



Sosialisasi Tentang Optimalisasi Pendaftaran Pasien melalui Aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda

Dita Ayu Apriyani*¹, M. Ardan²

^{1,2}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Mutiara Mahakam Samarinda, Indonesia, 75119

E-mail:* ditttfr2@gmail.com

Doi : <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v5i4.2028>

Info Artikel:

Diterima :
2024-09-27

Diperbaiki :
2024-10-08

Disetujui :
2024-10-15

Kata Kunci: Mobile JKN,
Pendaftaran Pasien, Fishbone,
BPJS Kesehatan

Keywords: Mobile JKN, Patient
Registration, Fishbone, BPJS
Health

Abstrak: Pengembangan fungsionalitas aplikasi JKN merupakan salah satu contoh dedikasi BPJS Kesehatan dalam memberikan akses yang mudah dan layanan terbaik kepada masyarakat. Rumah sakit sekarang hanya dapat menerima maksimal lima pasien per poli pada hari tertentu, sesuai dengan hasil proses identifikasi masalah. Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk menganalisis pemecahan masalah. Identifikasi masalah dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Berdasarkan masalah yang teridentifikasi, rumah sakit harus menerapkan strategi pemecahan masalah yang sesuai dengan rekomendasi penulis.

Abstract: The JKN application's functional development is an example of BPJS Health's dedication to giving the community easy access and top-notch service. The hospital can now only take up to five patients per poly on a given day, according to the results of the problem identification process. This service's goal is to analyze problem solving. Problem identification is done using a descriptive qualitative approach. In light of the issues identified, the hospital must implement problem-solving strategies that are compliant with the author's recommendations.

Pendahuluan

Keberadaan fasilitas pelayanan kesehatan pada suatu negara dapat mempengaruhi tingkat kesehatan masyarakatnya. Mengacu pada (Undang-Undang

Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, 2023), Strategi promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif digunakan di institusi perawatan kesehatan untuk memberikan layanan kesehatan kepada orang dan masyarakat. Masyarakat, pemerintah daerah, dan pemerintah federal bertanggung jawab untuk menyelenggarakan layanan ini. Penggunaan teknologi informasi dalam industri medis juga digunakan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik (Nikmah et al., 2024). Integrasi sistem sangat penting untuk menghasilkan informasi dalam format yang diperlukan dalam suatu organisasi. Informasi harus disediakan dalam format yang dibutuhkan organisasi, yang membutuhkan sistem yang terintegrasi. Pasien dan rumah sakit dapat dengan mudah mengkomunikasikan informasi berkat aplikasi yang terhubung (Basri et al., 2022).

Sebuah organisasi legal bernama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) didirikan untuk mengelola program jaminan sosial (Hidayat et al., 2021). Berdasarkan (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional, 2013), jaminan sosial adalah suatu jenis perlindungan yang menjamin setiap orang dapat memenuhi kebutuhan dasarnya dan menjalani kehidupan yang layak. Berdasarkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dilaksanakan di Indonesia, yang merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yang bertujuan untuk melindungi seluruh penduduk Indonesia. JKN adalah jenis jaminan sosial kolektif di bidang kesehatan yang diamanatkan untuk diikuti oleh seluruh warga negara (Cyan Ningrum et al., 2023).

Aplikasi Mobile merupakan aplikasi yang berjalan pada sistem operasi seperti iOS, Android, dan Windows Mobile dan membantu pengguna melakukan berbagai jenis aktivitas sehari-hari dengan mudah (Siswandi & Muhidin, 2022). Aplikasi Mobile JKN diluncurkan pertama kali oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional pada tanggal 15 November 2017 (Surya et al., 2024). Aplikasi Mobile JKN tidak memiliki batasan waktu dan dapat digunakan di mana saja, kapan saja (Indriani et al., 2024). Kini masyarakat dapat menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan (Kusumawardhani et al., 2022). Mobile JKN merupakan aplikasi hasil inovatif BPJS Kesehatan yang memudahkan peserta dalam mendaftar, mengubah data kepesertaan serta mengakses layanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama), layanan FKRTL (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan), dan masih banyak lagi (Kur'aini et al., 2023).

Kapasitas rumah sakit untuk menawarkan layanan terbaik dalam menanggapi keluhan pasien berkorelasi dengan kualitas layanan kesehatan (Putri et al., 2023). Salah satu cara yang dilakukan BPJS Kesehatan untuk mempermudah akses layanan dan menawarkan layanan yang optimal kepada masyarakat adalah melalui pembuatan fitur-fitur untuk Aplikasi JKN (Prasetyo & Safuan, 2022). Peserta JKN-KIS dapat memperoleh keuntungan dari penggunaan aplikasi Mobile JKN dalam beberapa hal. Kemampuan aplikasi ini memudahkan peserta dalam memenuhi berbagai persyaratan administratif (Utami et al., 2024). Aplikasi Mobile JKN diperkenalkan oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan untuk memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat dan peserta, penerapan aplikasi Mobile JKN tidak hanya untuk kepentingan instansi dan peningkatan kualitas layanan, munculnya berbagai aplikasi mobile memudahkan aktivitas masyarakat dan mengurangi jumlah waktu aktif mereka terbuang sia-sia karena antrian yang sangat panjang (RINJANI & Sari, 2022). Aplikasi Mobile JKN sangat memiliki banyak manfaat antara lain, pelayanan lebih cepat, memudahkan pelayanan, biaya lebih murah, menghindari antrian pelayanan, dan peningkatan kepuasan pelayanan (Suhadi et al., 2022). Selain itu, aplikasi Mobile JKN juga memberikan banyak manfaat, seperti mendaftarkan peserta baru, mengubah data peserta, mengecek ketersediaan tempat tidur di fasilitas kesehatan, melakukan skrining mandiri, melihat tagihan BPJS Kesehatan, berbicara dengan dokter, dan masih banyak lagi. Layanan yang disediakan oleh Mobile JKN menunjukkan bagaimana aplikasi ini memudahkan pasien untuk melakukan pendaftaran layanan kesehatan, akses ke fasilitas kesehatan, dan penjemputan obat (Ramadhan et al., 2023).

Metode

Penulis menggunakan metodologi pengabdian *Service Learning*, melalui kegiatan PKL (Praktik Kerja Lapangan) penulis melakukan sebuah analisis masalah. Wawancara dan observasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dari masalah tersebut. Kemudian permasalahan yang didapat akan dianalisis menggunakan *fishbone* untuk melihat sebab dan akibat dari permasalahan tersebut. Selanjutnya penulis akan menentukan alternatif pemecahan masalah dengan metode matrik reinke berdasarkan dari hasil analisis *fishbone*.

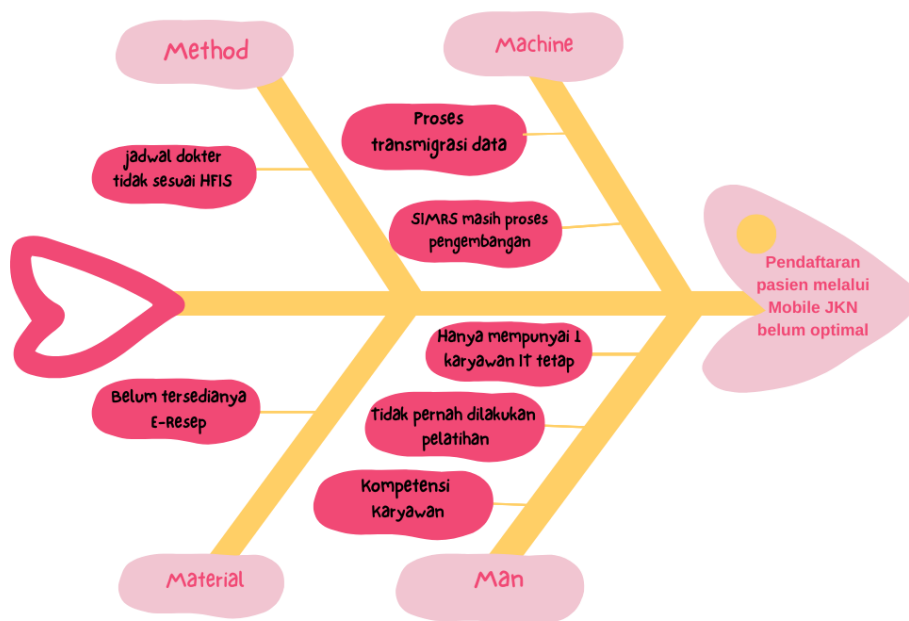


Gambar 1. Tahap Penyelesaian Masalah

Hasil dan Pembahasan

Dari hasil identifikasi, didapatkan bahwa Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda telah menerapkan pendaftaran pasien menggunakan aplikasi Mobile JKN, namun dalam penerapannya masih belum optimal, saat ini rumah sakit hanya bisa menerima pasien sebanyak 5 (lima) pasien per poli yang mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN. Sistem akan otomatis memberikan informasi bahwa antrian pada poli telah penuh jika pasien yang mendaftar sudah lebih dari 5 (lima) pasien pada hari dan tanggal yang sama di dalam aplikasi Mobile JKN.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, kemudian penulis melakukan analisis permasalahan dengan menggunakan Analisis *fishbone* terkait belum optimalnya pendaftaran pasien melalui aplikasi mobile jkn yang tertera pada gambar dibawah ini



Gambar 2. Analisis Fishbone

Berdasarkan hasil analisis *fishbone* diatas, faktorf yang menyebabkan permasalahan terkait “Belum optimalnya pendaftaran pasien melalui aplikasi Mobile JKN” yaitu:

1. Machine

a. Proses Transmigrasi Data:

Migrasi data dari Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang lama ke SIMRS yang baru saat ini sedang dilakukan oleh rumah sakit.

b. SIMRS Masih Proses Pengembangan:

Karena sistem baru, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit masih terus dikembangkan.

2. Method

a. Jadwal Dokter Tidak Sesuai HFIS:

Jadwal dokter tidak sesuai dengan HFIS dikarenakan, sebagian dari banyaknya jumlah dokter spesialis yang ada di rumah sakit merupakan dokter dari rumah sakit pemerintah.

3. Man

a. Hanya mempunyai 1 karyawan IT Tetap:

Pada saat ini rumah sakit hanya mempunyai 1 (satu) orang karyawan bagai IT, dan 1 (satu) orang karyawan mitra.

b. Tidak Pernah Dilakukan Pelatihan:

Selama ini karyawan IT tetap tidak pernah dilakukan pelatihan terkait bidangnya, dikarenakan tidak adanya pengajuan untuk melakukan sebuah pelatihan.

c. Kompetensi Karyawan:

Karyawan tetap IT, memiliki latar belakang pendidikan terakhir SMA.

4. Material

a. Belum Tersedianya E-Resep:

Pada saat ini E-Resep masih belum tersedia, karena masih dalam tahap peng-coddingan.

Berdasarkan permasalahan yang dialami oleh Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda terkait belum optimalnya pendaftaran pasien melalui aplikasi mobile jkn, maka selanjutnya penulis melakukan alternatif pemecahan masalah dengan menggunakan matrik reinke, prioritas pemecahan masalah ini dilakukan agar dapat mengetahui alternatif pemecahan masalah manakah yang paling baik untk dilaksanakan lebih awal, yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Prioritas Pemecahan Masalah

No	Daftar Alternatif Jalan Keluar	Efektivitas Efisiensi				Jumlah $\frac{M.I.V}{C}$	Peringkat
		M	I	V	C		
1	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap proses transmigrasi data, pengembangan SIMRS, dan pembuatan E-Resep	5	5	4	4	25	1
2	Melakukan pengajuan pelatihan untuk karyawan IT tetap terkait programmer	4	3	3	3	12	3
3	Melakukan sosialisasi kepada dokter untuk mengikuti jadwal pelayanan sesuai HFIS	4	4	4	4	16	2

Berdasarkan hasil dari tabel prioritas pemecahan masalah maka dapat ditemukan prioritas untuk penyelesaian masalah sebagai rekomendasi, yang di urutkan sebagai berikut:

1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap proses Transmigrasi Data, Pengembangan SIMRS, dan Pembuatan E-Resep:

Perlunya tim kendali melakukan monitoring dan evaluasi terhadap perkembangan 3 (tiga) aspek tersebut, agar dapat meninjau bahwa kegiatan tersebut berjalan dengan baik, dan memberikan laporan *Up to date* bahwa sudah sejauh mana perkembangan berhasil dilakukan.

2. Melakukan sosialisasi kepada dokter untuk mengikuti jadwal pelayanan sesuai HFIS:

Pihak rumah sakit perlu melakukan sosialisasi kepada dokter untuk dapat melakukan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada di HFIS, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik dan terstruktur dengan jelas.

3. Melakukan pengajuan pelatihan untuk karyawan IT tetap terkait programmer:

Pihak unit IT perlu melakukan pengajuan pada unit SDM untuk melakukan sebuah pelatihan terkait programmer ataupun pelatihan yang sesuai dengan bidangnya dan yang dibutuhkan, dikarenakan kompetensi karyawan IT tidak sesuai, dan perkembangan rumah sakit yang akan semakin maju, maka memerlukan tenaga IT yang berkompeten, sehingga jika terjadi kendala sistem dan karyawan IT mitra dalam situasi yang terkendala untuk meninjau langsung

kelengkapan, maka tim IT tetap rumah sakit mempunyai kompetensi untuk menyelesaikan permasalahan.



Gambar 3. Foto Bersama Karyawan Rumah Sakit Saat Melakukan Sosialisasi Untuk Memberikan Usulan Pemecahan Masalah

Kesimpulan

Pendaftaran pasien melalui aplikasi mobile jkn di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda masih ditemukan adanya sebuah permasalahan sehingga penerapannya belum optimal dan menyebabkan pendaftaran pasien yang melalui aplikasi mobile jkn hanya bisa menerima 5 pasien per poli, yang di sebabkan oleh beberapa faktor yaitu seperti masih dilakukannya proses transmigrasi data, SIMRS yang masih dalam proses pengembangan, jadwal dokter yang tidak sesuai HFIS, rumah sakit hanya memiliki satu karyawan IT tetap, karyawan IT yang tidak pernah dilakukan pelatihan, kompetensi karyawan, dan belum tersedianya E-Resep.

Dalam optimalisasi pendaftaran pasien melalui aplikasi mobile jkn, maka rumah sakit perlu untuk melakukan monitoring dan evaluasi terhadap proses transmigrasi data, pengembangan SIMRS, dan pembuatan E-Resep. Selain itu, rumah sakit harus melakukan sosialisasi kepada dokter untuk mengikuti jadwal pelayanan sesuai HFIS, dan melakukan pengajuan pelatihan untuk karyawan IT tetap terkait programmer.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan bayak terimakasih terimakasih kepada STIKES Mutiara Mahakam Samarinda yang telah memberikan izin pada penulis untuk melakukan pengabdian masyarakat ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda yang telah menjadi tempat untuk

melaksanakan pengabdian, tidak luput penulis ucapkan terimakasih juga pada pembimbing yang telah membimbing penulis sehingga tugas ini dapat diselesaikan dengan lancar.

Referensi

- Basri, A., Kuswanto, V., & Leo, A. (2022). Rancang Bangun Bridging Sistem Pendaftaran Dan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn). *Skanika*, 5(1), 11–20. <https://doi.org/10.36080/skanika.v5i1.2891>
- Cyan Ningrum, I. C. N., Dewiyani, A. A. I. C., & Ardhiasti, A. (2023). Hubungan Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Mobile Jkn Di Desa Tumpang Kabupaten Malang. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 6(2), 78–86. <https://doi.org/10.37792/jukanti.v6i2.941>
- Hidayat, A., Menanda, I. Dela, & Putri, L. F. E. (2021). Analisis Prosedur Pendaftaran Bpjs Kesehatan Secara Online Sebagai Wujud Transformasi Birokrasi Digital Di Indonesia. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(3), 31–37. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i3.14>
- Indriani, N., Duana, M., Murdani, I., Studi, P., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., & Umar, U. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada BPJS Kesehatan Melalui Aplikasi Mobile JKN The Influence of Service Quality on Satisfaction with Online Registration of BPJS Health via JKN Mobile Application. 4(03), 161–167.
- Kur'aini, N., Anggraini, A. N., Nurcahyaningih, I., Setyoningsih, P. H., & Widyastuti, F. (2023). Sosialisasi Pemanfaatan Layanan Mobile JKN BPJS Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kepesertaan BPJS di RSO Prof. Dr. Soeharso Surakarta. *Genitri: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Kesehatan*, 2(1), 1–6.
- Kusumawardhani, O. B., Octaviana, A., & Supitra, Y. M. (2022). Efektivitas Mobile JKN Bagi Masyarakat: Literature Review. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS)*, 64–69. <https://ojs.udb.ac.id/index.php/sikenas/article/view/1665>
- Nikmah, N., Adi, S., Mawarni, D., & Ulfah, N. H. (2024). Hubungan Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Mobile JKN di Wilayah BPJS Kesehatan Kabupaten Nganjuk. *Sport Science and Health*, 6(3), 293–303. <https://doi.org/10.17977/um062v6i32024p293-303>
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional (2013).

- Prasetyo, R. A., & Safuan, S. (2022). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Dalam Mengurangi Antrian. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(2), 971. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i2.6338>
- Putri, S. C., Purwaningsih, E., & Ardan, M. A. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien JKN Di Instalasi Farmasi RSUD I. A. Moeis Samarinda. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 5(1), 428–433. <https://doi.org/10.55338/saintek.v5i1.1566>
- Ramadhan, I. T. M., Susilo, D. K., & Fatah, Z. (2023). Evaluasi Inovasi Pelayanan Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit William Booth Surabaya. *Soetomo Administrasi Publik*, 353–362.
- RINJANI, R., & Sari, N. (2022). Analisis Penerapan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 209–223. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10491](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10491)
- Siswandi, A., & Muhidin, A. (2022). SIGMA-Jurnal Teknologi Pelita Bangsa Sistem Informasi Aplikasi Sewa Gedung Wilayah Karawang Berbasis Android. *Jurnal Teknologi Pelita Bangsa*, 13(4), 199–206.
- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan SUara Forikes*, 13(2), 262–267.
- Surya, W. S., Waworuntu, M. Y., Lumi, W. M. E., Taher, M. R., Rumengan, R. M. T., & Lumadja, C. E. A. (2024). MELALUI APLIKASI MOBILE JKN DI RSU GMIM BETHESDA. 5(September), 6116–6125.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan (2023).
- Utami, P., Asnawi, M., & Firah, A. (2024). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 8(2), 30–37. <https://doi.org/10.46576/jbc.v8i2.4219>