



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph5520>

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN PROGRAM MOBILE JKN DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RS PENDIDIKAN UNIVERSITAS HASANUDDIN

^KSiti Fatimah Azzahra Sisila Makmur¹, Reza Aril Ahri², Nurgahayu³

^{1,2,3}Peminatan Adminitrasi kebijakan kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (^K): sitifatimahazzahrasisilamakmur@gmail.com

sitifatimahazzahrasisilamakmur@gmail.com¹, reza.ahri@gmail.com², nurgahayu.nurgahayu@umi.ac.id³

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi banyak digunakan dalam dunia bisnis dan organisasi untuk mencapai efisiensi waktu dan biaya, sehingga setiap pengusaha dan organisasi harus memahami perlunya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan kerjanya. Oleh karena itu, penting untuk beradaptasi dengan tren teknologi saat ini. Salah satu instansi pemerintah yang sudah mengadopsi tata kelola digital atau e-Government adalah BPJS Kesehatan. Informan penelitian ini adalah Direktur Keperawatan dan Penunjang Medik, Petugas Administrasi, dan pasien yang menggunakan mobile JKN. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui efektifitas penggunaan program mobile JKN di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin Kota Makassar, dengan cara turun langsung ke lapangan untuk mendapatkan informasi dan melakukan observasi. Dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa penggunaan mobile JKN di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin sudah terbilang efektif dikarenakan sekitar 90% pasien sudah menggunakan aplikasi ini untuk mendaftar secara online. Aplikasi mobile JKN ini bisa menghemat dan meringkas waktu tunggu pasien sehingga tidak terjadi tumpukkan di loket pendaftaran. Diharapkan pihak dari BPJS agar meningkatkan kapasitas jaringan dari aplikasi mobile JKN ini agar tidak terjadi gangguan jaringan pada saat pasien menggunakan aplikasi mobile JKN ini.

Kata Kunci : Efektivitas; JKN Mobile; Pelayanan Kesehatan.

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI) Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woph@umi.ac.id

Article history :

Received : 16 Juli 2024

Received in revised form : 29 Juli 2024

Accepted : 17 Oktober 2024

Available online : 28 Oktober 2024

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

The use of information and communication technology is widely used in the business world and organizations to achieve time and cost efficiency, so that every entrepreneur and organization must understand the need to use information and communication technology in their work environment. Therefore, it is important to adapt to current technological trends. One of the government agencies that has adopted digital governance or e-Government is BPJS Kesehatan. The informants of this study were the Director of Nursing and Medical Support, Administrative Officers, and patients who use mobile JKN. This type of research is qualitative with a descriptive approach that aims to determine the effectiveness of the use of the mobile JKN program at the Hasanuddin University Teaching Hospital, Makassar City, by going directly to the field to obtain information and conduct observations. From the results of the study obtained that the use of mobile JKN at the Hasanuddin University Teaching Hospital has been fairly effective because around 90% of patients have used this application to register online. This mobile JKN application can save and shorten patient waiting time so that there is no pileup at the registration counter. It is hoped that BPJS will increase the network capacity of the JKN mobile application so that there are no network disruptions when patients use the JKN mobile application.

Keywords: Effectiveness, JKN, Mobile; Health Services

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi terkadang menuntut manusia untuk mengikuti perkembangan zaman. Saat ini, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi sangat penting bagi dunia usaha dan organisasi untuk memenangkan persaingan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi banyak digunakan dalam dunia bisnis dan organisasi untuk mencapai efisiensi waktu dan biaya, sehingga setiap pengusaha dan organisasi harus memahami perlunya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan kerjanya. Oleh karena itu, penting untuk beradaptasi dengan tren teknologi saat ini. Salah satu instansi pemerintah yang sudah mengadopsi tata kelola digital atau e-Government adalah BPJS Kesehatan.^[1] Di masa sekarang, BPJS Kesehatan menggenjot inovasi berbasis digital untuk mempercepat pemberian layanan kepada pengguna layanan kesehatan. Salah satunya adalah sistem antrian online yang terintegrasi dengan aplikasi Mobile JKN sehingga peserta dapat dengan mudah mengakses layanan di fasilitas kesehatan.^[2] Undang-Undang Nomor 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) Tahun 2004 mengatur adanya jaminan sosial wajib bagi seluruh rakyat Indonesia melalui Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang didirikan untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Peluncuran asuransi kesehatan ini merupakan wujud dari program jaminan sosial pemerintah sebesar bagi seluruh warga negara Indonesia untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan kesehatan Masyarakat.^[3] Jaminan Kesehatan merupakan sebuah jaminan perlindungan Kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan Kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar Kesehatan, diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran Jaminan Kesehatan ataupun iuran Jaminan Kesehatannya dibayarkan oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah.^[4] Asuransi kesehatan Indonesia dikenal dengan nama BPJS Kesehatan. Data BPJS kesehatan yang dihimpun pada 1 April 2018 mencapai 165 juta peserta BPJS, menjadikan 75% penduduk Indonesia menjadi peserta BPJS. Pada tahun 2019, BPJS Kesehatan mencatat peningkatan jumlah peserta mencapai 224,1 juta jiwa atau 83% dari total penduduk Indonesia yang berjumlah 269 juta jiwa.^[5] Pemanfaatan salah satu upaya pemerintah untuk

menjamin hak asasi manusia dalam hal kesehatan, yakni dengan mengeluarkan kebijakan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2013 tentang program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) bagi seluruh masyarakat. BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya.^[6] Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai wujud gotong royong dalam pembiayaan kesehatan bagi warga negara Indonesia. Seluruh warga negara mempunyai hak atas jaminan akses terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau. Dengan dilaksanakannya program JKN, biaya pelayanan kesehatan akan ditanggung oleh BPJS Kesehatan sehingga membantu meringankan beban finansial masyarakat jika membutuhkan pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama atau lanjutan.^[3] Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menghubungkan pusat kesehatan masyarakat dan rumah sakit menggunakan aplikasi kesehatan elektronik (*e-health*) telah menjadi isu global. *E-Health*, salah satu rencana aksi *World Summit on the Information Society (WSIS)* yang diadakan di Jenewa pada tahun 2003, merupakan aplikasi berbasis *ICT* untuk industri layanan kesehatan. Penggunaan aplikasi *e-health* meningkatkan akses, efisiensi, efektivitas, dan kualitas proses perawatan kesehatan yang terlibat dalam organisasi layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, pusat kesehatan, dokter dan terapis, laboratorium, apotek, dan perusahaan asuransi, dan hal ini melibatkan pasien sebagai konsumen.^[7] Aplikasi Kesehatan digital adalah komponen penting dari Kesehatan elektronik (*eHealth*). Di negara berkembang seperti Indonesia penggunaan Aplikasi Kesehatan Digital dapat membantu untuk program promosi Kesehatan kepada Masyarakat, meningkatkan pengetahuan tentang Kesehatan kepada Masyarakat dan pencegahan penyakit tertentu. Selain itu teknologi informasi dapat mengurangi waktu dan biaya dalam hal mengirimkan informasi serta dapat memberikan Solusi kepada fasilitas pelayanan Kesehatan untuk menawarkan program Kesehatan yang hemat biaya.^[8]

Berdasarkan Data di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin Kota Makassar bulan desember tahun 2023 terlihat bahwa ada sekitar 8800 pasien atau sekitar 93,99% pasien yang menggunakan mobile JKN, dan sekitar 6% pasien yang tidak menggunakan mobile JKN pada saat mendaftar secara online. Di Rumah Sakit Unhas juga menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk memudahkan pelayanan administrasi. Pada saat pendataan awal disana saya banyak menemukan pasien yang menggunakan mobile JKN lebih mudah mendapatkan pelayanan Kesehatan serta lebih ringkas atau cepat dibanding pasien yang mendaftar secara manual. Dengan adanya mobile JKN ini pasien yang ada di Rumah Sakit Unhas memudahkan pasien untuk mendapat fasilitas pelayanan Kesehatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan program mobile JKN di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin Kota Makassar, dengan cara turun langsung ke lapangan untuk mendapatkan

informasi dan melakukan observasi. Informan penelitian ini adalah Direktur Keperawatan dan Penunjang Medik, Petugas Administrasi, dan pasien yang menggunakan mobile JKN yang berjumlah 5 Informan . Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif. Analisis data dimulai dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan kunci yaitu seseorang benar – benar memahami dan mengetahui situasi objek penelitian. Setelah melakukan wawancara, analisis data dimulai dengan membuat transkrip hasil wawancara dengan cara memutar kembali rekaman hasil wawancara, mendengarkan dengan seksama, dan menuliskan kata - kata yang didengar sesuai dengan apa yang ada direkaman tersebut

HASIL

1. Penilaian mobile JKN berdasarkan Input

a. Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian mengenai sumber daya manusia di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin pertanyaan terkait tenaga Kesehatan yang mensosialisasikan MJKN ini dinyatakan oleh informan pendukung. Berikut hasil wawancaranya :

“pertama saya tau ini aplikasi mobile JKN dari satpamnyaji, terus pas mau mka daftar dikasi tauka cara penggunaannya sama petugasnya”

(I,41 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terkait tenaga Kesehatan dalam efektivitas program mobile JKN sumber daya manusia yang ada di Rumah Sakit Pendidikan Unhas sudah cukup memadai. Hasil wawancara yang peneliti terkait tenaga Kesehatan dalam efektivitas program mobile JKN informan pendukung berpendapat bahwa semua petugas Kesehatan yang ada di Rumah Sakit Pendidikan Unhas selalu mensosialisasikan mobile JKN kepada pasien yang ingin mendaftar rawat jalan dan ada juga pasien yang mengetahui melalui satpam dan mendapatkan informasi langsung melalui BPJS.

b. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Hasil penelitian mengenai standar operasional prosedur di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin pertanyaan terkait Apakah semua petugas Kesehatan melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku. Berikut hasil wawancaranya :

“sejauh ini sesuai semua karena kita disini itu ada evaluasi Namanya, ada monev Namanya toh monitoring evaluasi dilakukan untuk kesesuaian standar sesuai SOP karena SOP disini itu setiap tahun direvisi di review setiap tahun”

(VD,34 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan kunci mengatakan bahwa semua petugas yang ada di Rumah Sakit Pendidikan Unhas sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku. Serta di Rumah Sakit ini ada yang

biasa disebut dengan moitoring evaluasi yang dilakukan untuk kesesuaian standar sesuai SOP.

c. Sarana dan Prasarana

Hasil penelitian mengenai sarana dan prasarana pertanyaan yang terkait apakah terdapat kendala atau hambatan dalam pemeliharaan dan pengembangan sarana dan prasarana di Rumah Sakit yang dapat memengaruhi pelayanan Kesehatan. Berikut hasil wawancaranya :

“sebenarnya kalau kita disini yang paling sering terjadi itu down time system jadi kayak masalah jaringan ituji yang paling banyak menjadi masalah. Apalagi kayak kalau MJKN kan punyanya BPJS bukan punyanya jadi kita memang kayak pengelolaannya kan di dia bukan di kita, jadi kalau bermasalah kita hanya menunggu untuk sampai dia bisa selesaikan masalahnya begitu”

(VD, 34 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap semua informan kunci mengatakan bahwa aplikasi mobile JKN sudah sangat bagus hanya saja biasa terkendala di jaringan atau sedang ada gangguan dari pusat. Tetapi jika sedang terjadi gangguan pada mobile JKN, hal itu tidak perlu di kahawatirkan karena gangguan tersebut hanya sementara saja.

2. Penilaian mobile JKN berdasarkan Proses

a. Pengkajian

Hasil penelitian mengenai pertanyaan terkait Apakah petugas Kesehatan selalu mensosialisasikan program MJKN ini dinyatakan oleh informan biasa. Berikut hasil wawancaranya :

“yang disosialisasikan yaitu cara pendaftarannya terus biasa juga disampaikan kalau menggunakan mobile JKN itu bisa lebih cepat ketimbang yang pakai manual, cuman kendalanya kalau pasien biasa kalau orang tua mi dia tidak paham atau ada kendala biasa tidak bisa NIK nya jadi harus di manualkan dulu nanti diarahkan pasiennya untuk ke BPJS untuk perbaiki”

(J, 29 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan biasa mengatakan bahwa pengkajian dilakukan sesuai prosedur sebelum melakukan pendaftaran melalui mobile JKN. Dan informan biasa juga mengatakan bahwa pasien yang baru mau mendaftar menggunakan aplikasi mobile JKN ini langsung di edukasi oleh petugas Kesehatan dengan cara mempraktikkan langsung kepada pasien. Adapun pamflet atau banner tentang mobile JKN ini agar pasien lebih paham cara penggunannya.

b. Implementasi

Hasil penelitian mengenai pertanyaan terkait apakah dengan adanya aplikasi mobile JKN ini pasien lebih kebanyakan memilih mendaftar melalui mobile JKN ketimbang mendaftar secara manual dinyatakan oleh informan biasa. Berikut hasil wawancaranya :

“iya karena kan cepat juga toh pasien juga merasa diuntungkan sekali ji karena tinggal datang, sidik jari, langsung ke poli nda perlumi lagi mengantri di administrasi pendaftaran”

(ACL, 26 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap semua informan mengatakan bahwa implementasi dalam pelayanan mobile JKN sudah sangat efektif dalam memberikan pelayanan Kesehatan kepada pasien. Karena dengan munculnya aplikasi ini dapat membuat waktu tunggu pasien menjadi lebih ringkas.

3. Penilaian mobile JKN berdasarkan Output

Hasil penelitian mengenai pertanyaan terkait apakah program MJKN ini sudah efektif dalam memberikan pelayanan Kesehatan dinyatakan oleh informan biasa. Berikut hasil wawancaranya :

“iyaa dari banyaknya antrian biasanya kan kalau manual itu dia berjejerki terus tapi kalau dia aplikasi mobile JKN scan barcode, sidik jari, langsungmi ke poli. Tidak perlumi lagi menunggu antrian yang harus dipanggil Namanya”

(J, 29 tahun)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap semua informan mengatakan bahwa dengan adanya mobile JKN ini pasien maupun petugas Kesehatan merasa puas dengan kelancaran pelayanan Kesehatan karena terbantu dengan hadirnya aplikasi ini.

PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan program mobile JKN berdasarkan input

a. Tenaga Kesehatan

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu factor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik insitusi maupun Perusahaan. Pada dasarnya, sumber daya manusia berupa manusia yang dipekerjakan disebuah organisasi sebagai perencana dan pelaksana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang Kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui Pendidikan di bidang Kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan kewenangan untuk melakukan Upaya Kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terkait tenaga Kesehatan dalam efektivitas program mobile JKN sumber daya manusia yang ada di Rumah Sakit Pendidikan

Unhas sudah cukup memadai.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti terkait tenaga Kesehatan dalam efektivitas program mobile JKN informan pendukung berpendapat bahwa semua petugas Kesehatan yang ada di Rumah Sakit Pendidikan Unhas selalu mensosialisasikan mobile JKN kepada pasien yang ingin mendaftar rawat jalan dan ada juga pasien yang mengetahui melalui satpam dan mendapatkan informasi langsung melalui BPJS.

Dari penelitian Hadjri et al (2020) menjelaskan bahwa SDM menjadi point penting dalam jalannya Rumah Sakit sehingga perlu perhatian terutama bisnis penyedia layanan jasa karena SDM dapat berdampak positif pada cara beroperasi organisasi. Penciptaan SDM yang efektif dan efisien dapat diciptakan dengan manajemen SDM yang diharapkan dapat memberikan hasil yang optimal.

b. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu perangkat instruksi/ Langkah-langkah yang dibakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja rutin tertentu, dimana SOP memberikan Langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus Bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang dibuat oleh sarana pelayanan Kesehatan berdasarkan standar profesi.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan biasa dan kunci mengatakan bahwa semua petugas yang ada di Rumah Sakit Pendidikan Unhas sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku. Serta di Rumah Sakit ini ada yang biasa disebut dengan moitoring evaluasi yang dilakukan untuk kesesuaian standar sesuai SOP. Dan juga ada rapat rutin di setiap minggunya, ditanyakan masalah & kendala yang dihadapi dalam pelayanan pasien selama satu minggu berjalan, kemudian ada yang biasa disebut unit pengaduan pelanggan apapun masalah pelanggan boleh disampaikan melalui email maupun WhatsApp.

Informan pendukung mengatakan bahwa informasi yang petugas Kesehatan sampaikan tentang mobile JKN sangat bermanfaat dikarenakan dengan adanya aplikasi ini mengurangi waktu tunggu pasien dan dapat mengurangi antrian di loket pendaftaran.

Dari penelitian Ulfa Alfiana et al (2022) menjelaskan bahwa dalam pemberian pelayanan preventif dan rehabilitas di setiap fasilitas Kesehatan, BPJS Kesehatan mengacu pada standar pelayanan yang ditetapkan dalam peraturan BPJS Kesehatan Nomor 4 Tahun 2014. Sejalan dengan ini, prosedur. Tindakan medis di setiap fasilitas Kesehatan diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan. Selanjutnya, tata Kelola pelayanan administrasi di setiap fasilitas Kesehatan dibuat sesederhana mungkin untuk membantu pasien BPJS Kesehatan mengerti alur pelayanan dengan mudah.

c. Sarana dan Prasarana

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan,

keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan.

Menurut Permenkes No. 40 Tahun 2022 ruangan yang ada dalam Rumah Sakit yaitu ruangan rawat jalan, ruangan rawat inap, ruangan gawat darurat, ruangan operasi, ruangan perawatan intensif, ruangan isolasi, ruangan kebidanan, ruangan rehabilitasi medik, ruangan radiologi klinik, ruangan radioterapis, ruangan kedokteran nuklir, ruangan tenaga Kesehatan, laboratorium, bank darah, ruangan sterilisasi, ruangan farmasi, ruangan rekam medis, ruangan kantor atau manajemen dan administrasi, ruangan Pendidikan dan Latihan, ruangan ibadah atau mushollah, ruangan tunggu, ruangan penyuluhan Kesehatan Masyarakat, ruangan menyusui, ruangan mekanikal dan elektrik, ruangan dapur dan gizi, ruangan laundry, ruangan dianalisis, kamar jenazah, pengolahan limbah taman dan pelataran parkir yang mencukupi.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan biasa maupun kunci mengenai kendala atau hambatan dalam pemeliharaan dan pengembangan sarana dan prasarana di Rumah Sakit yang dapat memengaruhi pelayanan Kesehatan yaitu adanya jaringan yang bermasalah atau gangguan saat aplikasi digunakan dan pada saat terjadi down time system pada aplikasi, biasanya petugas Kesehatan memberitahukan kepada pasien bahwa lagi ada gangguan jaringan dari pusat. Tetapi jika sedang terjadi gangguan pada mobile JKN, hal itu tidak perlu dikhawatirkan karena gangguan tersebut hanya sebentar saja.

Dari penelitian Irham (2017) mengatakan bahwa mutu pelayanan berupa wujud atau tampilan merupakan fisik, perlengkapan, penampilan dan peralatan komunikasi dimana hal tersebut tidak dapat dicium, tidak dapat diraba maka pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan, maka perlu ditingkatkan terkait sarana dan prasarana untuk meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan.

2. Pelaksanaan program mobile JKN berdasarkan Proses

a. Pengkajian

Pengkajian dalam proses Upaya mengumpulkan data secara lengkap dan sistematis untuk dikaji dan analisis sehingga masalah Kesehatan yang dihadapi baik fisik, mental, sosial maupun spiritual.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan pendukung bahwa aplikasi mobile JKN ini sangat menghemat waktu dan lebih efisien ketimbang yang mendaftar secara manual. Dan setelah pasien mempunyai aplikasi mobile JKN langsung diarahkan cara penggunaannya dari petugas Kesehatan agar pasien bisa menggunakannya Kembali jika ingin berobat jalan lagi.

Serta dengan adanya aplikasi ini pasien kebanyakan memilih menggunakan aplikasi mobile JKN ketimbang mendaftar secara manual. Karena kalau menggunakan aplikasi mobile JKN ini pasien lebih menghemat waktunya. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan biasa dan kunci mengatakan bahwa petugas

Kesehatan disini selalu mensosialisasikan aplikasi mobile JKN ini karena di Rumah Sakit ini ada yang Namanya duta mobile JKN yang bertugas mengedukasi kepada pasien mengenai aplikasi ini.

Dan ada juga cara mengedukasi melalui video dan melalui pamphlet atau banner tentang mobile JKN. Jika ada pasien yang kurang mengerti cara penggunaannya bisa langsung ditanyakan kepada duta mobile JKN atau ke petugas Kesehatan yang berada di loket pendaftaran.

b. Implementasi

Implementasi adalah kategori serangkaian perilaku perawat yang berkoordinasi dengan pasien, keluarga, anggota tim Kesehatan lain untuk membantu masalah Kesehatan pasien yang sesuai dengan perencanaan dan kriteria hasil yang telah ditentukan dengan cara mengawasi dan mencatat respon pasien terhadap Tindakan keperawatan yang telah dilakukan.

Dari penelitian sebelumnya oleh Hanny Humaira Fatimah (2023) menyatakan bahwa mobile JKN terbuat biar rakyat dapat menikmati layanan dengan kilat. Aplikasi ini dapat dipergunakan kapan saja, dimana saja, tanpa Batasan waktu (self service). Temuan layanan yang dicoba oleh BPJS Kesehatan dibutuhkan dapat penuhi kepuasan pelanggan selaku partisipan BPJS Kesehatan. Pemanfaatan aplikasi berbasis mobile saat ini mulai diterapkan di Indonesia lewat media universal. Salah satu Lembaga yang telah mempraktikkan kegiatan mobile yakni BPJS Kesehatan. Peraturan Direksi no 30 Tahun 2017 menimpa implementasi aplikasi mobile jaminan Kesehatan nasional oleh tubuh penyelenggara jaminan sosial Kesehatan. Aplikasi mobile JKN yakni temuan program teknologi baru yang mempermudah Masyarakat dalam mengurus administrasi tanpa wajib datang ke tempat kerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap semua informan pendukung mengatakan bahwa sangat amat puas dengan adanya aplikasi mobile JKN ini karena memudahkan pasien untuk mendaftar online pada saat pasien mau berobat jalan, serta waktu tunggu pasien menjadi lebih ringkas.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, peneliti melihat bahwa pelaksanaan program mobile JKN sudah sangat efektif penggunaannya di Rumah Sakit Pendidikan Unhas dikarenakan sekitar 90% pasien sudah menggunakan aplikasi mobile JKN pada saat melakukan pendaftaran online.

3. Pelaksanaan program mobile JKN berdasarkan output

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan untuk menyelenggarakan Upaya Kesehatan yang efektif dan efisien diperlukan informasi Kesehatan. Informasi atau laporan haruslah mempunyai kualitas yang relevan, tepat waktu, dan efisien agar dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan sebagai dasar pengambilan Keputusan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan pendukung mengatakan bahwa sudah sangat puas dengan hadirnya aplikasi mobile JKN ini karena bisa meringkas waktu tunggu pasien sehingga pasien tidak menunggu lama. Adapun kendala yang pasien biasa alami dengan memakai aplikasi ini yaitu jaringan sistem yang lagi error tetapi gangguan tidak berlangsung lama. Dan juga menurut pasien aplikasi ini sudah sangat efektif karena bisa mengurangi antrian di loket pendaftaran.

Hal tersebut sama dengan pernyataan informan biasa maupun informan kunci mengatakan bahwa penggunaan aplikasi ini sudah sangat efektif karena cepat dan mudah dipahami serta menurunkan waktu tunggu pasien. Adapun yang harus ditingkatkan yaitu kapasitas jaringannya agar tidak lagi error pada saat digunakan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Program mobile JKN sudah cukup memadai, karena petugas kesehatan selalu mensosialisasikan program mobile JKN ini kepada pasien yang ingin mendaftar rawat jalan melalui aplikasi mobile JKN. Dengan adanya aplikasi mobile JKN ini sangat bermanfaat untuk pasien dikarenakan mengurangi waktu tunggu pasien dan dapat mengurangi antrian di loket pendaftaran. Serta sudah terlaksana cukup baik. Karena pasien selalu diarahkan untuk menggunakan aplikasi mobile JKN, setelah pasien mempunyai aplikasi mobile JKN langsung diarahkan cara penggunaannya dari petugas kesehatan agar pasien bisa menggunakannya kembali jika ingin berobat jalan lagi.

Diharapkan pihak dari BPJS Kesehatan Meningkatkan kapasitas jaringan di aplikasi mobile JKN agar jika digunakan tidak terjadi gangguan pada jaringan. Serta selalu meningkatkan sosialisasi tentang cara penggunaan mobile JKN kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Wulan Insan Kamillia, Syamsir, Sri Wahyuni, Indah Felicia Putri, and Nanda Nofirza, "Implementasi Governansi Digital Melalui Aplikasi Jkn Mobile Di Kantor Bpjs Kesehatan Kota Bukittinggi," *Pros. Semin. Nas. Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya*, vol. 1, no. 2, pp. 204–218, 2022, doi: 10.55606/mateandrau.v1i2.172.
- [2] J. D. H. Pohan, A. S. Meliala, and A. Sulisna, "Hubungan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan," *J. INFOKES*, vol. 6, no. 2, pp. 102–108, 2022.
- [3] G. A. S. Guntari, "Intention to Use of Mobile JKN Application During the Covid 19 Pandemic," *J. Inov. Ris. Ilmu Kesehat.*, vol. 1, no. 2, pp. 244–250, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.55606/detector.v1i3.2397>
- [4] W. Patuang, R. A. Ahri, and Arman, "Implementasi UUD No . 40 Tahun 2004 Tentang Pengajuan Klaim Rawat Inap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Rumah Sakit Umum Andi Djemma Masamba," *J. Soc. Sci. Res.*, vol. 4, no. 40, pp. 4973–4986, 2024.
- [5] Miftahul Jannah, Septiyanti, and Nurgahayu, "Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Membayar Iuran BPJS Kesehatan Mandiri di Wilayah Kerja Puskesmas Wawondula," *Wind. Public Heal. J.*, vol. 3, no. 2, pp. 250–259, 2022, doi: 10.33096/woph.v3i2.370.

-
- [6] R. Tsamara, Nurmiati Muchlis, and Nurul Hikmah B, “Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Masyarakat Dalam Penggunaan BPJS Di Puskesmas Lauleng Bukit Harapan,” *Wind. Public Heal. J.*, vol. 4, no. 3, pp. 401–410, 2023, doi: 10.33096/woph.v4i3.771.
- [7] H. P. Utomo and A. Afriana, “Urgency of Legal Protection for Patients Personal Data in Technology-Based Health,” *Urgency Leg. Prot. Patients Pers. Data Technol. Heal.*, pp. 1–16, 2018.
- [8] A. Azis, K. Burhanuddin, D. Budi Santoso, D. Layanan Informasi Kesehatan Sekolah Vokasi UGM, and R. Sleman, “Opportunities and Barriers the Implementation of Digital Health Applications in Indonesia,” *J. Manaj. Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 5, no. 2, pp. 2337–585, 2017.
- [9] S. Zubaidah, H. Tua, P. Studi, I. Administrasi, and U. Riau, “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masa Pandemi Covid - 19 Di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir,” vol. 10, no. 3, pp. 202–208, 2021.
- [10] S. Muhammad, I. Sosiawaty, P. Julia, and T. Patty, “Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Tenaga Medis Di Puskesmas Air Besar Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon Provinsi Maluku,” vol. 10, no. 1, pp. 197–210, 2023.
- [11] P. Satisfaction and K. Pelayanan, “Faktor-Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit : Tinjauan Teoritis,” vol. 2, no. 2, 2023.
- [12] P. Kesehatan, S. Reputasi, and P. Publik, “DERIVATIF: Jurnal Manajemen Vol. 14 No. 1 April 2020,” vol. 14, no. 1, 2020.
- [13] A. Tatogo, “Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Bidan Dalam Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas. Jayawijaya.,” 2021.
- [14] Tinambuhan, “Hukum Perlindungan Petugas Kesehatan dan Tenaga Medis Pada Situasi Konflik Bersenjata.,” 2019.