BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

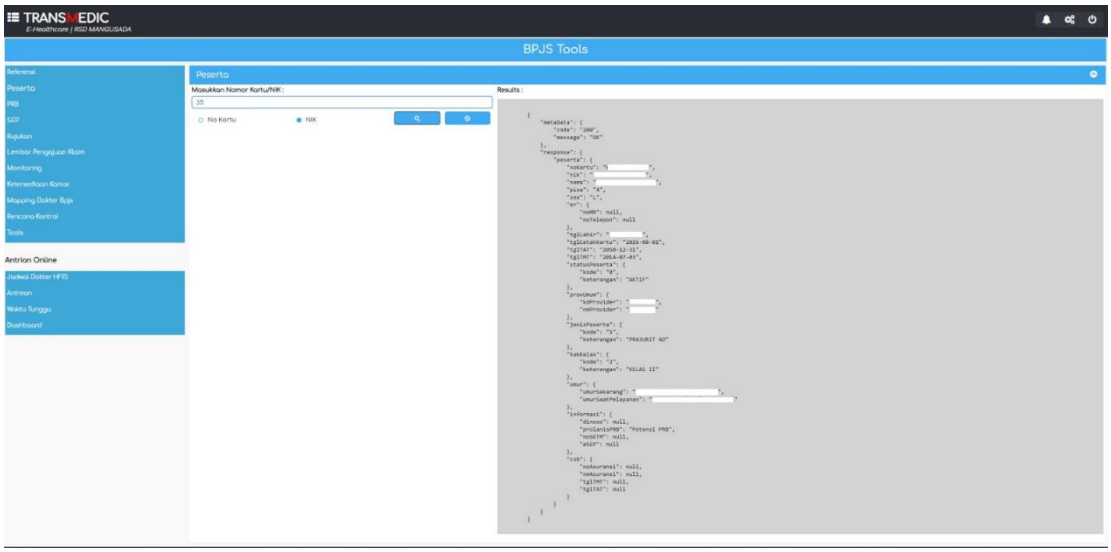
Perkembangan teknologi informasi telah mendorong terjadinya transformasi digital dalam pelayanan kesehatan, termasuk pada penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit. Pemanfaatan sistem elektronik memungkinkan data dan informasi pelayanan kesehatan dikelola secara lebih terintegrasi untuk mendukung proses pelayanan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis juga menegaskan bahwa perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi pelayanan kesehatan dan mewajibkan fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk rumah sakit, untuk menyelenggarakan rekam medis elektronik. Regulasi tersebut juga menyebutkan bahwa sistem elektronik memiliki fungsi dalam mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, serta menampilkan informasi elektronik (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Transformasi digital di rumah sakit tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kemampuan sistem informasi dalam mendukung kegiatan pelayanan. Wahyuni et al., (2023) menjelaskan bahwa sistem informasi dan infrastruktur teknologi informasi kesehatan merupakan komponen penting dalam proses digitalisasi rumah sakit. Pengembangan digitalisasi rumah sakit juga perlu diarahkan pada penguatan fungsi sistem informasi agar dapat mendukung pelayanan dan pengelolan data kesehatan secara lebih baik. Dengan demikian, sistem informasi yang digunakan dalam pelayanan perlu dikembangkan sesuai dengan kebutuhan proses kerja penggunanya.

RSD Mangusada Badung merupakan salah satu rumah sakit yang telah memanfaatkan teknologi informasi melalui SIMRS Transmedic dalam menunjang kegiatan pelayanan. Salah satu fitur yang tersedia pada SIMRS tersebut adalah BPJS Tools, yang digunakan untuk menunjang proses pelayanan pasien dengan jaminan

BPJS Kesehatan. Pada BPJS Tools terdapat beberapa submenu, salah satunya yaitu Peserta. Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, submenu Peserta digunakan salah satunya oleh petugas pendaftaran untuk melakukan pencarian data kepsertaan dengan memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) atau nomor kartu BPJS pasien.

Hasil pencarian pada submenu Peserta saat ini ditampilkan dalam bentuk JSON (*JavaScript Object Notation*) atau *raw response* yang berisi berbagai data kepesertaan.



Gambar 1. 1 Tampilan *Existing* Hasil Pencarian Data Peserta pada BPJS Tools SIMRS Transmedic

Informasi tersebut antara lain nomor kartu, NIK, nama peserta, jenis kelamin, tanggal lahir, status peserta, jenis peserta, hak kelas, fasilitas kesehatan/provider, serta beberapa informasi tambahan lainnya. Berdasarkan hasil observasi, hasil pencarian juga dapat menunjukkan beberapa kondisi yang berbeda, yaitu peserta aktif, penangguhan peserta, nonaktif karena premi, nonaktif di akhir bulan, nonaktif karena usia anak PPU >21 tahun dan 25 tahun, serta data peserta tidak ditemukan. Meskipun data yang dibutuhkan telah tersedia pada sistem, informasi tersebut belum disajikan

dalam bentuk *interface* yang terkelompok dan rapi sehingga pengguna perlu membaca *field-field* JSON untuk menemukan informasi yang diperlukan.

Informasi kepesertaan merupakan bagian penting dalam pelayanan administrasi Jaminan Kesehatan Nasional. BPJS Kesehatan sendiri menyediakan informasi peserta yang mencakup antara lain nama peserta, status kepesertaan, nomor JKN, tanggal lahir, dan fasilitas kesehatan pada layanan informasi kepesertaan aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan hasil observasi di unit pendaftaran IGD, pada kondisi tertentu dokter juga membutuhkan informasi kepesertaan pasien yang terdapat pada BPJS Tools. Namun, karena dokter tidak memiliki akses langsung terhadap fitur tersebut, informasi kepesertaan ditanyakan kepada petugas pendaftaran yang memiliki akses ke BPJS Tools SIMRS Transmedic. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa informasi hasil pencarian pada BPJS Tools tidak hanya digunakan oleh petugas pendaftaran untuk proses administrasi, tetapi pada kondisi tertentu juga digunakan untuk membantu penyampaian informasi kepada tenaga kesehatan lain dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan di RSD Mangusada Badung, pada kondisi tertentu hasil pencarian pada BPJS Tools juga dicetak oleh petugas untuk memberikan informasi mengenai status kepesertaan kepada pasien. Selain itu, pada pasien yang menggunakan penjamin Mantap Nak Badung, petugas pendaftaran diwajibkan mencetak bukti kepesertaan BPJS yang berstatus aktif melalui BPJS Tools SIMRS Transmedic sebagai salah satu dokumen pendukung pelayanan. Oleh karena itu, penyajian hasil pencarian perlu mempertimbangkan keterbacaan informasi baik pada tampilan sistem maupun pada hasil cetak yang digunakan dalam proses pelayanan.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan terhadap rancangan *interface* yang dapat menyajikan hasil pencarian data peserta secara lebih terstruktur dan mudah dibaca, tanpa mengubah data yang dihasilkan oleh sistem. Informasi dapat dikelompokkan berdasarkan jenisnya, seperti identitas peserta, status kepesertaan,

informasi kepesertaan, informasi tambahan, dan *Coordination of Benefit* (COB). Status kepesertaan juga dapat diberikan penekanan secara visual sehingga kondisi peserta dapat diketahui dengan lebih cepat, sedangkan data yang tidak tersedia dapat ditampilkan dengan keterangan yang lebih komunikatif dibandingkan nilai null. Selain penyajian pada *interface* sistem, diperlukan pula rancangan *interface* hasil cetak data peserta agar informasi yang digunakan dalam bentuk cetak tetap tersaji secara terstruktur dan mudah dibaca. Perancangan ini difokuskan pada aspek seperti penyajian *interface* dan tidak mencakup perubahan terhadap data base, API, maupun proses integrasi atau bridging BPJS dengan SIMRS Transmedic.

Salah satu metode yang dapat digunakan dalam proses perancangan *interface* berdasarkan kebutuhan pengguna adalah *User-Centered Design* (UCD). Darmawan et al., (2023) menerapkan UCD dalam perancangan rekam medis elektronik dengan pendekatan kualitatif melalui tahapan menentukan konteks pengguna, menganalisis kebutuhan pengguna, melakukan perancangan desain, dan melakukan evaluasi. Penelitian tersebut juga menggunakan observasi dan wawancara untuk memperoleh kebutuhan dari pengguna sistem. Dewi et al., (2023) pada perancangan *interface* layanan kesehatan juga menjelaskan bahwa UCD berfokus pada kebutuhan pengguna melalui tahapan memahami konteks penggunaan, menentukan kebutuhan pengguna, membuat solusi desain, dan melakukan evaluasi terhadap kebutuhan pengguna.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan perancangan *interface* hasil pencarian data peserta yang mempertimbangkan konteks penggunaan serta kebutuhan petugas sebagai pengguna BPJS Tools. Melalui metode *User-Centered Design*, petugas pendaftaran dilibatkan dalam proses identifikasi konteks penggunaan, identifikasi kebutuhan, penyusunan solusi desain, serta evaluasi terhadap rancangan *interface*. Hasil kegiatan ini diharapkan menghasilkan rancangan interface hasil pencarian data peserta yang lebih terstruktur sesuai kebutuhan pengguna, serta rancangan interface hasil cetak yang dapat mendukung penyajian informasi kepesertaan dalam bentuk dokumen cetak.

Oleh karena itu, penulis mengambil judul "Perancangan *Interface* Hasil Pencarian Data Peserta pada BPJS Tools SIMRS Transmedic Menggunakan Metode *User-Centered Design* di RSD Mangusada Badung."

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum MAGANG/PKL

Melakukan perancangan *interface* hasil pencarian data peserta pada bpjs tools simrs transmedic di RSD Mangusada Badung.

1.2.2 Tujuan Khusus MAGANG/PKL

a. Mengidentifikasi konteks penggunaan submenu Peserta pada BPJS Tools SIMRS Transmedic di RSD Mangusada Badung.
b. Mengidentifikasi kebutuhan pengguna terhadap tampilan hasil pencarian data peserta pada BPJS Tools SIMRS Transmedic.
c. Merancang solusi *interface* hasil pencarian data peserta berdasarkan kebutuhan pengguna dengan metode *User-Centered Design*.
d. Mengevaluasi rancangan *interface* berdasarkan kesesuaian terhadap kebutuhan pengguna.
e. Menyusun rancangan akhir *interface* hasil pencarian data peserta pada BPJS Tools SIMRS Transmedic berdasarkan hasil evaluasi.

1.2.3 Manfaat Magang

a. Manfaat bagi Rumah Sakit

   Sebagai bahan masukan dalam pengembangan tampilan hasil pencarian data peserta pada BPJS Tools SIMRS Transmedic agar lebih terstruktur dan mudah digunakan

b. Manfaat bagi Mahasiswa

   Menambah pengetahuan dan keterampilan dalam mengidentifikasi permasalahan serta merancang *interface* menggunakan metode *User-Centered Design*.

c. Manfaat bagi Politeknik Negeri Jember

Sebagai bahan referensi pembelajaran bagi mahasiswa, khususnya dalam perancangan *interface* sistem informasi kesehatan.

1.3 Lokasi dan Waktu

Magang dilaksanakan di Rumah Sakit Daerah Mangusada di Kabupaten Badung, Bali. Waktu pelaksanaan magang ini adalah 12 minggu, dimulai pada 3 Agustus hingga 23 Oktober 2026 dengan jam kerja mulai pukul 7.30 hingga 15.30 WITA setiap Senin – Kamis dan pukul 7.30 hingga 13.30 WITA pada hari Jumat. Terdapat pembagian tempat praktik, yaitu pada bagian pendaftaran rawat jalan poli spesialis, pendaftaran jantung terpadu, pendaftaran IGD dan rawat inap, dan pada kantor URM untuk melakukan alih media. Bagian lain yang tidak secara rutin dikunjungi adalah bagian penjaminan dan SIMRS.

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Pendekatan Kegiatan

Kegiatan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *User-Centered Design* (UCD). Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengungkap dan memahami suatu fenomena secara holistik dan kontekstual berdasarkan kondisi alamiah. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan lebih menekankan proses serta makna berdasarkan perspektif subjek penelitian (Fadli, 2021) . Dalam kegiatan ini, pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kondisi penggunaan sistem, pengalaman pengguna, serta kebutuhan petugas terhadap tampilan hasil pencarian data peserta pada BPJS Tools SIMRS Transmedic. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi

Metode *User-Centered Design* digunakan karena proses perancangan berfokus pada kebutuhan pengguna sebagai dasar dalam menghasilkan solusi *interface*. Tahapan UCD yang digunakan meliputi *specify the context of use*,

specify user requirements, *produce design* solution, dan *evaluate design*. Pada penelitian Darmawan et al., (2023) juga menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode UCD dalam perancangan sistem informasi kesehatan melalui tahapan identifikasi konteks pengguna, kebutuhan pengguna, perancangan, dan evaluasi. Penelitian tersebut juga menggunakan observasi dan wawancara sebagai teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi dari pengguna.

Pada tahap *specify the context of use* dilakukan identifikasi terhadap pengguna, tujuan, dan alur penggunaan submenu Peserta. Tahap *specify user requirements* digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna terhadap informasi dan tampilan hasil pencarian. Kebutuhan tersebut kemudian menjadi dasar dalam pembuatan rancangan *interface* pada tahap *produce design solution*. Selanjutnya, rancangan dievaluasi pada tahap *evaluate design* untuk mengetahui kesesuaiannya dengan kebutuhan pengguna. Pada tahap evaluasi, tanggapan responden terhadap setiap aspek penilaian dirangkum secara deskriptif. Untuk memberikan gambaran mengenai capaian hasil evaluasi, tanggapan positif responden dihitung dalam bentuk persentase menggunakan rumus persentase yang mengacu pada (Nafia & Nurhamidah, 2024), yaitu:

$$\mathbf{P = F/N \times 100\%}$$

Keterangan:

P = persentase respons

F = frekuensi tanggapan positif responden

N = jumlah responden

Perhitungan persentase digunakan sebagai data pendukung untuk menggambarkan capaian tanggapan pengguna terhadap rancangan *interface*, sedangkan hasil evaluasi tetap dijelaskan secara deskriptif berdasarkan tanggapan masing-masing responden.

1.4.2 Objek dan Subjek Kegiatan

Objek dalam kegiatan ini adalah *interface* hasil pencarian data peserta pada submenu Peserta BPJS Tools SIMRS Transmedic di RSD Mangusada Badung. Fokus kegiatan mencakup *interface existing* yang menampilkan hasil pencarian data peserta dalam format JSON serta rancangan *interface* usulan yang menyajikan informasi peserta secara lebih terstruktur berdasarkan kebutuhan pengguna.

Subjek kegiatan adalah petugas pendaftaran yang menggunakan submenu Peserta pada BPJS Tools SIMRS Transmedic. Subjek dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dalam penggunaan sistem dan terdiri atas empat petugas, masing-masing satu petugas dari Pendaftaran IGD, Admission/Pendaftaran Rawat Inap, Pendaftaran Jantung Terpadu, dan Pendaftaran Poli Rawat Jalan. Subjek tersebut menjadi sumber informasi melalui observasi dan wawancara dalam mengidentifikasi konteks penggunaan, kebutuhan pengguna, serta mengevaluasi rancangan *interface* yang diusulkan.