, target maksimal 2%. Sedangkan RPPT (Rasio Peserta Prolanis Terkendali) merupakan optimalisasi penatalaksanaan penyakit kronis oleh FKTP dalam menjaga kadar gula darah puasa bagi pasien Diabetes Mellitus tipe 2 (DM) atau tekanan darah bagi pasien Hipertensi Essensial (HT), target minimal 5% (Corporate University BPJS Kesehatan, 2020).

Tabel 2. Frekuensi Capaian KBK 100% FKTP Wilayah Bengkulu Periode Juni 2020 Sampai Dengan Juni 2023

Nomor	Nama FKTP	Frekuensi KBK 100%
1	Puskesmas Samalantan	32
2	Puskesmas Sungai Duri	31
3	Puskesmas Monterado	27
4	Puskesmas Capkala	19
5	Puskesmas Sungai Raya	18
6	Puskesmas Tujuh Belas	14
7	Puskesmas Sungai Betung	12
8	Puskesmas Jagoi Babang	10
9	Puskesmas Siding	6
10	Klinik Anugrah	4
11	Klinik Cahaya Indah Husada	2
12	Puskesmas Teriak	1
13	Puskesmas Sanggau Ledo	1

Perspektif Pimpinan dan PIC FKTP Mengenai Komunikasi yang Sudah Berjalan dengan BPJS Kesehatan Bengkulu Periode Juni 2020 Sampai Dengan Juni 2023

Peneliti melakukan wawancara terhadap seluruh informan. Setelah tahapan tersebut, peneliti menarik beberapa poin penting yang ditemukan berdasarkan jawaban yang disampaikan oleh informan penelitian. Poin penting tersebut diantaranya pemahaman, kerjasama tim, strategi, umpan balik, keterbukaan, perhatian, responsif, suportif, komunikatif, bersahabat, menghargai. Pada sesi wawancara tahap 1 (1 FKTP), informan memberikan tanggapan bahwa walaupun peserta belum terdaftar 5.000, namun pemahaman terkait KBK sudah dipersiapkan. Informan menyampaikan bahwa untuk koordinasi dengan BPJS Kesehatan Bengkulu sudah jauh lebih baik dari sebelum Juni 2020, lebih cepat respon dan merasa didukung penuh.

“Ya sejujurnya aku sudah paham tentang KBK, cuma ya karena belum konsekuensi, jadi aku belum mencoba secara keseluruhan dan ada yang masih bingung. Cuma yang aku rasakan sekarang BPJS Kesehatan Bengkulu lebih baik dari sebelum tahun 2020. Sekarang kalau aku butuh koordinasi responnya cepat dan merasa didukung gitu. Dan banyak diajari hal baru terkait capaian, khususnya KBK ini, sebelumnya aku gak pernah tuh terpaparkan dengan info pentingnya KBK.” (Wawancara dengan informan tahap 1, 11 September 2023).

Wawancara tahap 2 dilakukan pada 3 FKTP secara bergantian baik pimpinan maupun PIC. Sebanyak 3 FKTP tersebut sudah memiliki peserta lebih dari 5000. Menurut Pimpinan dan PIC 3 FKTP tersebut, hal pertama yang harus dilakukan untuk mendapatkan KBK 100% yakni membentuk tim, setelah itu diperlukan pemahaman yang menyeluruh pada semua anggota tim agar dapat menentukan strategi. Setelah strategi ada, maka dibentuk tugas dari masing-masing anggota tim yang melibatkan seluruh penanggung jawab program di FKTP. Untuk kemitraan dengan BPJS Kesehatan Bengkulu sangat baik, merasa dibimbing dan diberikan arahan. Selalu diingatkan terkait capaian KBK. Jika ada yang ditanyakan, responnya cepat.

“Sebenarnya sebelum Saya jadi pimpinan disini, KBK nya sudah 100%. Hanya saja Saya mendapatkan amanah untuk mempertahankan capaian tersebut. Saya sempat merombak tim agar semakin solid, bersama melakukan pembelajaran untuk tim dan seluruh penanggung jawab program FKTP. Setelah semuanya paham mengenai konsep KBK, baru kami menyusun strategi yang lebih efektif, kemudian melakukan pembagian tugas. Kami juga membuat google sheet bu untuk memantau setoran kunjungan yang sudah dikirim ke tim KBK FKTP dari pemegang program. Saya sangat berterima kasih dengan BPJS Kesehatan Bengkayang, karena yang sekarang jauh lebih baik dari sebelumnya. Kami banyak dibimbing, dan sering direminder terkait capaian. BPJS Kesehatan Bengkayang juga tidak sungkan untuk selalu fastresponse kapanpun kami butuh jawaban. Dan pimpinannya sering berkunjung ke tempat kami bersama tim, pokoknya sudah sangat membantu kami.”(Wawancara dengan informan tahap 2, pimpinan salah satu FKTP, 18 September 2023).

“Yang dibutuhkan kerjasama tim kak, selama ini memaksimalkan kunjungan, jadi gak hanya kunjungan yang di dalam gedung, namun terhadap kunjungan di luar gedung yang masuk dalam semua program FKTP. Trus, waktu dulu KBK belum 100%, kami belajar dengan FKTP lain yang sudah 100% dan belajar langsung dengan BPJS Kesehatan Bengkayang. Saya makasi banyak kak karena kami sudah banyak dibantu, kalau kami ada yang ndak paham, langsung dikasi pencerahan. Saya pun lebih suka pola yang sekarang karena kami lebih sering direminder terkait capaian terutama KBK, jadi kami lebih aware kak. Terus responnya cepat dan seperti teman.” (Wawancara dengan informan tahap 2, PIC salah satu FKTP, 18 September 2023).

Wawancara tahap 3 dilakukan pada 3 FKTP dengan pola yang sama yakni secara bergantian masing-masing pimpinan dan PIC. Hal baru yang didapatkan dari tahap 3 ini yakni salah satu pimpinan mengutarakan bahwa sangat suka dengan cara komunikasi yang santai, tidak formal. Pimpinan tersebut juga mengungkapkan bahwa sekarang komunikasi lebih terbuka khususnya dari BPJS Kesehatan Bengkayang, sehingga mereka merasa dihargai.

“Saya sudah menunjuk PIC khusus untuk mengentri kunjungan dan memantau proses setor kunjungan dari masing-masing pemegang program. Yang penting reward diberikan agar motivasi kerja ada. Trus Saya senang tuh sekarang BPJS Kesehatan Bengkayang jauh lebih asik, kami sering dikunjungi, jadi merasa dihargai dan diperhatikan. Saya juga sangat suka dengan pertemuan yang santai dan tidak formal, sehingga informasi apapun lebih nyaman dikomunikasikan karena Saya orangnya to the point. Seperti pimpinan sekarang sering ngajak Saya janjian ngopi di warkop, nah ini Saya jadi gak tertekan bahas capaian. Saya berterima kasih juga karena selama ini sudah sering dibimbing, mana yang kami kurang langsung di feedback dan dibantu dicarikan solusi. Udah sangat baiklah intinya yang sekarang.” (Wawancara dengan informan tahap 3, pimpinan salah satu FKTP, 19 September 2023).

Wawancara tahap 4 dilakukan pada 1 FKTP. Baik pimpinan maupun PIC sangat berterima kasih karena untuk pertama kalinya mereka baru mendapatkan KBK 100% di bulan Juli tahun 2023. Mereka merasa sangat dibimbing oleh BPJS Kesehatan Bengkayang, namun karena kendala tim, sehingga baru berhasil mencapai KBK 100% di bulan Juli 2023.

“Saya sangat senang dengan BPJS Kesehatan Bengkayang, sudah sabar membimbing kami. Bahkan dari tahun-tahun lalu sudah sering dibimbing, hanya saja kendala pada tim internal kami. Kami baru menemukan ritme tim dan strategi yang pas.”(Wawancara dengan informan tahap 4, pimpinan FKTP, 20 September 2023).

“Saya sangat berterima kasih dek, karena adek dan pimpinan adek sudah sabar membimbing kami, memberikan kami masukan dan arahan, sering dilakukan feedback dan diberi motivasi. Kami minta maaf baru bulan Juli 2023 KBK nya 100%, karena seperti yang disampaikan pimpinan tadi bahwa kami baru berhasil menemukan ritme dan strategi yang pas untuk tim. Makasi ya dek.” (Wawancara dengan informan tahap 4, PIC FKTP, 20 September 2023).

Wawancara terus dilakukan hingga jawaban dari semua informan berhasil dikumpulkan dan direkam. Wawancara selesai pada 22 September 2023. Bagi peneliti, terdapat jawaban informan lainnya yang sangat memberikan makna pada sesi wawancara tersebut yakni saat tanggal 22 September 2023 oleh salah satu pimpinan dan PIC FKTP. Mereka mengungkapkan bahwa selama berhubungan dengan BPJS Kesehatan, baru kali ini sering dikunjungi dan merasa sangat dihargai, terlebih keterbukaan dalam berkomunikasi membuat mereka nyaman jika ada hal yang mereka ingin tanyakan. Sehingga tidak membuat mereka segan.

“Saya senang dek, karena selama bermitra dengan BPJS Kesehatan, baru kali ini lah kami sering dikunjungi. Kami merasa seperti sangat dihargai. BPJS Kesehatan khususnya yang di Bengkayang sangat terbuka dengan kami, sehingga membuat kami tidak merasa canggung dan segan untuk bertanya mengenai hal-hal yang belum kami mengerti. Minta tolong ini menjadi hal yang dipertahankan kedepannya, karena kami merasa sangat nyaman.” (Wawancara dengan informan tahap 6, pimpinan salah satu FKTP, 22 September 2023).

“Waktu itu kami KBK nya memang belum 100%, tapi karena di motivasi terus dengan BPJS Kesehatan Bengkayang, jadi kami tertantang. Kami juga berterima kasih kepada BPJS Kesehatan Bengkayang karena sudah fast response, sudah sabar dan bersedia diganggu terus saat kami butuh untuk berkonsultasi dan koordinasi. Udah sangat baik pokoknya.” (Wawancara dengan informan tahap 6, PIC salah satu FKTP, 22 September 2023).

Dari jawaban semua informan tersebut, peneliti mendapatkan bahwa yang sebenarnya dibutuhkan FKTP sebagai mitra BPJS Kesehatan adalah sebuah perhatian, dari situ akan terbentuk rasa saling membutuhkan, menghargai dan selalu mendukung satu sama lainnya untuk mewujudkan ekosistem JKN yang kondusif. Terlebih dukungan terhadap KBK. Jika KBK 100%, biaya kapitasi yang diterima akan maksimal, yang kemudian akan berpengaruh baik pada *engage* dan mutu pelayanan JKN.

PEMBAHASAN

Pencapaian KBK FKTP Wilayah Bengkayang

Jika dilihat dari data, capaian FKTP Wilayah Bengkayang dari awal KBK diatur pada tahun 2019 belum pernah mencapai 100%. Baru pada tahun 2020 di bulan Oktober, KBK dengan konsekuensi berhasil diraih oleh 2 puskesmas yakni Samalantan dan Sungai Duri, kemudian disusul oleh FKTP lainnya. Setelah ditelusuri dan dilakukan pengamatan, pimpinan BPJS Kesehatan Bengkayang secara aktif melakukan kunjungan ke masing-masing FKTP, dimulai dari FKTP wilayah pesisir Bengkayang. Dengan alasan melihat jumlah peserta terbanyak pada saat itu. Pimpinan memiliki prinsip untuk menerapkan KBK ini harus mengandeng FKTP dengan jumlah

peserta besar terlebih dahulu. Jika sudah berhasil maka FKTP tersebut akan menjadi contoh untuk FKTP lainnya dan bisa melakukan *sharing session*.

Dalam hal ini sejalan dengan konsep *trendsetters*, yakni merupakan individual yang secara tidak langsung menjadi peran krusial dalam membentuk perubahan pada masyarakat. *Trendsetters* dapat kita temui pada semua tahapan perubahan sosial masyarakat, bahkan perilaku mereka dapat merubah banyak orang walaupun hanya dalam waktu yang singkat (Patel, 2019). Konsep tersebut yang diterapkan oleh pimpinan BPJS Kesehatan Bengkayang sebagai langkah awal KBK 100% di Kabupaten Bengkayang. Terbukti dengan semakin bertambahnya jumlah FKTP dengan KBK 100% di wilayah Bengkayang hingga Juni 2023. Tentunya keberhasilan tersebut didukung oleh komunikasi yang tepat terhadap FKTP. Komunikasi tersebut yang kemudian akan dibahas pada pembahasan selanjutnya.

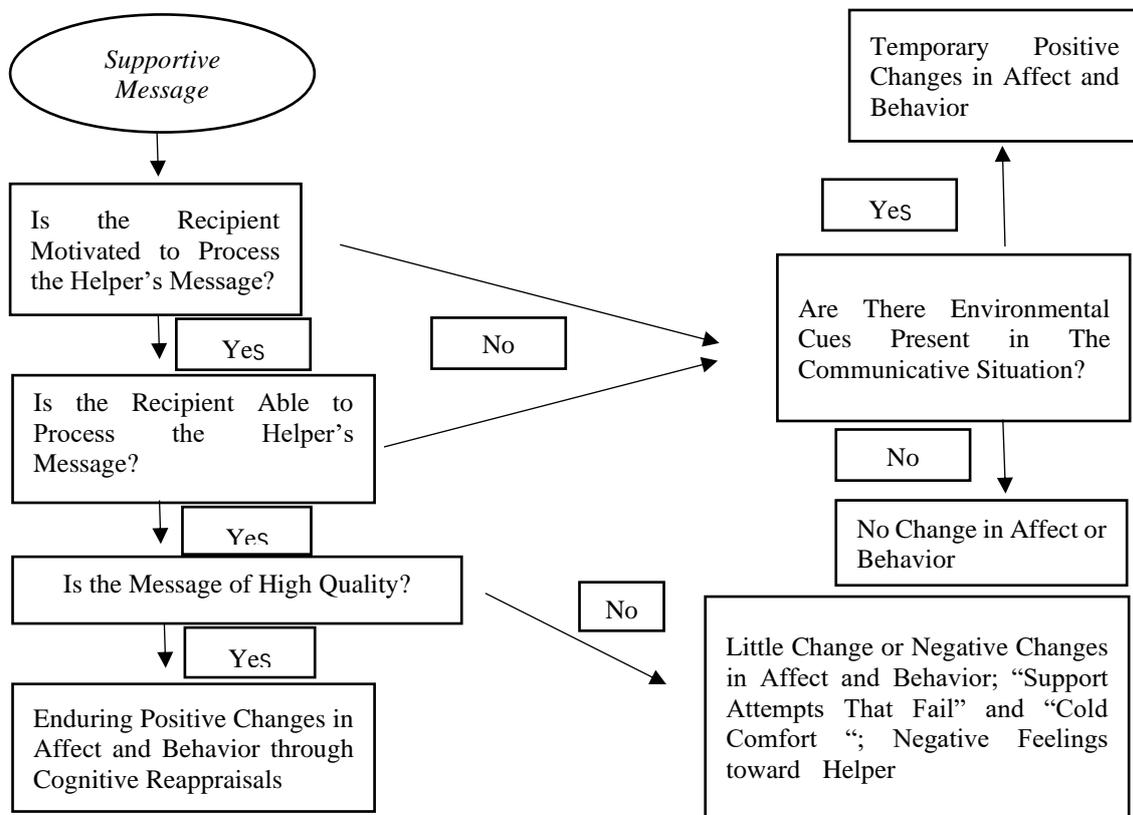
Uji Keabsahan Triangulasi Teori Terhadap Jawaban Informan

Peneliti menggunakan uji keabsahan dengan teknik triangulasi teori berdasarkan poin penting yang berhasil didapatkan pada hasil wawancara. Poin penting tersebut diantaranya pemahaman, kerjasama tim, strategi, umpan balik, keterbukaan, perhatian, responsif, suportif, komunikatif, bersahabat, menghargai. Dalam hal ini, peneliti memilih menggunakan 3 teori komunikasi interpersonal yakni *Dual Process Theory*, *Advice Response Theory (ART)* yang masuk ke dalam lingkup *Individually Centered Theories of Interpersonal Communication*. Serta *Attachment Theory* yang masuk ke dalam lingkup *Relationship-Centered Theories of Interpersonal Communication*.

Pada gambar 1 dijelaskan bahwa komunikasi interpersonal yang terbentuk dalam *Dual-Process Theory* melalui mekanisme penyampaian pesan yang bersifat mendukung. Dalam implementasinya, saat BPJS Kesehatan Bengkayang menyampaikan informasi kepada FKTP, rutin dilakukan analisis apakah pesan yang disampaikan tersebut dapat memotivasi mereka untuk merespon atau tidak. Selanjutnya apakah FKTP dapat langsung melakukan tindak lanjut terhadap pesan yang diterimanya? Jika iya, maka yang harus ditekankan adalah seberapa berkualitas isi dari pesan tersebut? Jika isi pesan berkualitas maka secara langsung akan memberikan dampak berupa perubahan yang baik pada perilaku dari tindak lanjut yang diharapkan dari BPJS Kesehatan Bengkayang terhadap FKTP yakni perkembangan secara bertahap terhadap presentase capaian KBK.

Jika FKTP tidak dapat menerima dan melakukan proses terhadap pesan tersebut, maka yang perlu menjadi telaah apakah lingkungan yang tercipta antara BPJS Kesehatan dan FKTP telah benar menghadirkan lingkungan yang komunikatif? Jika tidak, maka perubahan dampak dan perilaku tidak akan terjadi. Begitu juga dengan kualitas dari sebuah pesan, jika dinilai tidak berkualitas bagi FKTP, maka tidak akan terjadi perubahan atau bahkan terjadi dampak dan perilaku yang mengarah kepada

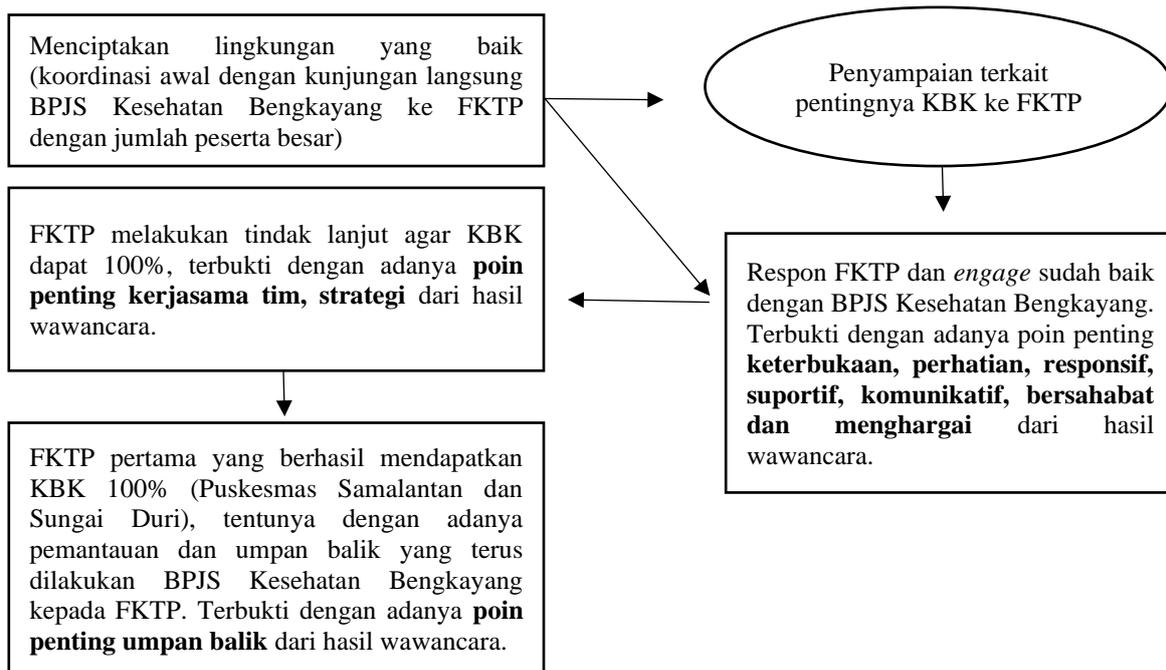
hal *negative* yang mengakibatkan proses pesan yang diteruskan tersebut bersifat tidak mendukung (Jang et al., 2021).



Gambar 1. A Dual-Process Model for the Processing and Outcomes of Supportive Message (Source: Graham D. Bodie and Erina L. MacGeorge)

BPJS Kesehatan Bengkulu melakukan pendekatan awal dengan FKTP pada Juni 2020 semenjak pergantian pemimpin. Pemimpin aktif melakukan pendekatan awal ke FKTP dengan jumlah peserta yang besar. Pendekatan dilakukan secara langsung kepada pimpinan dan PIC FKTP. Saat itu adalah Puskesmas Samalantan dan Sungai Duri. Hal tersebut dilakukan untuk menciptakan lingkungan yang positif dan meningkatkan *engage* dengan FKTP.

Setelah lingkungan yang baik tercipta, pesan apapun yang dikomunikasikan BPJS Kesehatan Bengkulu diterima FKTP, begitu juga sebaliknya, karena kesan baik berhasil didapatkan oleh kedua pihak. Kesan tersebut menghasilkan dampak dan perilaku yang mengarahkan ke perubahan positif yakni FKTP berhasil mendapatkan KBK 100% dan BPJS Kesehatan berhasil membina FKTP untuk komitmen terhadap semua proses pada pelayanan kesehatan yang kemudian berdampak pada KBK itu sendiri. Berikut skema keterkaitan *Dual-Process Theory* dan proses koordinasi KBK wilayah Bengkulu.



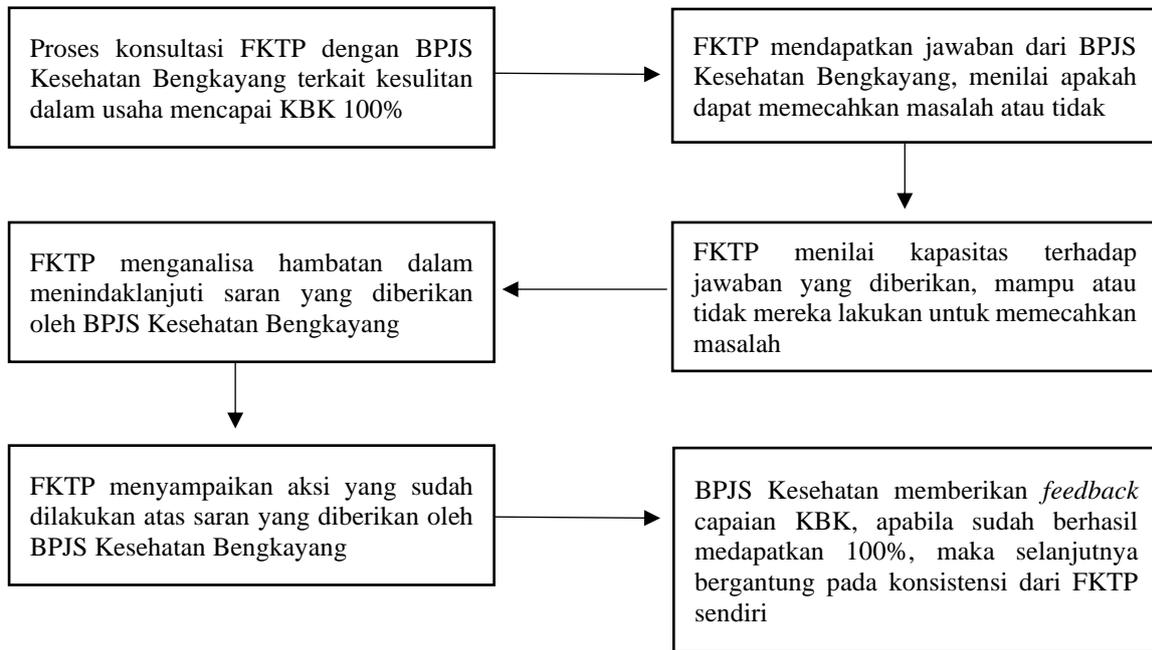
Gambar 2. Keterkaitan Proses Komunikasi antara BPJS Kesehatan Bengkulu dengan FKTP Terhadap *Dual-Process Theory*

Teori selanjutnya yakni *Advice Response Theory (ART)*. Teori ini merupakan teori sosial kognitif yang mengembangkan bagaimana kemampuan memberi saran terhadap hasil yang dipengaruhi oleh kualitas pesan, penasehat, situasi dan penerima pesan. Pada ART, cerminan pesan yang disampaikan oleh BPJS Kesehatan merupakan kualitas saran pada pesan yang disampaikan. Merujuk ke teori ini, secara tidak langsung FKTP akan mengevaluasi isi pesan apakah sesuai dengan yang diharapkan atau tidak, dengan kata lain apakah dengan saran tersebut dapat menghasilkan tindak lanjut yang dapat memecahkan masalah atau tidak (Guntzviller et al., 2020). Pada proses ini FKTP akan berusaha mencari apakah ada strategi yang sesuai dalam menjalankan saran yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dalam usaha mencapai KBK 100%.

Kemudian FKTP menilai kelayakan dari sebuah saran dalam hal apakah saran tersebut sesuai dengan kemampuan mereka untuk melaksanakan tindak lanjut. FKTP juga secara tidak langsung akan menganalisa hambatan atau kekurangan untuk menjalankan tindak lanjut dari saran tersebut, dan pada akhirnya melakukan konfirmasi bagaimana aksi dari saran tersebut secara konsisten dilaksanakan sesuai dengan perencanaan penerima saran (Guntzviller et al., 2020).

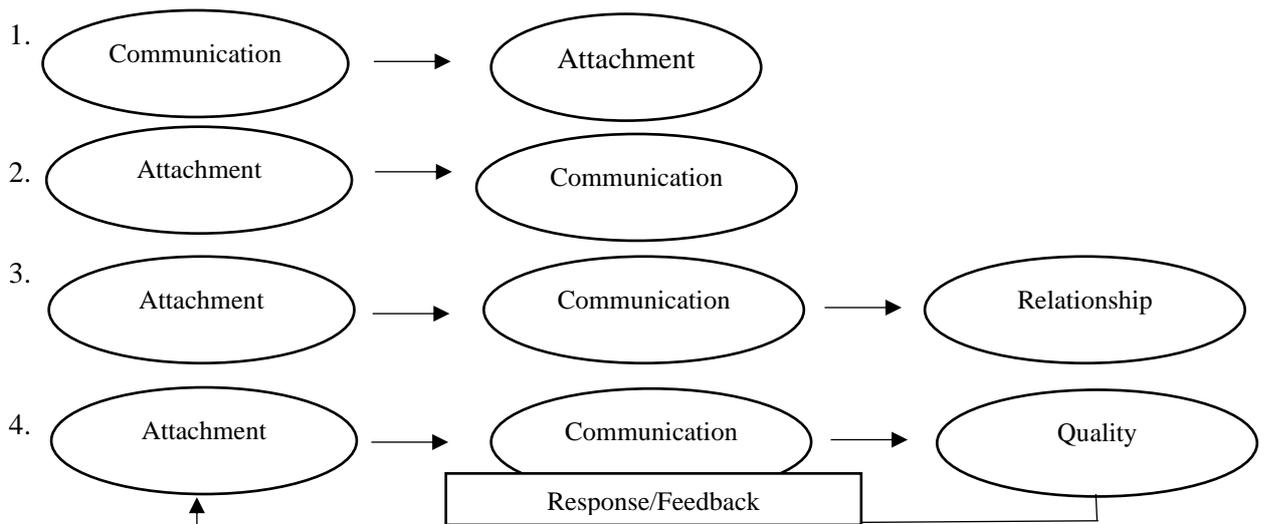
Ketika FKTP berusaha mencapai KBK 100%, FKTP akan sering berkomunikasi untuk meminta saran. Seperti jawaban pada sesi wawancara dengan FKTP yang sudah dipaparkan pada hasil wawancara pimpinan dan PIC, mereka mengungkapkan bahwa respon dari BPJS Kesehatan

Bengkayang sangatlah cepat, selalu memberikan solusi, arahan dan pembelajaran. Terlampir skema keterkaitan antara ART dan proses koordinasi tersebut.



Gambar 3. Keterkaitan Proses Komunikasi antara BPJS Kesehatan Bengkayang dengan FKTP Terhadap *Advice Response Theory (ART)*

Teori selanjutnya yakni mengenai *Attachment Theory*. Teori ini menekankan pada peran penting komunikasi dalam membentuk rasa keterikatan dan melihat bagaimana keterikatan tersebut berfungsi dalam sebuah hubungan.

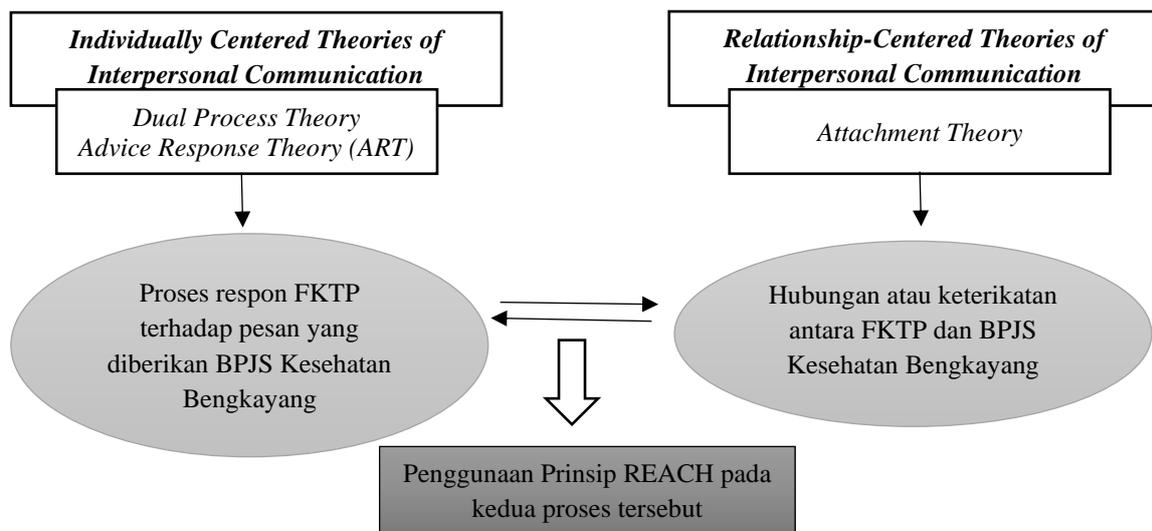


Gambar 4. Keterkaitan Proses Komunikasi antara BPJS Kesehatan Bengkayang dengan FKTP Terhadap *Attachment Theory*

Komunikasi kemudian didiskusikan sebagai penyebab dan akibat dari keterikatan, yang menjelaskan mengapa orang dengan gaya keterikatan yang berbeda, cenderung bervariasi dalam suatu kepuasan dalam hubungan (Braithwaite, D., Schrodt, 2022). Dalam skema tersebut terlihat bahwa suatu keterikatan akan mempengaruhi komunikasi yang kemudian akan membentuk suatu hubungan yang berkualitas. Kualitas dalam hubungan pada akhirnya dipertahankan untuk menjaga suatu keterikatan.

Teori ini menggambarkan BPJS Kesehatan Bengkulu dalam membentuk keterikatan di awal, sehingga dapat menciptakan suatu komunikasi yang baik yang secara tidak langsung membentuk suatu hubungan. Hubungan tersebut terus dijaga agar berkualitas, dan kemudian untuk mempertahankan kualitas yang baik, maka BPJS Kesehatan Bengkulu menerapkan komunikasi efektif untuk menjaga keterikatan yang sudah terbentuk di awal.

Jika dikaitkan antara ke tiga teori tersebut pada strategi komunikasi BPJS Kesehatan Bengkulu, maka didapatkan keterkaitan antara semuanya. *Individually Centered Theories of Interpersonal Communication* merupakan teori dengan pendekatan bagaimana individu merencanakan, memproduksi serta melakukan proses pesan dalam komunikasi interpersonal. Teori ini berdasarkan asumsi dasar bahwa aktivitas kognitif individu merupakan kunci dari proses komunikasi baik dalam memproduksi dan memproses pesan (Braithwaite, D., Schrodt, 2015). Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, dalam teori ini, peneliti memilih *Dual Process Theory*, *Advice Response Theory (ART)* sebagai teori yang dianalisis pada mekanisme pendekatan antara BPJS Kesehatan Bengkulu dan FKTP. Teori ini memperlihatkan bagaimana kesesuaian proses penerimaan pesan pertama kali oleh FKTP terhadap BPJS Kesehatan Bengkulu. Baru kemudian *Relationship-Centered Theories of Interpersonal Communication* menjelaskan bagaimana hubungan keterikatan yang terjadi antara BPJS Kesehatan Bengkulu dan FKTP selama proses komunikasi berlangsung, seperti yang sudah dijelaskan pada *Attachment Theory* (Braithwaite, D., Schrodt, 2015).



Gambar 5. Keterkaitan Teori Komunikasi Interpersonal dengan Penggunaan Prinsip REACH antara BPJS Kesehatan Bengkulu dan FKTP

Prinsip REACH dalam Komunikasi Efektif Antara BPJS Kesehatan Bengkulu dan FKTP

Dalam membentuk suatu komunikasi interpersonal diperlukan metode komunikasi efektif yang dapat membuat hubungan antara BPJS Kesehatan Bengkulu dan FKTP berkualitas. Pada dasarnya, dalam suatu komunikasi interpersonal terjadi pertukaran pikiran atau penyampaian informasi (Sani, 2022). Prinsip REACH yang dibangun dalam suatu komunikasi efektif berperan sangat krusial. Prinsip tersebut merupakan intisari dalam suatu komunikasi bertujuan untuk mencapai target dalam suatu hubungan.

Prinsip yang pertama yakni *Respect*. Prinsip tersebut mengedepankan sikap hormat dan perhatian dalam berkomunikasi. Tanpa rasa dihormati dan dihargai, komunikasi tidak akan mendengar apa yang dikomunikasikan oleh informan. Hal yang menjadi penekanan dalam prinsip ini diantaranya berbicara dengan ramah dan rasa bersahabat, menghormati tanggapan orang lain, memperhatikan orang lain dengan seksama, serta terampil dalam membina komunikasi (Sani, 2022). Jika dikaitkan dengan poin penting dari hasil wawancara yakni berkaitan dengan perhatian, bersahabat dan menghargai. Penerapan dari prinsip tersebut dilakukan BPJS Kesehatan Bengkulu dengan rutin menanyakan kendala lapangan yang dihadapi FKTP, memberikan kesan bersahabat dalam situasi apapun dan menganggap mereka sebagai teman, serta tidak pernah memberikan pernyataan yang bersifat perintah atau instruksi melainkan mengajak belajar bersama untuk bertumbuh melakukan perbaikan terhadap capaian yang belum optimal.

Prinsip kedua yakni *Empathy*. Prinsip ini menuntut agar mampu mendengarkan terlebih dahulu sebelum ingin didengar oleh orang lain. Ciri-ciri dalam prinsip ini diantaranya mampu mendengarkan dengan cermat apa yang dikatakan orang lain, bagaimana perasaannya dan apa yang menyimpannya. Kemudian menggunakan susunan kata untuk mengenali orang lain, serta berusaha

memahami perasaan dan keadaan mereka (Sani, 2022). Dalam hal ini poin penting yang sesuai adalah pemahaman dan komunikatif. Penerapan dari prinsip tersebut dilakukan BPJS Kesehatan Bengkulu dengan tidak memberi batas kepada mereka untuk menyampaikan ketidakmampuan atau perasaan lelah yang dialami dalam proses pencapaian, hal ini berkaitan dengan performa PIC dalam menjalankan tugasnya. Pada prinsipnya, BPJS Kesehatan Bengkulu tidak bisa memberi batas, namun mencoba mengkomunikasikan terhadap pimpinan untuk dicarikan kebijakan terbaik.

Prinsip ketiga yakni *Audible*. Yang artinya dapat didengar dan dimengerti. Dalam hal ini komunikator harus mampu mendengarkan dan menerima umpan balik sebelum menyampaikan pesan yang dapat diterima oleh penerima pesan. Prinsip ini memiliki ciri yakni adanya penyampaian data/pesan yang penting, adanya penggunaan suara yang dapat didengar dan dimengerti penerima pesan serta menggunakan bahasa sederhana yang dapat dimengerti (Sani, 2022). Prinsip ini mencerminkan poin penting dalam wawancara yakni kerjasama tim, strategi, umpan balik. Penerapan dari prinsip tersebut dilakukan dengan pemilihan kata yang sederhana dalam menyampaikan pesan kepada FKTP, *to the point*, intonasi yang bersahabat, dan tidak memotong pembicaraan FKTP saat mereka menyampaikan sesuatu.

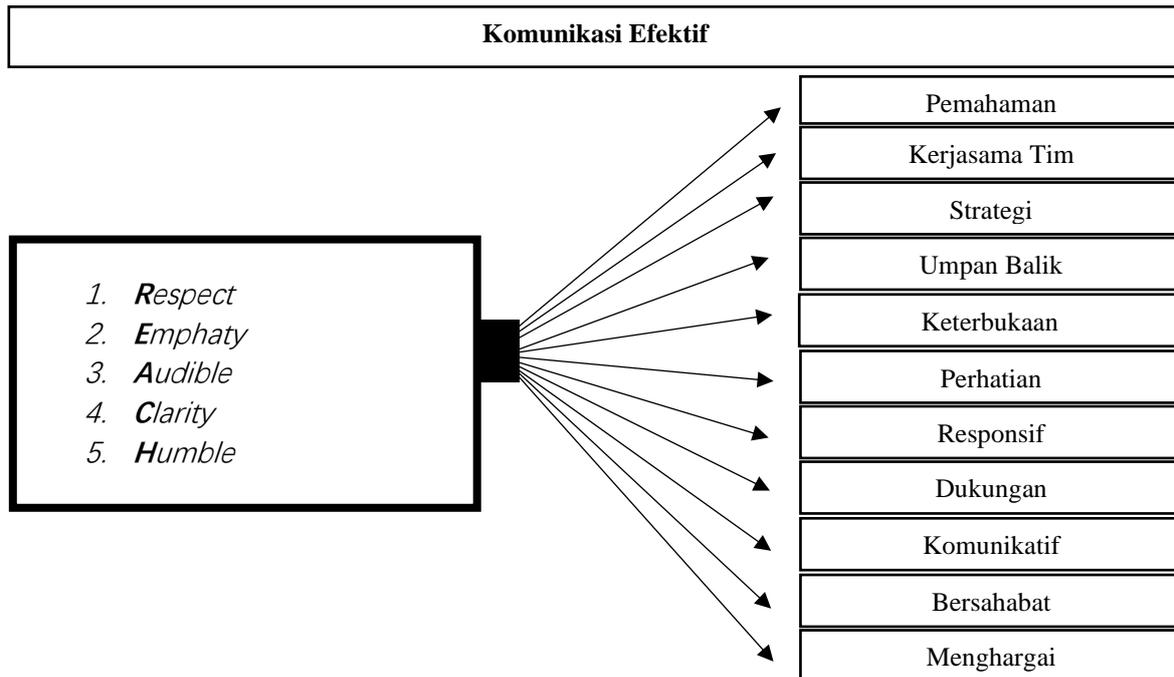
Prinsip ke empat yakni *Clarity*. Pesan yang memenuhi aspek *Clarity* ini bertujuan untuk tidak menimbulkan penafsiran berbeda oleh pendengar yang berbeda. Prinsip ini diartikan juga sebagai keterbukaan karena orang yang akan melakukan komunikasi secara interpersonal perlu bersikap terbuka dan tidak menyembunyikan informasi apapun, sehingga hasil yang diharapkan yakni menimbulkan rasa percaya oleh penerima pesan (Sani, 2022). Poin penting dari hasil wawancara yang berkaitan dengan prinsip ini yakni keterbukaan dan responsif. Penerapan dari prinsip ini dilakukan BPJS Kesehatan Bengkulu dengan jujur dalam menginformasikan apapun terhadap FKTP, tidak menutupi apa saja yang menjadi hak mereka sebagai mitra kerjasama, selalu berpedoman terhadap aturan ketika menyampaikan informasi apapun yang mereka butuhkan terkait pelayanan, tidak memberikan respon lama terhadap apapun kebutuhan mereka meskipun tidak bersifat *urgent*.

Prinsip yang terakhir yakni *Humble*. Dalam hal ini sikap rendah hati sangat diperlukan untuk membangun perasaan menghargai orang lain. Ciri yang melekat dalam prinsip ini yakni suka membantu orang lain, menerima kritik dari orang lain, berani mengakui kesalahan, serta memaafkan kesalahan orang lain (Sani, 2022). Dalam hal ini poin penting yang berkaitan dengan hasil wawancara yakni dukungan dengan saling memahami antara BPJS Kesehatan Bengkulu dan FKTP. Adapun penerapannya dari BPJS Kesehatan Bengkulu yakni bersedia memberikan bantuan ketika terjadi kendala seperti pada aplikasi, tidak segan untuk segera meminta maaf apabila melakukan kesalahan walaupun terhadap hal kecil seperti perubahan jadwal undangan ataupun penyampaian informasi, menghargai waktu FKTP ketika di luar jam kerja dengan cara meminta izin

untuk menghubungi terlebih dahulu apabila ada hal *urgent* yang perlu segera dikonfirmasi khususnya berkaitan dengan pelayanan.

Prinsip REACH pada komunikasi efektif dalam membangun komunikasi interpersonal dapat dikaitkan satu dengan lainnya jika dianalisis dari pola komunikasi yang selama ini sudah berjalan antara BPJS Kesehatan Bengkulu dan FKTP. Prinsip tersebut menjadi indikator keberhasilan dari komunikasi efektif terhadap suatu komunikasi interpersonal yang sudah berjalan dari Juni 2020 sampai dengan Juni 2023. Hubungan yang dihasilkan semakin terbuka dan membangun rasa saling membutuhkan antara BPJS Kesehatan Bengkulu dan FKTP.

Pada kenyataannya, terdapat tantangan yang dihadapi saat implementasi khususnya ketika melakukan pendekatan awal kepada FKTP. Mulai dari proses perkenalan diri, membina *trust*, dan membentuk respon cepat terhadap apapun kesulitan mereka. Tahap tersebut membutuhkan proses yang tidak sebentar sampai dengan BPJS Kesehatan mampu mendapatkan perhatian dari mereka. Ketika perhatian tersebut sudah ada, maka BPJS Kesehatan dapat masuk untuk memberikan edukasi mengenai KBK kepada mereka. Tahap tersebut tidak dapat ditargetkan jangka waktu keberhasilannya, karena proses komunikasi yang dibentuk diawal harus mengikuti proses dan respon dari mereka. Sebagai contoh, peneliti pernah menemukan respon FKTP yang sangat baik, namun setelah itu, dilihat dari perkembangan capaian indikator KBKnya belum mengalami proses perbaikan. Artinya, ada kendala internal lainnya yang dihadapi mereka untuk mencapai KBK 100%. Misalnya seperti SDM yang tidak mendukung, atau bahkan komunikasi internal mereka yang kurang baik. Dalam hal ini, BPJS Kesehatan Bengkulu melakukan komunikasi yang berkelanjutan untuk mempertahankan *awareness* yang baik terhadap pentingnya KBK 100% kepada mereka dengan proses monitoring evaluasi yang bersifat santai dan penuh keakraban. Mekanisme seperti ini masuk dalam prinsip REACH dengan tujuan membentuk keterbukaan dari mereka.



Gambar 6. Pola Hubungan Prinsip REACH pada Komunikasi Efektif BPJS Kesehatan Bengkulu

SIMPULAN

BPJS Kesehatan Bengkulu telah melakukan wawancara mendalam kepada 13 pimpinan dan PIC FKTP terkait kemitraan dan komunikasi yang sudah berjalan selama ini, dan dikaitkan dengan pencapaian KBK yang sudah mereka dapatkan dari Juni 2020 hingga Juni 2023. Wawancara dilakukan dengan menggunakan pertanyaan terbuka agar didapatkan jawaban yang luas. Dari hasil wawancara didapatkan 11 poin penting yakni pemahaman, kerjasama tim, strategi, umpan balik, keterbukaan, perhatian, responsif, dukungan, komunikatif, bersahabat dan menghargai. Poin penting yang didapatkan tersebut kemudian dianalisa kesesuaian dengan prinsip REACH, dan didapatkan kesesuaian antara keduanya.

Peneliti juga melakukan triangulasi teori terkait komunikasi interpersonal terhadap hasil wawancara menggunakan 3 teori yakni *Dual Process Theory*, *Advice Response Theory (ART)* yang masuk ke dalam lingkup *Individually Centered Theories of Interpersonal Communication*, serta *Attachment Theory* yang masuk ke dalam lingkup *Relationship-Centered Theories of Interpersonal Communication*. Triangulasi tersebut membahas mengenai teori dan kesesuaian dengan fakta yang didapatkan dari hasil wawancara kepada FKTP.

Terbukti bahwa komunikasi dengan prinsip REACH dapat mempertahankan kualitas dari komunikasi interpersonal antara BPJS Kesehatan Bengkulu dan FKTP sesuai dengan yang sudah berjalan dari Juni 2020 hingga Juni 2023. Keterkaitan hubungan tersebut menjadi pendukung BPJS Kesehatan Bengkulu dalam membantu FKTP untuk mencapai KBK 100%.

Dampak jangka panjang yang diharapkan yakni terhadap mutu pelayanan kesehatan di FKTP. Dengan KBK 100%, maka mereka akan mendapatkan pembayaran kapitasi yang maksimal. Pembiayaan tersebut dapat digunakan untuk pemenuhan sarana prasarana, SDM maupun kekurangan lainnya. Pemenuhan tersebut akan berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan kesehatan peserta JKN. Semakin lengkap fasilitas yang dimiliki oleh FKTP, maka semakin meningkat pula tingkat kenyamanan dan kepercayaan peserta JKN. Juga terhadap kasus-kasus non spesialisik yang dihadapi FKTP semuanya akan tuntas tanpa harus dilakukan rujukan secara vertikal atau ke Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL). Hal tersebut akan berpengaruh terhadap perbaikan sistem kendali mutu kendali biaya yang berkelanjutan. Mutu pelayanan kesehatan pun terjamin pada tingkat primer, sehingga menekan perburukan penyakit ke arah spesialisik.

DAFTAR RUJUKAN

- Apriliani, I. M., Purba, N. P., Dewanti, L. P., Herawati, H., & Faizal, I. (2023). Open access Open access. *Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Pencapaian Indikatoor Kapitasi Berbasis Komitmen Pelayanan Di Puskesmas Kabupaten Kolaka*, 6(6), 1213–1226.
- Braithwaite, D., Schrodt, P. (2022). *Engaging Theories in Interpersonal Communication* (Third edit). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003195511>
- Braithwaite, D., & Schrodt, P. (2015). *Engaging Theories in Interpersonal Communication (Multiple Perspectives)* (Second Edition). SAGE Publications, Inc.
- Carter, N., Bryant-Lukosius, D., Dicenso, A., Blythe, J., & Neville, A. J. (2014). The use of triangulation in qualitative research. *Oncology Nursing Forum*, 41(5), 545–547. <https://doi.org/10.1188/14.ONF.545-547>
- Corporate University BPJS Kesehatan. (2020). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Primer. Disampaikan Pada: Pelatihan Pembekalan Calon Pegawai BPJS Kesehatan Melalui Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) – Tahun 2020*. BPJS Kesehatan.
- Dedy, P. (2021). Kabupaten Klungkung. *Pelaksanaan Kapitasi Berbasis Kinerja Dan Pemanfaatan Dana Kapitasi Di UPTD Puskesmas Kabupaten Klungkung*, 4, 21–32. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/ach/article/download/58119/33949>
- Guntzviller, L. M., Liao, D., Pulido, M. D., Butkowski, C. P., & Campbell, A. D. (2020). Extending advice response theory to the advisor: Similarities, differences, and partner-effects in advisor and recipient advice evaluations. *Communication Monographs*, 87(1), 114–135. <https://doi.org/10.1080/03637751.2019.1643060>
- Iazzi, A., Pizzi, S., Iaia, L., & Turco, M. (2020). Communicating the stakeholder engagement process: A cross-country analysis in the tourism sector. *Corporate Social Responsibility and*

- Environmental Management*, 27(4), 1642–1652. <https://doi.org/10.1002/csr.1913>
- Jang, W., Kim, J., Kim, S., & Chun, J. W. (2021). The role of engagement in travel influencer marketing: the perspectives of dual process theory and the source credibility model. *Current Issues in Tourism*, 24(17), 2416–2420. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1845126>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (Fourth). SAGE Publications, Inc.
- Patel, R. (2019). The Role of Trendsetters in the Popularization and Adoption of the Swachh Bharat Mission. *Presentation at the Penn India Research Forum*. <https://global.upenn.edu/global-initiatives/2019-penn-india-research-symposium>
- Sani, R. A. (2022). *Monograf Komunikasi Efektif dan Hasil Belajar* (Rintho R Rerung (ed.)). Media Sains Indonesia dan Penulis.
- Siedlecki, S. L. (2020). Understanding Descriptive Research Designs and Methods. *Clinical Nurse Specialist*, 34(1), 8–12. <https://doi.org/10.1097/NUR.0000000000000493>
- Sopiandy, F. (2023). Original Article *). *Gambaran Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Kiarapandak Tahun 2021*, 02(05), 657–664.
- Thalib, M. A. (2022). Pelatihan Teknik Pengumpulan Data Dalam Metode Kualitatif Untuk Riset Akuntansi Budaya. *Seandanan: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(1), 44–50. <https://doi.org/10.23960/seandanan.v2i1.29>
- Sopiandy, F. (2023). Original Article *). *Gambaran Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Kiarapandak Tahun 2021*, 02(05), 657–664.
- Thalib, M. A. (2022). Pelatihan Teknik Pengumpulan Data Dalam Metode Kualitatif Untuk Riset Akuntansi Budaya. *Seandanan: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(1), 44–50. <https://doi.org/10.23960/seandanan.v2i1.29>