

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi digital yang berkembang memberikan pengaruh yang sangat penting dalam berbagai bidang kehidupan, khususnya dalam bidang kesehatan.(Yuniar et al., 2022) Kemajuan teknologi diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, ketepatan, dan kelancaran dalam berbagai aktivitas manusia. Di bidang kesehatan, perubahan ini mendorong perbaikan sistem pelayanan agar menjadi lebih cepat, optimal, serta mudah diakses oleh semua kalangan. Dengan diterapkannya digitalisasi di bidang kesehatan, sistem pelayanan kesehatan kini dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa digitalisasi kesehatan merupakan bagian dari transformasi sistem kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan dukungan terhadap penyelenggaraan layanan kesehatan.(Marpaung, 2021)

Menurut Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi layanan kesehatan yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat secara menyeluruh. Salah satu aspek kunci dalam layanan medis adalah sistem pendaftaran pasien rawat jalan, yang menjadi tolok ukur awal kualitas pelayanan rumah sakit (Kes et.al, 2020). Pelayanan rawat jalan merupakan bentuk pelayanan medis yang diberikan kepada pasien di rumah sakit tanpa memerlukan perawatan inap. Proses ini dikenal dengan istilah TPPRJ (Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan), yaitu tahapan penerimaan pasien yang akan berobat ke poliklinik sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan. Pelayanan rawat jalan mencakup kegiatan seperti observasi, pemeriksaan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, serta berbagai layanan kesehatan lainnya yang dilakukan tanpa pasien harus menginap di fasilitas Kesehatan (Salsabila et.al, 2021).

Salah satu bentuk nyata penerapan digitalisasi dibidang kesehatan di Indonesia adalah pengembangan sistem informasi oleh Badan Penyelenggara

Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Sejak tanggal 15 November 2017, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan digital bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kesehatan, seperti pendaftaran peserta, melihat data kepesertaan, mengecek ketersediaan tempat tidur, memantau obat yang ditanggung, hingga melakukan skrining kesehatan secara mandiri (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, 2020). Aplikasi ini dapat diakses melalui smartphone, memungkinkan pengguna untuk mendaftar, mengubah data kepesertaan, melihat informasi peserta keluarga, mengecek iuran, serta menunjukkan kartu JKN digital kepada petugas (Prasetyo & Safuan, 2022).

Meskipun aplikasi Mobile JKN telah memberikan banyak kemudahan, faktanya masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkannya secara optimal. Beberapa faktor yang memengaruhi antara lain rendahnya literasi digital kesehatan, kurangnya sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi, serta keterbatasan perangkat teknologi di kalangan masyarakat (Harahap et.al, 2022). Sebagian peserta JKN masih mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi, seperti kendala login, kesalahan data, hingga ketidaktahuan mengenai fitur-fitur utama. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi digital tidak akan berjalan efektif tanpa adanya edukasi yang tepat dan berkelanjutan kepada masyarakat sebagai pengguna utama.

Dalam konteks ini, edukasi memiliki peran yang sangat penting. Menurut (Notoatmodjo, 2012), edukasi kesehatan adalah proses pembelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran individu agar mampu berperilaku sesuai dengan prinsip hidup sehat. Pemberian edukasi terkait penggunaan Mobile JKN berarti membekali pasien dengan kemampuan memahami langkah-langkah penggunaan aplikasi, mulai dari registrasi akun, aktivasi, hingga proses *check-in* rawat jalan. Dengan demikian, edukasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana sosialisasi, tetapi juga sebagai upaya peningkatan literasi digital kesehatan masyarakat.

Rumah sakit sebagai mitra BPJS Kesehatan memiliki tanggung jawab dalam memberikan edukasi langsung kepada pasien mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN, terutama pada layanan registrasi rawat jalan. Melalui edukasi yang terarah seperti penyuluhan, pendampingan, video panduan, dan demonstrasi langsung pasien dapat memahami fungsi aplikasi dan melakukan registrasi mandiri tanpa bergantung penuh pada petugas administrasi. Selain itu, edukasi juga berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, memperkuat transformasi digital kesehatan, serta mendukung terwujudnya pelayanan rumah sakit yang lebih cepat, akurat, dan berbasis teknologi (Hakim & Setiatin, 2025).

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 dan membuat janji ke dokter yang dituju.

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 (Lumi et.al, 2023). Sebagai upaya untuk meningkatkan jumlah keberhasilan Check-In Mobile JKN pada pasien rawat jalan, Rumah Sakit Pelni melakukan upaya seperti pemasangan poster 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 hasil 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 diantaranya, rujukan dari FKTP atau FKRTL yang tidak muncul di aplikasi Mobile JKN. Selain itu, masih ditemukan pasien atau keluarga yang tidak membawa handphone, atau perangkat yang digunakan belum mendukung aplikasi. Kendala lain yang muncul adalah pasien dan keluarga pasien tidak memiliki pulsa untuk mengirim kode OTP (*One Time Password*) melalui SMS saat melakukan registrasi akun. Serta nomor handphone pasien sudah terdaftar dan di pakai oleh pengguna lain. Aplikasi Mobile JKN sering meminta pembaharuan (*update*), sehingga menyulitkan pengguna saat akan mengakses layanan. Banyak pasien yang lupa password akun untuk masuk aplikasi Mobile JKN. Terkadang, pasien juga di *Chek-in* kan oleh keluarganya dari jarak jauh, namun karena lokasi tidak berada di sekitar rumah sakit proses *Chek-in* tidak bisa dilakukan karena jarak kurang dari 1 km dari rumah sakit. Pasien juga tidak bisa melakukan chek-in sendiri pada aplikasi Mobile JKN karena tidak paham dengan cara menggunakan menu yang ada pada aplikasi Mobile JKN tersebut.

Kendala tersebut menunjukkan bahwa tingkat pemahaman pasien terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN masih rendah, sehingga perlu adanya strategi edukasi yang efektif. Salah satu bentuk upaya yang dapat dilakukan adalah dengan membuat media edukasi berupa video panduan penggunaan aplikasi, mulai dari proses pendaftaran akun, login, hingga check-in rawat jalan. Media ini diharapkan dapat membantu pasien memahami langkah-langkah penggunaan aplikasi dengan lebih mudah dan menarik. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas tujuan dalam penelitian ini adalah untuk “Studi Kasus Edukasi Aplikasi Mobile JKN Pada Layanan Registrasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit PelnI”.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang/PKL

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Pelaksanaan Serta Mengidentifikasi Kendala dan Strategi Peningkatan Edukasi Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Layanan Registrasi Rawat Jalan di Rumah Sakit PelnI.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang/PKL

1. Mengetahui fitur-fitur dan penggunaan aplikasi mobile JKN pada layanan registrasi rawat jalan di Rumah Sakit Pelni.
2. Mengetahui pelaksanaan edukasi penggunaan aplikasi mobile JKN pada layanan registrasi rawat jalan di Rumah Sakit Pelni.
3. Mengetahui kendala dalam pelaksanaan edukasi penggunaan aplikasi mobile JKN pada layanan registrasi rawat jalan di Rumah Sakit Pelni.
4. Memberikan rekomendasi strategi peningkatan pelaksanaan edukasi penggunaan aplikasi mobile JKN pada layanan registrasi rawat jalan di Rumah Sakit Pelni.

1.2.3 Manfaat Magang /PKL

1. Bagi Politeknik Negeri Jember
 - a) Sebagai salah satu cara untuk menjalin hubungan kerjasama dengan Rumah Sakit Pelni.
 - b) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan pembelajaran dan menambah referensi untuk penelitian selanjutnya dan pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Politeknik Negeri Jember.
2. Bagi Rumah Sakit
 - a) Dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Rumah Sakit Pelni dalam meningkatkan pelaksanaan edukasi penggunaan aplikasi mobile JKN pada layanan registrasi rawat jalan, guna mendukung proses pelayanan pendaftaran pasien yang lebih efektif dan efisien.
 - b) Dapat bertukar pikiran dan berbagi ilmu pengalaman dengan mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Lapangan.
3. Bagi Penulis
 - a) Dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama kuliah dan sebagai pembanding antara teori dengan penyelenggaraan di rumah sakit.

- b) Menambah wawasan, ilmu pengetahuan, dan pengalaman mahasiswa dalam dunia kerja yang dilaksanakan melalui Praktek Kerja Lapang.

1.3 Lokasi dan Waktu

a. Lokasi PKL

Lokasi Praktek Kerja Lapang (PKL) dilaksanakan di Rumah Sakit Peln yang berlokasi di Jl. K.S. Tubun No.92 - 94, RT.10/RW.1, Slipi, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410.

b. Waktu PKL

Praktek Kerja Lapang dilaksanakan pada tanggal 25 Agustus – 14 November 2025 yang dilaksanakan setiap hari Senin-Jumat pukul 07.30 - 15.00 WIB dan Hari Sabtu pukul 07.30 – 13.00 WIB.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian Kualitatif dengan pendekatan studi kasus, pendekatan ini digunakan untuk mengamati, mengumpulkan dan menganalisa data guna menggambarkan secara jelas pelaksanaan edukasi penggunaan aplikasi mobile JKN pada layanan registrasi rawat jalan di Rumah Sakit Peln.

1.4.2 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti (Sugiyono, 2014). Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari hasil observasi dan dokumentasi pada loket layanan registrasi rawat jalan di Rumah Sakit Peln.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber-sumber lain yang sudah ada, yaitu melalui buku, jurnal, dan berbagai referensi yang sesuai dengan penelitian ini. 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 Peln.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan Pengamatan langsung terhadap subjek atau objek yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk menulis laporan. Tujuan dari pengamatan ini adalah untuk memahami dan merasakan kondisi suatu kegiatan, tingkah laku, pengetahuan, dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya.

2. Wawancara

Kegiatan tanya jawab terhadap peneliti dan narasumber yang relevan dan bertanggung jawab. Proses wawancara dilakukan secara terstruktur sehingga peneliti dapat menanyakan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya pada instrumen wawancara.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019), dokumentasi adalah metode pengumpulan data dimana gambar, tulisan, dan rekaman diambil sebagai pelengkap metode pengumpul data lainnya. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengambil gambar dan merekam selama proses penelitian.