

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital terus mengalami kemajuan pesat dan telah merambah ke berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Teknologi ini memungkinkan akses terhadap informasi dan komunikasi secara lebih mudah dan efisien, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan. Rumah sakit, sebagai institusi pelayanan kesehatan, menyediakan layanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, meliputi rawat inap, rawat jalan, serta layanan gawat darurat (Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2020).

Layanan rawat jalan merupakan titik awal bagi pasien untuk mendapatkan informasi dan layanan sebelum menerima perawatan lebih lanjut atau jika diperlukan, rawat inap. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 18 Tahun 2022 Satu Data Bidang Kesehatan Melalui Sistem Informasi Kesehatan, sistem informasi kesehatan merupakan seperangkat struktur yang mencakup data, informasi, indikator, prosedur, teknologi, dan sumber daya manusia yang terintegrasi untuk mendukung pembangunan kesehatan secara menyeluruh. Sistem informasi elektronik dalam kesehatan mencakup serangkaian prosedur dan perangkat yang berfungsi dalam mengumpulkan, mengolah, menyimpan, serta menyebarluaskan data dan informasi terkait kesehatan.

Keberadaan sistem informasi yang andal dan akurat di rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien dan masyarakat. Salah satu elemen krusial dalam sistem informasi rumah sakit adalah sistem pendaftaran dan pengelolaan data pasien (Afdoli & Malau, 2019). Penerapan teknologi digital dalam layanan pendaftaran pasien, terutama pada layanan rawat jalan, telah menjadi strategi utama bagi rumah sakit dalam mengurangi waktu tunggu, memahami kebutuhan pasien, serta meningkatkan efektivitas dan kepuasan pelayanan (Primadhani et al., 2023).

Salah satu inovasi digital dalam pendaftaran pasien di Indonesia adalah aplikasi *Mobile JKN*. Aplikasi ini, yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan, memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan serta mendapatkan informasi tanpa harus hadir di rumah sakit. Aplikasi ini juga mempercepat proses antrean pendaftaran dan mengurangi kepadatan di ruang tunggu rumah sakit (Utami et al., 2024).

Berdasarkan BPJS RI tahun 2017, aplikasi *Mobile JKN* merupakan aplikasi yang dapat digunakan pada smartphone. Aplikasi ini merupakan terobosan baru BPJS Kesehatan yang memudahkan pendaftaran dan perubahan informasi kepesertaan, kemudahan mendapatkan informasi peserta keluarga, kemudahan melihat pembayaran iuran peserta, kemudahan mendapatkan pelayanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut) dan juga kemudahan bagi masyarakat untuk mengirimkan saran atau keluhan. Selain itu, jika lupa membawa kartu, bisa lebih mudah tinggal klik aplikasi ini, dan kartu JKN bisa ditunjukkan langsung ke petugas, dan aplikasi ini didaftarkan dengan kartu keluarga, bukan perorangan.

BPJS Kesehatan kini semakin dekat dengan masyarakat, dari pertama kali rilis aplikasi *Mobile JKN* hingga saat ini telah mengubah pelayanan dari manual (tatap muka) menjadi pelayanan *online* (sederhana, cepat dan efektif), yang mana memberikan dampak positif bagi masyarakat. Aplikasi *Mobile JKN* memungkinkan masyarakat yang sudah menjadi peserta JKN untuk menikmati berbagai fungsi penting, terutama terkait pengelolaan BPJS Kesehatan, sehingga prosesnya menjadi lebih mudah dan nyaman. Pada tahun 2017, BPJS Kesehatan kembali memperbarui aplikasi *Mobile JKN*, menambahkan fungsi *Care Center* dan *Mobile Screening*. Fitur ini memungkinkan peserta untuk berkonsultasi dengan dokter dan melihat riwayat kesehatannya, sehingga tidak perlu pergi ke klinik untuk mengetahui riwayat kesehatannya.

Rumah Sakit Pelni adalah rumah sakit tipe B yang berlokasi di Jl. K.S. Tubun No.92 - 94, RT.10/RW.1, Slipi, Kec. Palmerah, Kota Jakarta

Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Rumah Sakit merupakan bagian dari Rumah Sakit IHC Grup yang menjadi mitra strategis BPJS Kesehatan dalam melayani pasien sejak 2014. Rumah Sakit Pelni memanfaatkan *Mobile JKN* yang sudah *bridging* dengan SIMRS untuk dijadikan salah satu kanal pendaftaran pasien rawat jalan, melakukan *Check-In* pada pasien rawat jalan dan juga dapat melihat ketersediaan tempat tidur.

Rumah Sakit yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan dihimbau untuk memberikan edukasi kepada pasien dalam penggunaan *Mobile JKN* untuk proses pendaftaran pasien rawat jalan dan melakukan *Check-In* rawat jalan. BPJS Kesehatan akan memberikan laporan jumlah pasien yang berhasil melakukan *Check-In* di *Mobile JKN* setiap bulannya agar rumah sakit dapat melakukan evaluasi. Dalam usaha untuk meningkatkan jumlah keberhasilan *Check-In Mobile JKN* pada pasien rawat jalan, Rumah Sakit Pelni melakukan upaya seperti pemasangan poster dan *leaflet* di beberapa sudut pada gedung rawat jalan dan melakukan edukasi langsung kepada pasien rawat jalan yang datang ke loket registrasi rawat jalan, APM atau yang melalui pesan *WhatsApp*.

Berdasarkan observasi bahwa Rumah Sakit Pelni mulai melakukan edukasi penggunaan *Mobile JKN* untuk proses *Check-In* pasien rawat jalan adalah pada bulan Agustus 2024. Dalam pelaksanaan edukasi petugas menemui beberapa kendala seperti rujukan tidak terbaca di Aplikasi *Mobile JKN* padahal sudah dibuatkan oleh FKTP ataupun FKRTL, pasien atau keluarga pasien banyak yang tidak membawa *handphone* atau *handphone* yang digunakan tidak mendukung aplikasi *Mobile JKN*, kendala pasien atau keluarga pasien yang tidak memiliki pulsa untuk pengiriman OTP (*One-Time Password*) melalui SMS (*Short Message Service*) saat membuat akun dan kendala nomor *handphone* pasien atau keluarga pasien sudah terdaftar oleh pengguna yang lain. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas tujuan dalam penelitian ini adalah untuk “Studi Kasus Edukasi Penggunaan *Mobile JKN* di Registrasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pelni.”

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran pelaksanaan dan hasil edukasi penggunaan *Mobile JKN* di registrasi rawat jalan Rumah Sakit Pelni.

1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui fitur-fitur dan penggunaan *Mobile JKN* di Registrasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pelni
- b. Mengetahui pelaksanaan edukasi penggunaan *Mobile JKN* di Registrasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pelni
- c. Mengetahui kendala edukasi penggunaan *Mobile JKN* di Registrasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pelni

1.2.3 Manfaat PKL

a. Bagi Rumah Sakit

Penulisan laporan ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan untuk perbaikan dalam pelaksanaan edukasi penggunaan *Mobile JKN* di registrasi rawat jalan Rumah Sakit Pelni.

b. Bagi Politeknik Negeri Jember

Penulisan laporan ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan ajar dan referensi perpustakaan Politeknik Negeri Jember mengenai efektivitas edukasi penggunaan *Mobile JKN* di registrasi rawat jalan Rumah Sakit Pelni.

c. Bagi Penulis

Penulis dapat mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari di bangku perkuliahan, mengembangkan kemampuan dan potensi diri, mendapatkan pengalaman kerja untuk menjadi tenaga profesional di bidang manajemen informasi kesehatan serta memberikan pengetahuan mengenai efektivitas edukasi

penggunaan *Mobile JKN* di registrasi rawat jalan Rumah Sakit Pelni.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di Rumah Sakit Pelni di Bagian *Medical Records and Information Services* yang beralamat di Jl. K.S. Tubun No.92 - 94, RT.10/RW.1, Slipi, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410.

1.3.2 Waktu Penelitian

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan mulai tanggal 23 September 2024 – 13 Desember 2024 dengan pembagian jam kerja yakni Hari Senin sampai Jumat pukul 07.00 – 14.30 WIB.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan studi kasus.

1.4.2 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung tanpa perantara dalam menggali data dan informasi di fasilitas pelayanan kesehatan. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi dan dokumentasi pada loket registrasi rawat jalan di Rumah Sakit Pelni.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan oleh peneliti secara tidak langsung, melainkan dengan adanya perantara dari pihak lain. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka,

literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi SOP Edukasi Penggunaan *Mobile* JKN dan laporan jumlah pasien yang berhasil check in rawat jalan melalui *Mobile* JKN di Rumah Sakit Pelni.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu cara yang penting untuk mendapatkan informasi yang pasti tentang seseorang karena apa yang dikatakan petugas belum tentu sesuai dengan apa yang dikerjakan (Sugiyono, 2014). Observasi dilakukan di unit penelitian yaitu bagian loket registrasi rawat jalan Rumah Sakit Pelni ketika petugas sedang melakukan pekerjaannya dalam edukasi penggunaan *Mobile* JKN

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu suatu metode pengumpulan data dalam bentuk buku, arsip, dokumen, gambar serta keterangan yang dapat menunjang dalam melihat Gambaran edukasi penggunaan *Mobile* JKN di registrasi rawat jalan Rumah Sakit Pelni.