

## RINGKASAN

BPJS Kesehatan KC Purwokerto ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dalam menjalankan tugasnya, BPJS Kesehatan KC Purwokerto membuat kesepakatan kemitraan dengan fasilitas kesehatan untuk memenuhi pelayanan kesehatan bagi peserta JKN. Namun dalam pelaksanaannya, kemitraan dengan faskes masih ditemukan adanya kendala. Salah satu kendalanya adalah masih ditemukan mitra yang kurang transparan terkait kuota tempat tidur pasien dan rendahnya tingkat kepatuhan faskes terhadap kontrak kerja sama. Rendahnya tingkat kepatuhan ini dapat berdampak negatif pada peningkatan mutu layanan. Adanya fenomena tersebut, penting bagi BPJS Kesehatan KC Purwokerto untuk mengoptimalkan pengelolaan kemitraan dengan faskes agar selalu memberikan pelayanan berkualitas kepada peserta JKN. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis manajemen kemitraan BPJS Kesehatan KC Purwokerto dengan fasilitas kesehatan menuju peningkatan mutu layanan berkelanjutan.

Penelitian ini menggunakan fungsi manajemen menurut William H. Newman yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengumpulan sumber daya, pengarahan, dan pengawasan. Perencanaan dalam penelitian ini terdiri dari sub aspek penyusunan rencana kerja, standar operasional prosedur, dan penetapan tujuan. Pengorganisasian terdiri dari sub aspek pembentukan tim pengelola dan pembagian kerja. Pengumpulan sumber daya terdiri dari kelengkapan sumber daya pendukung dan kegiatan pengembangan sumber daya manusia. Pengarahan terdiri dari proses komunikasi dan koordinasi, proses pemberian instruksi/arahan, serta pemotivasian. Pengawasan terdiri dari mekanisme pengawasan, frekuensi pengawasan, dan tindakan perbaikan apabila ditemukan adanya penyimpangan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik yang digunakan dalam pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis interaktif oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014). Sedangkan validitas data menggunakan triangulasi sumber yaitu dengan membandingkan dan mengecek kembali tingkat kepercayaan suatu informan yang diperoleh.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan kemitraan BPJS Kesehatan dengan fasilitas kesehatan dituangkan dalam rencana program kerja BPJS Kesehatan tahunan. Dalam pengorganisasian, BPJS Kesehatan KC Purwokerto selaku pihak pengelola kemitraan faskes telah membentuk tim pengelola kemitraan dan pembagian kerja dengan faskes yang tercantum dalam perjanjian kerja sama. Dalam fungsi pengumpulan sumber juga telah dilaksanakan dengan baik, yang terdiri dari sumber daya manusia, uang, dan peralatan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kemitraan. Dalam fungsi pengarahan juga terlaksana dengan baik, tidak terdapat kendala apapun. Fungsi pengawasan juga dilaksanakan secara baik melalui kegiatan monitoring setiap bulan.

Kata Kunci: Manajemen, Kemitraan dan Kerja Sama, BPJS Kesehatan, Jaminan Kesehatan Nasional, Mutu Layanan.

## SUMMARY

BPJS Kesehatan KC Purwokerto was assigned by the government to organize the National Health Insurance (JKN) program. In carrying out its duties, BPJS Kesehatan KC Purwokerto made a partnership agreement with health facilities to fulfill health services for JKN participants. However, in its implementation, there are still obstacles in the partnership with health facilities. One of the obstacles is that there are still partners who are not transparent regarding patient bed quotas and the low level of health facility compliance with the cooperation contract. This low level of compliance can have a negative impact on improving the quality of service. With this phenomenon, it is important for BPJS Kesehatan KC Purwokerto to optimize the management of partnerships with health facilities so that they always provide quality services to JKN participants. Therefore, the purpose of this study is to analyze the management of the BPJS Kesehatan KC Purwokerto partnership with health facilities towards improving the quality of sustainable services.

This study uses management functions according to William H. Newman which consist of planning, organizing, resource collection, direction, and supervision. Planning in this study consists of sub-aspects of preparing work plans, standard operating procedures, and setting goals. Organizing consists of sub-aspects of forming a management team and dividing work. Resource collection consists of completeness of supporting resources and human resource development activities. Direction consists of communication and coordination processes, instruction/direction giving processes, and motivation. Supervision consists of supervision mechanisms, supervision frequency, and corrective actions if deviations are found.

This study uses a descriptive qualitative research method. The technique used in selecting informants uses purposive sampling techniques. Data collection uses interviews, observations, and documentation. The analysis method used is interactive analysis by Miles, Huberman and Saldana (2014). While data validity uses source triangulation, namely by comparing and rechecking the level of trust of an informant obtained.

The results of this study indicate that the planning of BPJS Kesehatan partnerships with health facilities is stated in the annual BPJS Kesehatan work program plan. In organizing, BPJS Kesehatan KC Purwokerto as the party managing the health facility partnership has formed a partnership management team and division of work with health facilities as stated in the cooperation agreement. The function of collecting resources has also been carried out well, consisting of human resources, money, and equipment needed in implementing the partnership. In the direction function is also carried out well, there are no obstacles whatsoever. The supervisory function is also carried out well through monthly monitoring activities.

**Keywords:** Management, Partnership and Cooperation, BPJS Health, National Health Insurance, Service Quality.