

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

#### 1. Keadaan Geografis Rumah Sakit Pendidikan Universitas

Hasanuddin

Rumah Sakit Unhas berlokasi di Jl. Perintis Kemerdekaan Km.10 Kampus Tamalanrea Makassar dan diresmikan pada tanggal 15 february 2012 di Makassar oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Prof.Dr.M.Nuh.

#### 2. Visi dan Misi

##### a. Visi

Menjadi pelopor terpercaya dalam mengintegrasikan Pendidikan, penelitian, dan pemeliharaan Kesehatan yang bertaraf Internasional.

##### b. Misi

- 1) Menciptakan tenaga yang professional dan unggul dalam interprofessional collaboration.
- 2) Menciptakan lingkungan akademik yang optimal untuk mendukung pengintegrasikan Pendidikan, penelitian, dan pemeliharaan Kesehatan.
- 3) Mempelopori inovasi pemeliharaan Kesehatan melalui penelitian yang unggul dan perbaikan mutu pelayanan berkesinambungan.

- 4) Memberikan pemeliharaan Kesehatan secara interprofesional collaboration dengan Pendidikan dan penelitian yang mengedepankan aspek humanis.
- 5) Menyelenggarakan tata Kelola berdasarkan prinsip good governance.

### 3. Sumber Daya

#### a) Tenaga

Jumlah pegawai Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin tahun 2024 sebanyak 847 orang yang terdiri dari pegawai tetap PNS 100 orang, PNS UNHAS 142 orang, Non ASN NPT 137 orang, Non ASN NPTT 377 orang, NPT UNHAS 2 orang, dan pegawai tidak tetap PNS Non UNHAS 70 orang, PPK non UNHAS 1 orang, serta Non PNS Non UNHAS 18 orang.

**Tabel 5. 1**  
**Kepegawaian**  
**Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin**

No	Status	Jumlah
1.	PNS (Pegawai Tetap)	100 orang
2.	PNS UNHAS (Pegawai Tetap)	142 orang
3.	NON ASN NPT (Pegawai Tetap)	137 orang
4.	NON ASN NPTT (Pegawai Tetap)	377 orang
5.	NPT UNHAS (Pegawai Tetap)	2 orang

6.	PNS NON UNHAS (Pegawai Tidak Tetap)	70 orang
7.	PPPK NON UNHAS (Pegawai Tidak Tetap)	1 orang
8.	NON PNS NON UNHAS (Pegawai Tidak Tetap)	18 orang
<b>Jumlah Total</b>		<b>847 orang</b>

*Sumber: Data Sekunder*

Jumlah staff di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin tahun 2024 sebanyak 847 orang yang terdiri dari Dokter Umum 16 orang, Dokter Spesialis 225 orang, Dokter Gigi 1 orang, Dokter Gigi Spesialis 5 orang, Perawat 211 orang, Bidan 16 orang, Apoteker 19 orang, Tenaga Teknik Kefarmasian (TTK) 18 orang, Tenaga Gizi 9 orang, Fisioterapi 5 orang, Perekam Medis 17 orang, Fisikiawan Medis 2 orang, Radiografer 17 orang, Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) 25 orang, Teknisi Elektromedis 4 orang, Refraksionis Optisien 2 orang, Manajemen 103 orang, Tenaga Kesehatan Lingkungan 2 orang, dan Tenaga lainnya 150 orang. Berikut perinciannya :

**Tabel 5. 2**  
**Tenaga Sumber Daya Manusia**  
**Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin**

No	Status	Jumlah
1	Dokter Umum	16 orang
2	Dokter Spesialis	225 orang
3	Dokter Gigi	1 orang
4	Dokter Gigi Spesialis	5 orang
5	Perawat	211 orang
6	Bidan	16 orang
7	Apoteker	19 orang
8	Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK)	18 orang
9	Tenaga Gizi	9 orang
10	Fisioterapi	5 orang
11	Perekam Medis	17 orang
12	Fisikiawan Medis	2 orang
13	Radiografer	17 orang
14	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM)	25 orang
15	Teknisi Elektromedis	4 orang
16	Refraksionis Optisien	2 orang
17	Manajemen	103 orang
18	Tenaga Kesehatan Lingkungan	2 orang
19	Tenaga lainnya	150 orang

## A. Hasil Penelitian

Informan Penelitian ini berjumlah 9 orang yang terdiri dari 1 Direktur Keperawatan dan Penunjang Non Medik Rumah Sakit Unhas, 1 Penanggung Jawab Mobile JKN di Rumah Sakit Unhas, 3 Petugas Administrasi , dan 4 Pasien yang menggunakan Mobile JKN. Adapun karakteristik pada penelitian ini meliputi :

**Tabel 5. 3**  
**Karakteristik Informan**  
**Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin**

<b>Inisial Informan</b>	<b>Umur</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>jenis Informan</b>
RA	39	P	S3	Direktur Keperawatan & Penunjang Non Medik	Informan Kunci
VD	34	P	D3	Penanggung Jawab MJKN	Informan Kunci
ACL	26	P	S1	Petugas Administrasi	Informan Biasa
IA	38	P	S1	Petugas Administrasi	Informan Biasa
J	29	L	S1	Petugas Administrasi	Informan Biasa
DR	27	P	SMA	IRT	Informan Pendukung
AA	37	L	S2	Dosen	Informan Pendukung
I	41	P	SMP	IRT	Informan Penduk

					u ng
E	28	L	SMA	Karyawan	Informa n Penduk u ng

Untuk mencapai tujuan penelitian yaitu untuk memperoleh informasi yang mendalam terkait penggunaan program MJKN pada pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Unhas Kota Makassar, maka hasil wawancara yang terkumpul dianalisa dan disajikan dalam bentuk narasi :

#### a. Penilaian Mobile JKN berdasarkan Input

##### 1. Tenaga Kesehatan

Tenaga Kesehatan menurut Undang-undang No 36 tahun 2014 adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang Kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui Pendidikan di bidang Kesehatan.

Pertanyaan terkait tenaga Kesehatan yang mensosialisasikan MJKN ini dinyatakan oleh beberapa informan sebagai berikut :

a) Informasi mengenai aplikasi Mobile JKN.

*“pertama saya tau ini aplikasi mobile JKN dari satpamnyaji, terus pas mau mka daftar dikasi tauka cara penggunaannya sama petugasnya” (I,41 tahun)*

*“ee itu dikasih tau dari petugas administrasinya ji disini ditanya ka download mi saja aplikasi mobile JKN nya biar cepatki proses antriannya daripada menunggu lamaki,setelah itu disuruh ma check in setelah itu disuruhmi menunggu ke poli masing-masing” (E,28 tahun)*

*“saya tahu secara online ada yang melalui langsung dari BPJS ada langsung yang melalui petugas administrasi dan ada juga yang di mobil-mobil itu” (AA,37 tahun)*

*“waktu berobat disarankan pake aplikasi mobile JKN biar tidak lama menunggu” (DR,27 tahun)*

b) Pengelolaan MJKN di Rumah Sakit

Pendidikan Universitas Hasanuddin.

*“ini kan mobile JKN itu aplikasi bawaan dari BPJS tapi disini pusdatin Namanya karena berhubungan dengan sistem” (IA,38 tahun)*

*“di bagian informasi itu kalau misalnya ada pasien yang bermasalah MJKN nya terus kalau misalnya ada tidak bisa masuk MJKN nya itu bisa dilaporkan ke bef nanti bef diteruskan ke BPJS” (J,29 tahun)*

*“yang dibagian rumah sakitnya ada bagian SIM rumah sakit jadi yang kasi sambungki MJKN dengan aplikasinya rumah sakit ada Namanya bagian SIM sistem informasinya rumah sakit” (ACL, 26 tahun)*

Hal tersebut sama dengan pernyataan informan VD (Penanggung Jawab mobile JKN) & RA (Direktur keperawatan dan penunjang nonmedik) mengenai pengelolaan mobile JKN.

*“eeh kalau kita disini ada Namanya pusdatin jadi sistem informasinya disini karenakan dia persoalannya tentang sistem jadi pusdatin sebenarnya kalau itu” (VD,34 tahun)*

*“mobile JKN sebenarnya itu tanggung jawabnya dari kerjasama kemudian kerjasama dengan admisi yang menerima pasien jadi bagian kerja sama dari admisi dan rekam medis” (RA,39 tahun)*

Informan pendukung mendapatkan informasi mengenai adanya aplikasi mobile JKN ada yang mendapat informasi dari satpam Rumah Sakit, petugas administrasi, serta ada juga yang mengetahui melalui informasi BPJS secara langsung seperti sosialisasi mobil-mobil yang biasa berada di jalan. Informan biasa mengatakan bahwa yang mengelola MJKN disini yaitu sebenarnya aplikasi itu bawaan dari BPJS yang bisa digunakan pasien untuk mendaftar rawat jalan dan dibagian Rumah Sakit biasanya ada disebut dengan SIM di SIM ini yang menyambungkan MJKN dengan aplikasi Rumah Sakit. Tetapi jika ada yang bermasalah MJKN akan dilaporkan dan diteruskan ke BPJS.

Sedangkan informan kunci mengatakan bahwa yang mengelola aplikasi tersebut ialah pusdatin karena berkaitan dengan sistem dan merupakan tanggung jawab dan Kerjasama antara admisi dan rekam medis.

## 2. SOP

Standar Operasional Prosedur atau biasa disebut dengan nama SOP merupakan suatu sistem yang dirancang guna menertibkan,merapikan, dan memudahkan suatu pekerjaan. Prosedur ini dibuat untuk melakukan kegiatan pelayanan administrasi menggunakan MJKN yang diberikan ke pasien untuk mendaftar secara online melalui program tersebut.

Kutipan wawancaranya adalah sebagai berikut :

a) Informasi yang disampaikan mengenai program

MJKN yang disampaikan oleh petugas.

*“iya sangat bermanfaat sekali untuk saya supaya tidak mengantri lama ma” (I, 41 tahun)*

*“bermanfaat sekali karena meringankan antrian toh, maksudnya tidak menunggu lama mki lagi” (E,28 tahun)*

*“kalau saya secara pribadi sangat bermanfaat sekali karena mengurangi antrian di loket” (AA,37 tahun)*

*“cukup bermanfaat untuk saya karena kurasa kayak cepatti kalau pake ka aplikasi mobile JKN” (DR,27 tahun)*

Berdasarkan hasil wawancara dari informan pendukung mengenai program MJKN yang disampaikan oleh petugas Kesehatan informan pendukung mengatakan bahwa sejak munculnya aplikasi ini dapat mengurangi antrian di loket serta bisa menghemat waktu pasien ketika ingin berobat.

b) Petugas Kesehatan melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku.

*“iya sudah sesuai semuami dengan SOP yang berlaku” (IA,38 tahun)*

*“iya sudah sesuaimi” (J,29 tahun)*

*“iya sesuai ji dengan SOPnya” (ACL,26 tahun)*

Hal tersebut sama dengan pernyataan informan VD (Penanggung Jawab mobile JKN) & RA (Direktur keperawatan dan penunjang nonmedik) mengenai petugas Kesehatan melaksanakan tugasnya sesuai SOP.

*“sejauh ini sesuai semuaji 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)*

*“ya harusnya sesuai dengan SOP karena kan semua pekerjaan sedetail mungkin ada di SOP jadi ee sekecil apapun itu ada di SOP dan harusnya itu dia ikuti, kalau MJKN kalau sekarang kan pasien harus mendaftar dulu dari rumah kemudian setelah mendaftar dari rumah sidik jari kemudian antri ke poli disesuaikan dengan nomor antriannya, polinya apa kan macam-macam polinya misalkan ke poli penyakit dalam, poli mata dan seterusnya. Sampai saat ini karena belum mncakup 100% MJKN juga kami masih ada menerima fasilitas yang manual tapi itu tidak banyakji yang manual, manual itu biasanya tidak punya hp android, gptek, kalau tidak ada anaknya yang antarki bisa akseskanki tidak mungkin disuruh pulang toh kalau dia datang jauh-jauh biasanya itu kita fasilitasi manual tapi kalau sudah difasilitasi manual barumi di edukasi dikasi penjelasan bilang kalau datangki nanti mendaftar lewat MJKN ki, ada juga itu kesian ada hpnya tapi tidak ada pulsanya baru tidak bolehmi juga menggunakan hpnya orang lain karena adami NIK nya. Jadi itu kalau sudah terdaftarmi ya mereka tinggal ngantri di poli” (RA,39 tahun)*

- c) Dalam pelayanan administrasi, petugas Kesehatan menawarkan aplikasi MJKN kepada pasien.

*“iye selalu ditawarkan ka bilang sudahmi mki daftar di aplikasi MJKN, kalau belum disuruh downloadmi terus nanti diajar jki nanti” (I,41 tahun)*

*“iye selalu, selalu sekali. Karena pas pertama kali pakai kan belum pernah pakai tapi ditanya ka petugas disini bilang pakai aplikasi MJKN mki saja pak biar cepatki tidak antri mki lagi lama-lama jadi saya downloadmi saya pakai alhamdulillah cepat langsung tindakannya” (E, 28 tahun)*

*“iya selalu apalagi di faskes pertama puskesmas”*

**(AA, 37 tahun)**

*“iya selaluji dan sampai sekarang saya gunakan juga”  
(DR, 27 tahun)*

- d) Evaluasi kinerja staff terkait dengan pelayanan administrasi pasien yang menggunakan MJKN.

*“kalau mobile JKN kan sistemnya kita harus cepat karena kan semakin cepat petugas menyelesaikan pendaftaran untuk pembuatan jaminan BPJS itu artinya semakin baguski kinerjanya petugas” (IA, 38 tahun)*

*“mengevaluasi di? Biasanya bagian atasan yang melalukan evaluasi biasanya ada semacam kek kuisisioner di telegram nanti diisi bagaimana pengetahuan ta tentang MJKN” (J, 29 tahun)*

*“kalau evaluasinya itu kan biasa ada laporan memang yang muncul di bagian SIM, jadi kalau bisa dilihat disitu berapa persen penggunaannya MJKN kalau turunki ketahuan ji dari situ” (ACL, 26 tahun)*

Hal tersebut sama dengan pernyataan informan VD (Penanggung Jawab mobile JKN) & RA (Direktur keperawatan dan penunjang nonmedik) mengenai mengevaluasi kinerja staff terkait pelayanan administrasi pasien yang menggunakan MJKN.

*“kan kalau disini adaji datanya pertama dulu itu menggunakan data kalau disini kita evaluasinya kita disini Namanya sasaran kinerja pegawai (SKP) yang setiap bulan itu jadi kayak standar pembayaran jasa jadi itu caranya evaluasi kita. Jadi kalau skpnya tidak sesuai atau turun akan berpengaruh pada penerimaannya dia kayak reminerasi jasa medis, begitu caranya kita mengevaluasi” (VD, 34 tahun)*

*“kami kan ada rapat rutin setiap minggunya jadi kalau ee rekam medis atau admisi itu berada dibawah Direktorat Keperawatan & Penunjang Non Medik setiap minggunya kami ada rapat rutin harinya tidak menentu sesuai dengan waktu dan kesempatan yang disepakati. Ditanyakan apa masalah dan kendala yang dihadapi dalam pelayanan pasien selama satu minggu berjalan. Yang kedua ada Namanya unit pengaduan pelanggan apapun masalah pelanggan itu boleh dia sampaikan lewat email, secara langsung, sssataupun lewat WA. Didalamnya itu terkait misalnya admisi tadi terkait dengan MJKN mereka adukan dan kami dikirim surat dari Direk pk karena dia berada di direktorat yang lain kami disurati bahwa ada pengaduan begini. Kalau ada yang terkait dengan admisi seperti lambat pelayanannya, atau jaringannya kurang baik itu yang kami biasanya diskusikan di rapat. Kalau harus melibatkan bagian IT karena kan kadang-kadang jaringan bermasalah kalau di MJKN itu ji masalahnya di jaringan.” (RA,39 tahun)*

e. Kendala saat mengakses MJKN pada saat pendaftaran online.

*“alhamdulillah sejauh ini saya pakai lancar-lancar ji karena dari Hermina ini saya pakai, dan dirujuk ka kesini tetapi lancar-lancar” (I,41 tahun)*

*“ndadaji aman-amanji lancar cuman ituji jaringanji biasa yang jelek karena tergantung jaringan ji kalau aplikasi memang” (E,28 tahun)*

*“eh kendala pertamanya itu pertama harus punya ini yah pulsa yang cukup, baru tdk bisa diakses melalui IOS android ji yang bisa” (AA,37 tahun)*

*“eh iya pernah, itu waktu Namanya anakku yang berobat tiba-tiba terpisahki dari anuku aplikasiku ada di HP nya suamiku jadi mendaftar manualka tapi didahulukan jka karena anak bayi” (DR,27 tahun)*

e) Mobile JKN mempercepat proses pelayanan administrasi.

*“iyaa sangat cepat” (IA, 38 tahun)*

*“iyaa sangat lebih cepat karena kalau misalnya pasien mendaftar secara manual disini dia nanti aturannya jam 10 baru dilayani, kalau misalnya pakai MJKN dia langsung eh apa Namanya dia langsung scan barcode setelah itu sidik jari setelah itu langsung ke poli. Kalau misalnya manual ya harus menunggu dulu jadi lebih lama” (J, 29 tahun)*

*“cepat sangat membantu sekali karena satu pasien yang manual itu dilayani biasa kita bisa kerja sampai 10 orang, karena kalau manual itu ketemu ki langsung sama pasien toh banyak ditanyakan banyak yang mesti diisi kalau MJKN kan langsung” (ACL, 26 tahun)*

Hal tersebut sama dengan pernyataan informan VD (Penanggung Jawab mobile JKN) & RA (Direktur keperawatan dan penunjang nonmedik) mengenai MJKN yang menjadikan pelayanan administrasi menjadi lebih cepat.

*“iye sudah pasti cepat kalau kita disini Rumah Sakit Unhas itu di Makassar adalah yang paling tinggi presentase pemakaian MJKN nya kita itu selalu diatas 80% biasanya kalau kurang dari 80% itu biasanya mobile JKN nya yang bermasalah karena disini satu-satunya itu antrian online ta kita disini yang pakai MJKN tidak ada yang lain tidak punya aplikasi sendiri toh, kalau untuk antrian online hanya MJKN ji yang kita pakai” (VD, 34 tahun)*

*“iya lebih cepat sekali karena kalau dulu manual itu haruspi menulis pasiennya ditanya satu persatu pada saat dia registrasi. Kalau ada MJKN kan bisami dilihat di sistem dia sudah terdaftar jadi di klik diminta sidik jarinya selesai. Ini kan biasa pasien itu antri kalau hari senin atau banyak libur kayak minggu lalu karena libur poliklinik sehingga kalau hari senin menumpuk pasien tapi dengan adanya MJKN yang menumpuk itu biasanya kalau menumpuk itu dari setengah 8 selesaimi itu di jam 10. Kalau menggunakan secara manual bisa samai jam 3 masih menumpuk. Kalau MJKN ini ya mungkin jam 10 terurai mi masing-masing pergimi di polinya tinggal mereka yang lama menunggu di poli tapi kalau soal administrasinya sudah selesai” (RA, 39 tahun)*

- f) Pelayanan administrasi di Rumah Sakit Unhas dilaksanakan dalam 24 jam.

*“kan Rumah Sakit kan ada yang Namanya IGD itu memang yang 24 jam tapi kalau poliklinik itu sesuai hari dan jam kerja saja” (IA, 38 tahun)*

*“iya kalau disini sampai jam 4 tapi kalau IGD 24 jam” (J, 29 tahun)*

*“iye kalau di IGD tapi kalau di rawat jalan dari jam 07.30 sampai 16.00” (ACL, 26 tahun)*

*“iya IGD 24 jam kalau rawat jalan sampai jam 4 sore. Jadwal rawat jalan itu dari jam 07.30 samapai jam 16.00 setelah itu tutupmi administrasi tapi kalau IGD dia 24 jam. Jadi misalkan pasien yang datang hari ini bisa langsung dirumahnya untuk ambil antrian online untuk misalkan datang selanjutnya jadi dia bisaji diakses 24 jam, kecuali bermasalah memang dari sistemnya baru tidak bisa diakses.” (VD, 34 tahun)*

*“kalau untuk rekam medis admisi itu 24 jam kalau di poliklinik kan dia hanya sampai jam 4 sore tapi kalau melewati mi jam 4 sore ada pasien baru masuk ya dia masuk lewat IGD diarahkan di IGD karena di IGD itu admisi 24 jam mereka shift 3 x sehari 3 x shift.” (RA, 39 tahun)*

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terkait standar operasional prosedur (SOP) informan biasa serta informan kunci berpendapat bahwa semua petugas Kesehatan sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku. Di Rumah Sakit Unhas ada yang biasa disebut dengan monitoring evaluasi yang dilakukan untuk kesesuaian standar sesuai SOP karena SOP yang ada di Rumah Sakit Unhas setiap tahun direvisi. Sedangkan informan pendukung berpendapat bahwa dengan adanya aplikasi ini bisa memudahkan pasien untuk mendaftar rawat jalan dengan cepat serta semua petugas Kesehatan yang berada di loket pendaftaran selalu menawarkan aplikasi MJKN.

### 3. Sarana & Prasarana

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan. Sarana dan prasarana meliputi fasilitas fisik, kelengkapan pegawai dan sarana komunikasi yang menunjang untuk menyediakan suatu pelayanan.

Kutipan wawancaranya adalah sebagai berikut :

- a) Kendala atau hambatan dalam pemeliharaan dan pengembangan sarana dan prasarana di Rumah Sakit yang dapat memengaruhi pelayanan Kesehatan.

*“tidak adaji karena kan ceritanya adaji juga orang-orang terkait yang bisa dihubungi kalau ada gangguan-gangguan toh karena ada memang semacam kayak pemberitahuan secara tertulisnya ada juga biasa di grup di share toh jadi kita tau kalau gangguan ee seperti ini dari pihak BPJS nya disampaikan jadi kita informasikan kepada pasien bilang ada gangguan ee dari BPJS langsung dengan estimasi waktu 1 jam jadi pelayanan akan mundur 1 jam tapi tergantung estimasi waktunya dari BPJS nya” (IA, 38 tahun)*

*“biasanya sih dari komputer yang lag terus jaringan biasa juga yang kurang bagus, pernah kemarin bermasalah jaringan seindonesia mempengaruhi pelayanan semua pasien menumpuk tapi biasanya dikasi tauji pasien bilang lagi bermasalah ki jaringannya” (J, 29 tahun)*

*“paling masalah jaringanji kalau lamaki error ki lagi jaringan lama lagi itu pelayanan. Biasa kalau lagi lama menunggu pasien di edukasi ji kalau pasien bertanya kenapa bisa lama bilang mohon ditunggu karena lagi bermasalah jaringan kalau misalnya yang nda bisaki menunggu harus mentong dikerja biasa kita kasi manualki” (ACL, 26 tahun)*

Hal tersebut sama dengan pernyataan informan VD (Penanggung Jawab mobile JKN) & RA (Direktur keperawatan dan penunjang nonmedik) mengenai kendala atau hambatan dalam

pemeliharaan dan pengembangan sarana dan prasarana di Rumah Sakit yang dapat memengaruhi pelayanan Kesehatan.

*“sebenarnya kalau kita disini yang paling sering terjadi itu down time system jadi kayak masalah jaringan itu yang paling banyak menjadi masalah. Apalagi kayak kalau MJKN kan punya BPJS bukan punya nyata jadi kita ee memang kayak emm.. pengelolaannya kan di dia bukan di kita, jadi kalau bermasalah di dia kita hanya menunggu untuk sampai dia bisa menyelesaikan masalahnya begitu” (VD, 34 tahun)*

*“pasti ada kendala sarana dan prasarana kayak tadi misalnya jaringan yang mendukung MJKN kapasitasnya harus ditingkatkan supaya cepatkan jaringannya supaya internetnya tidak lalod dan segala macam, tapi saya rasa itu sudah ditingkatkan dari aspek kaminya cuman saja memang saja MJKN kadang-kadang secara nasional itu sering ada kendalanya. Kayaknya bulan lalu itu pernah sampai 1 jam pasien menunggu tidak bisa di klik merah terus disitu system tapi bukan masalahnya dari Rumah Sakit tapi dari MJKN nya sendiri. Terus kalau fasilitas di admisi sih sebenarnya nyaris tidak terkendala kalau yang menjadi keluhan pasien yah itu juga masalahnya biasanya pasien kita midsetnya seperti dulu jadi kalau misalnya semakin cepatan datang antri semakin cepatan dilayani padahal sebenarnya di MJKN nya tertulisnya misalnya dia harusnya jam 10 pi dia datang jam 7 biasanya jadi dia merasa Panjang sekali waktunya menunggu padahal sebenarnya dia cepatan datang. Padahal sebenarnya di MJKN nya itu sudah tertulis, kalau manual toh siapa cepatan datang dia yang dilayani. Nah itu yang biasa membuat mereka mengeluh bilang lama sekali mengantri, lama sekali menunggu padahal sebenarnya bukan lama menunggu dianya yang tidak pas waktu datangnya”. (RA, 39 tahun)*

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap semua informan 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 kahwatirkan karena gangguan tersebut hanya sementara saja.

## **1. Penilaian Mobile JKN Berdasarkan Proses**

Pengkajian adalah pemikiran dasar dari proses yang

bertujuan untuk mengumpulkan informasi atau data tentang MJKN agar dapat mengidentifikasi mengenali masalah-masalah, kebutuhan Kesehatan baik fisik,mental,sosial maupun lingkungan.

Berdasarkan hasil wawancara terkait pengkajian dinyatakan oleh I, E,AA,DR, sebagai informan pendukung. Berikut wawancaranya :

- a) Mobile JKN dapat menghemat waktu pada saat di loket pendaftaran.

*“iyaa lebih efisien saya rasa daripada mendaftar secara manual lama saya rasa”(I, 41 tahun)*

*“benar, menghemat sekali paling enak sekali menurutku daripada yang manual” (E, 28 tahun)*

*“iyaa menghemat sekali”(AA, 37 tahun)*

*“iyee sangat menghemat waktu sekali” (DR, 27 tahun)*

b) Petugas Kesehatan selalu mensosialisasikan program MJKN ini.

*“iya selalu setiap kali datang ditanyakan bahwa ada mobile JKN ta?.. kalau tidak ada kami arahkan untuk download di aplikasinya di play store bisa dibantu di bagian customer care atau di duta mobile JKN seperti itu. Karena memudahkan juga pasien karena kalau dia manual otomatis lama menunggu antriannya pasien-pasien yang sudah ambil sebelumnya. Kalau mobile JKN kan dia bisa ambil antrian sendiri di hpnya masing-masing nda sampai 5 menit ambil antrian. Jika pasien lansia kita disini Rumah Sakit ada sistem prioritas kalau memang ternyata ada pasien lansia yang tidak ada keluarganya temani dia datang sendiri itu kami pakaikan sistem prioritas lansia seperti usia diatas 60 tahun, atau mungkin pakai tongkat, atau mungkin pakai kursi roda itu bisa langsung dilayani di admisi, kecuali kalau ada temaniki atau ada keluarganya keluarganya yang kami edukasi bisa downloadkan tapi pakai NIK nya pasien” (IA, 38 tahun)*

*“paling yang disosialisasikan yang 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)*

*“selalu, karena kan sekarang kalau pasien manual itu paling 1 hari 35 orang sekitar 30an pasien toh kalau misalnya pasien yang daftar manual itu kita edukasi ki Kembali bilang ibu kalau besok mau datang silahkan daftar pakai aplikasi mobile JKN supaya lebih cepat” (ACL, 26 tahun)*

Hal tersebut sama dengan pernyataan informan VD (Penanggung Jawab mobile JKN) & RA (Direktur keperawatan dan penunjang nonmedik) mengenai petugas Kesehatan selalu mensosialisasikan program mobile JKN ini kepada pasien.

*“iya karena disini ada Namanya duta mobile JKN jadi tugasnya dia ee itu edukasi mengenai mobile JKN ke pasien yang sedang menunggu. Itu juga kan kalau kita lihat display-display antrian itu selaluji pasti ada itu video yang di putar mengenai mobile JKN” (VD, 34 tahun)*

*“sebenarnya kan mobile JKN harusnya BPJS nya yang datang sosialisasikan ke Masyarakat karena dia punya program Rumah Sakit sebagai mitra. Tapi karena kita juga terbantu pakai mobile JKN salah satu bentuk sosialisasinya kayak tadi kalau ada yang belum pakai misalnya dia pasien baru tidak pernah pi sebelumnya ke Rumah Sakit tiba-tiba dia ke Rumah Sakit di proses dulu manual dan pada saat dia sudah di proses manual baru di edukasi bilang kalau datangki pakai mki aplikasi mobile JKN begitu bentuk edukasinya sama ada juga itu bannernya aplikasi mobile JKN” (RA, 39 tahun)*

- c) Edukasi cara penggunaan mobile JKN kepada pasien yang dilakukan olehpetugaskesehatan.

*“iya bisaji langsung saya pakai, sebenarnya itu bisaji dari rumah sebelum kesini kan bisa daftar memangmi supaya tidak antri mki lagi tapi disini pi baru saya registrasi” (I, 41 tahun)*

*“sebenarnya tidakpi tapi saya diajar sama petugas kesehatannya alhamdulillah lama kelamaan itu setelah saya diajar sya paham mi” (E, 28 tahun)*

*“iya bisa secara barcode check in barcode sudah habis itu menunggu mi di poli sesingkat itu. Tidak perlu mi lagi ambil nomor antrian menunggu ndami dibanding manual ya pasti menunggu rugi waktu kalau manual kalau in ikan memudahkan tinggal check in barcode sidik jari sudah” (AA, 37 tahun)*

*“iya langsung bisaji saya gunakan” (DR, 27 tahun)*

- d) Cara pihak Rumah Sakit berkomunikasi dengan pasien dengan adanya mobile JKN.

*“komunikasinya kalau seumpamanya pasien datang kontrol kami edukasi mi juga bilang pakai mobile JKN ki ibu bagus biar tidak lamaki antri dan edukasinya juga itu face to face” (IA, 38 tahun)*

*“biasanya pasien yang datang ke petugas karena kita kan terbatas terus juga melayani pasien yang lain jadi pasien kalau sudah datang disitumi juga disampaikan tentang mobile JKN di sosialisasikan” (J, 29 tahun)*

*“kalau dengan Masyarakat luas kayaknya kan ada instagramnya Rumah Sakit Unhas jadi lebih kesitu ji sosialisasinya kalau dari Masyarakat umum. Kalau sama pasien kan dari kita ji yang mengedukasi, karena kan mendaftarkan pasien di kita sembari kita edukasi juga tentang mobile JKN” (ACL, 26 tahun)*

Hal tersebut sama dengan pernyataan informan VD (Penanggung Jawab mobile JKN) & RA (Direktur keperawatan dan penunjang nonmedik) mengenai bagaimana cara berkomunikasi dengan Masyarakat adanya mobile JKN ini.

*“biasanya kita disini sejauh ini kalau adaji laporan biasanya diarahkan ji ke petugas administrasi atau disitumi tadi di duta mobile JKN. Kalau sosialisasi keluar biasanya kita pakai Instagram jadi sosialisasi yang eksternal toh maksudnya bukan pasien yang disini pakai Instagram ada official instagramnya” (VD, 34 tahun)*

*“itu tadi melalui banner, melalui edukasi secara langsung. Kalau sosial media di Rumah Sakit itu pelayanan secara umum sih tapi sudah tertulis juga disitu menggunakan aplikasi mobile JKN” (RA, 39 tahun)*

e) Apakah dengan adanya aplikasi mobile JKN ini, pasien lebih memilih mendaftar melalui MJKN ketimbang dengan cara manual.

*“iyaa lewat aplikasi mobile JKN ma karena kalau saya mau berobat mendaftarka pakai mobile JKN” (I,41 tahun)*

*“iya lebih pilihka ini daripada manual karena lebih cepat lebih praktis Namanya apalagi kan kalau orang kerja seperti kita ini kan kalau lewat mobile JKN langsung diterima” (E, 28 tahun)*

*“mobile JKN karena lebih efektif” (AA, 37 tahun)*

*“iya lebih saya pilih lewat aplikasi” (DR, 27 tahun)*

f) Dengan adanya aplikasi mobile JKN ini dapat digunakan oleh pasien setelah di sosialisasikan.

*“iya langsung bisaji pasien gunakan” (IA, 38 tahun)*

*“iya bisa digunakan, kalau sudah disampaikan cara penggunaannya biasanya kalau kunjungan selanjutnya sudah bisa. Karena biasa kan kalau pertama kali belum tahu nanti kunjungan selanjutnya diarahkan menggunakan mobile JKN biasanya daftar sendiri tapi da juga beberapa yang masih kurang paham jadi datang Kembali ke petugas untuk bertanya lagi” (J, 29 tahun)*

*“iya bisaji langsung digunakan kecuali kayak ada hambatan-hambatannya seperti kan itu aplikasi mobile JKN kan nda bisa kalau satu nomor nda bisa dipakai sama pasien lain, jadi paling ituji biasa kendalanya kalau nomornya bermasalah atau NIK nya bermasalah di BPJS, tapi jarangji yang begitu” (ACL, 26 tahun)*

Hal tersebut sama dengan pernyataan informan VD (Penanggung Jawab mobile JKN) & RA (Direktur keperawatan dan penunjang nonmedik) mengenai aplikasi mobile JKN bisa dapat digunakan pasien setelah di sosialisasikan.

*“kalau kita disini yang boleh ambil antrian manual itu ada syarat-syaratnya jadi misalkan ada kadang itu memang hp nya tidak supportki untuk aplikasinya atau ada tidak ada sama sekali hpnya yang orang tua itu biasa yang dari kampung biasanya hpnya untuk menelfonji. Karena sekarang kayaknya 80% mi bukan lagi malah lebih tinggi dari itu. Karena kalau kita lihat disitu antrian misalkan sekarang ini pasien yang dilayani 500 orang antrian manual itu paling 50, coba mki liat nanti disitu ada situ biasa yang pemanggilan antrian toh, biasanya begitu paling banyakmi memang 50 pasien yang manual yang dilayani” (VD, 34 tahun)*

*“iyaa kalau biasanya kan memang kita masih memfasilitasi antrian manual tapi selalu ditekankan bun anti kami tidak layani mki kalau tidak downloadki aplikasi MJKN. Jadi itu biasanya sih kalau dia datang lagi pasti dia sudah panggilmi ponakannya atau anaknya kah” (RA, 39 tahun)*

- g) Aplikasi mobile JKN ini dapat dipahami dan dimengerti cara penggunaannya.

*“karena sebenarnya sistemnya kan mudahji jadi edukasinya semacam praktik misalkan ibu tekanki ini tekanki ini langsung ditunjukkan caranya jadi mereka mengertiji apalagi kalau mereka masih anak muda toh yang sering pakai gadget pasti dia mengertiji, mungkin orang tuaji langsung kami arahkan bilang ibu mana hpta*

*pilihki ini ibu nah kalau mauki daftar klik ki check in” (IA, 38 tahun)*

*“biasanya dijelaskan ditunjukkan langsung ke aplikasinya di praktikkan langsung misalnya pasien baru disuruh dulu download aplikasinya terus nanti dimasukkan data-data pribadi pasien kalau sudah ada rujukannya muncul nanti disuruh daftarkan sesuai dengan poli masing-masing” (J, 29 tahun)*

*“biasa kita edukasi diperlihatkan sama pasien toh caranya bagaimana kita ajari baru kita arahkan baru selanjutnya nanti pasien mi yang mengerti. Terus ada juga kayak apa Namanya itu pamphlet yah disediakan di sudut-sudut nabacaji nanti itu pasien” (ACL, 26 tahun)*

Hal tersebut sama dengan pernyataan informan VD (Penanggung Jawab mobile JKN) & RA (Direktur keperawatan dan penunjang nonmedik) mengenai bagaimana aplikasi mobile JKN ini dimengerti cara penggunaannya.

*“biasanya petugas Kesehatan yang selalu edukasi secara langsung mempraktikkan langsung ke pasien bilang ibu tekan ki ini tekanki ini nanti pasien diarahkan ji” (VD, 34 tahun)*

*“cara penggunaannya biasanya kalau pertama kali tapi dia pakai hp android disuruh dulu download kemudian di proseskan secara manual nanti dikasi tau fitur-fiturnya tabe ini kita klik ini jadwal yang kita pilih dikasi tau cara dan prosedurnya biasanya dimanulkan dulu yah karena baru pertama kali disuruh dulu download kalau mereka bisaji mengakses. Kalau dia tidak bisa bisa juga diminta untuk foto itu banner nanti kita ikutimi Langkah-langkahnya kalau sampai mki dirumah” (RA, 39 tahun)*

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap semua informan mengatakan bahwa pengkajian dilakukan sesuai prosedur sebelum melakukan pendaftaran melalui mobile JKN. Dan semua informan 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 penggunaannya.

Implementasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh petugas Kesehatan untuk membantu pasien mendaftar melalui mobile JKN sehingga dapat mengurangi waktu tunggu pasien yang menggambarkan kriteria hasil yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara terkait implementasi dinyatakan oleh I,E,AA, dan DR sebagai informan pendukung menjelaskan bahwa aplikasi mobile JKN ini sudah sangat efektif penggunaannya. Berikut kutipan wawancaranya :

- h) Aplikasi mobile JKN ini sudah efektif buat pasien rawat jalan.

*“iyaa sudah efektif mi bagi saya karena menghemat waktu ka juga”*

**(I, 41 tahun)**

*“iyaa amat puas sekali”* **(E, 28 tahun)**

*“iya karena merasa terbantu ka dengan adanya ini aplikasi”* **(AA, 37 tahun)**

*“iye sudah efektifmi”* **(DR, 27 tahun)**

Adapun hasil wawancara informan biasa dan informan kunci mengenai aplikasi mobile JKN ini sudah efektif penggunaannya bagi pasien. Berikut wawancaranya :

- i) Dengan adanya aplikasi mobile JKN ini pasien lebih kebanyakan memilih mendaftar melalui mobile JKN ketimbang mendaftar secara manual.

*“kebanyakan lebih pilih lewat aplikasi karena yang mendaftar*

*lewat manual itu rata-rata lansia” (IA, 38 tahun)*

*“iya lebih memilih mendaftar lewat mobile JKN karena lebih cepat lebih efisien juga” (J, 29 tahun)*

*“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)*

*“harus, karena kita memang apa Namanya.. membatasi pasien yang mengambil antrian manual itupun juga jam 10 pi itu baru dibuka untuk antrian manual. Jadi mereka mau tidak mau pasti akan memilih mobile JKN karena lebih mudahki memang dia lebih cepat juga dilayani. Antrian manual juga kita pakai waktu dari jam 10 pagi sampai jam 12 siang, tapi tidak semuaji bis akita kan ada security yang screaning kenapaki tidak pakai mobile JKN jadi kalau misalkan masih bisa jki pakai mobile JKN pakai mki mobile JKN. Jadi kebanyakan juga disini yang adapi di Rumah Sakit baru dia pakai mobile JKN nya jugana regist lewat hpnya” (VD,34 tahun)*

*“iya karena saya tidak tahu persis presentasinya berapa sekarang yah yang pasti mungkin sudah 90% mi mobile JKN selebihnya itu sedikit-sedikit mami” (RA, 39 tahun)*

j) Aplikasi MJKN ini sudah efektif penggunaannya bagi pasien.

*“iya sudah efektif” (IA, 38 tahun)*

*“iya efektif sekalimi dan efisien lebih cepatki pelayanannya kalau pakai mobile JKN” (J, 29 tahun)*

*“sangat efektif” (ACL, 26 tahun)*

*“sudah sangat efektif sekalimi untuk pasien karena lebih cepatki juga” (VD, 34 tahun)*

*“efektif sekalimi karena pasien juga kebanyakan memilih mendaftar lewat aplikasi mobile JKN” (RA, 39 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.

## 2. Penilaian Mobile JKN Berdasarkan Output

### 1. Capaian target yang ditetapkan

Peningkatan pencapaian target dilakukan untuk melihat dan menilai tingkat pencapaian tujuan program untuk mengetahui apabila terdapat kendala atau hambatan dalam pelaksanaan program.

Berikut hasil wawancara informan pendukung, informan pendukung :

- a) Pasien merasa puas dalam menggunakan aplikasi mobile JKN.

*“iya puas dibanding manual lama, ini lamaka menunggu biasanya kan kalau antri pasien MJKN langsung masuk di poli tapi kalau manual biasa sampai sore. Kalau MJKN saya datang jam 11 jam 1 saya sudah pulang, tinggal ambil obat habis itu pulang karena saya kalau disini langsung masuk ke polinya toh pendaftarannya cepat” (I, 41 tahun)*

*“biar nda bilangki puas sekali aman sekali” (E, 28 tahun)*

*“puas, puas yang betul-betul bisa akses. Mungkin yang umur-umur yang lansia yang gptek dengan masalah teknologi pasti susah untuk mengaplikasikannya mereka butuh pendampingan dari keluarga” (AA, 37 tahun)*

*“iya puas sekali” (DR, 27 tahun)*

Adapun kutipan wawancara informan biasa dan informan kunci, berikut hasil wawancaranya :

- b) Aplikasi MJKN sudah efektif dalam memberikan pelayanan kesehatan.

*“sangat efektif” (IA, 38 tahun)*

*“efektif dan efisien lebih cepatki pelayanannya kalau pakai MJKN” (J, 29 tahun)*

*“efektif karena cepat dan mudah” (ACL, 26 tahun)*

Hal tersebut sama dengan pernyataan informan kunci VD (Penanggung Jawab mobile JKN) & RA (Direktur keperawatan dan penunjang nonmedik) mengenai keefektivan MJKN dalam memberikan pelayanan Kesehatan

*“bagus sekali ji sebenarnya kalau antrian pakai MJKN, pertama karena rata-rata pasien pasien MJKN ji disini hanya ituji ada beberapa sebenarnya masalah sistem yang bisaji sebenarnya diatasi ituji. Bagus kalau MJKN” (VD, 34 tahun)*

*“sebenarnya efektif untuk menurunkan waktu tunggu antrian pasien itu sangat efektif. Yang perlu ditingkatkan dari BPJS itu adalah tadi jaringannya jangan sampai sering bermasalah karena selama ini masih begituki jadi mungkin ada kendalanya kalau terpakai ki seluruh Indonesia. Ndatauka dimana sering missingnya karena itu kadang-kadang yang lama karena error ki di sistem. Tapi kalau efektifnya menurutku efektif sekali karena orang tidak lama mi mencatat, verifikasi kayak manami ktp ta dan segala macam.” (RA, 39 tahun)*

c) Hambatan yang sering ditemui dalam aplikasi MJKN.  
*“ituji biasa jaringannya yang bermasalah” (I, 41 tahun)*

*“kalau hambatan sih alhamdulillah tidak adaji, cuman ituji jaringan ji biasa karena biasa kalau check in ki toh lag jaringan lalod lagi ituji saja” (E, 28 tahun)*

*“hambatannya itu yang biasa tidak ada kuota atau biasa jaringannya lagi down” (AA, 37 tahun)*

*“jaringannya ji biasa bermasalah” (DR, 27 tahun)*

d) Keluhan pasien setelah munculnya program mobile JKN.

*“di awal-awal pasti mereka komplek misalnya kenapakah kita mau mendaftar harus pake aplikasi kalau tidak ada hpta, tapi selama kalau dia sudah mendownload toh dan dia rasakan manfaatnya dia akan merasa terbantu karena pelayanan*

*akan semakin cepat di dapatkan sama pasiennya. Biasa datang jam 8 pulang langsung setengah 11 sudah selesai. Kalau dia pakai manual otomatis kan menunggu antrian dulu, semakin lama antriannya semakin mundur registrasinya toh nomor registrasi terakhir yang dia dapat dibandingkan mobile JKN. Awal-awalnya pasti begitu toh ada yang kontra tapi kalau dia sudah pakai itu tidakmi itu” (IA, 38 tahun)*

*“paling masalahnya kalau jaringannya lagi bermasalah komplennya itu...terus kalau misalnya orang-orang dari kampungkan biasanya kurang paham tentang aplikasi ituji keluhannya biasa bilang saya tidak paham” (J, 29 tahun)*

*“ada beberapa keluhan tapi sedikit sekali ji kalau orang-orang tua toh yang datang sendiri baru tidak ada hpnya begituji” (ACL, 26 tahun)*

Hal tersebut sama dengan pernyataan informan kunci VD (Penanggung Jawab mobile JKN) & RA (Direktur keperawatan dan penunjang nonmedik) mengenai apakah ada keluhan pasien setelah munculnya aplikasi ini.

*“biasanya itu yang sebenarnya masalah komplek di” biasanya itu karena tidak bisa login karena sistemnya lagi error menurutku bukanji komplek Rumah Sakit sebenarnya komplek ke aplikasinya ji” (VD, 34 tahun)*

*“keluhannya itu tadi kalau lagi errorki jaringan kalau jaringan tidak bagus pernah baru-baru 1 bulan yang lalu kayaknya hampir 1,5 jam jaringan tidak bagus itu mulai dari jam 8 sampai jam 9 lewat dan itu membuat pasien lama sekali mengantri karena yang harusnya kodong dilayani mi jam 8 molorki karena jaringan erorki di aplikasinya” (RA, 39 tahun)*

- e) Pasien merasa puas dan dapat membantu dalam mendapatkan layanan kesehatan.

*“bagi saya puas sekalima pakai ini aplikasi” (I, 41 tahun)*

*“puas banget karena apadi’ baguslah karena lebih cepat lebih praktis juga baru nda antri lama-lama begitue ituji yang penting hemat sekali” (E, 28 tahun)*

*“puas karena lebih efektif kalau pakai mobile JKN” (AA, 37 tahun)*

*“iya membantu karena cepatki juga toh nda perlu antri lama-lama”*

**(DR, 27 tahun)**

- f) Program MJKN ini sudah efektif memberikan kelancaran pelayanan Kesehatan? Jika sudah, tolak ukurnya apa.

*“iyaa efektif karena cepatki toh” (I, 41 tahun)*

*“iyaa efektif sekali karena saya kan orang pekerja biasa saya antar istriku saya pakai ini nda menunggu lama disini langsung ke antrian antrian itu ndalama lagi dipanggil Namanya jadi cepat sekali nda menunggu lama daripada yang manual kita antri disini sampai berapa menit berapa jam baaru kesana antri lagi lama lagi, kalau pakai aplikasi tidak” (E, 28 tahun)*

*“kalau sementara yang memiliki pasti jaminan Kesehatan BPJS pasti minimal ke waktunya toh, tolak ukurnya itu efektif dalam tidak antrian lagi mengurangi waktu antrian dibanding dengan antrian manual” (AA, 37 tahun)*

*“iyaa sudah sangat efektif karena begitumi tidak ribetki toh tidak menunggu ki terlalu lama nda desak-desakan mki” (DR, 27 tahun)*

Adapun kutipan wawancara informan biasa dan informan kunci, berikut hasil wawancaranya :

- g) Dengan adanya aplikasi MJKN ini sudah dapat mengurangi antrian di loket pendaftaran.

*“iyaa sangat mengurangi karena pasien rata-rata disini hampir 400an perhari, manual itu palingan cuman 30-50an saja selebihnya itu mobile JKN” (IA, 38 tahun)*

*“iyaa sangat-sangat mengurangi” (J, 29 tahun)*

*“iyee sangat mengurangi” (ACL, 26 tahun)*

Hal tersebut sama dengan pernyataan informan kunci VD (Penanggung Jawab mobile JKN) & RA (Direktur keperawatan dan penunjang nonmedik) mengenai MJKN sudah dapat mengurangi antrian di loket pendaftaran.

*“sangat mengurangi karena itu tadi 50 ji yang mendaftar pakai manual selebihnya ke MJKN” (VD, 34 tahun)*

*“iyaa jelas sudah mengurangi” (RA, 39 tahun)*

h) Dengan adanya aplikasi mobile JKN ini pasien merasa puas dan dapat membantu dalam mendapatkan layanan Kesehatan.

*“iyaa puas sekali” (IA, 38 tahun)*

*“betul sangat puas dan sangat membantu dalam pelayanan”*

**(J, 29 tahun)**

*“iyee membantu karena disitu aplikasi mobile JKN juga bisa dilihat status keaktifan kartunya, bisa juga ada kayaknya juga kalau mau kasi pindah faskes pertamanya disitu kan terhubung ke semua Rumah Sakit toh yang bekerja sama dengan BPJS. Jadi pasien tinggal download saja itu aplikasi bisami mendaftar ke Rumah Sakit atau ke Klinik atau ke Puskesmas” (ACL, 26 tahun)*

Hal tersebut sama dengan pernyataan informan kunci VD (Penanggung Jawab mobile JKN) & RA (Direktur keperawatan dan penunjang nonmedik) mengenai kepuasan petugas administrasi setelah munculnya aplikasi MJKN yang bisa membantu dalam mendapatkan layanan Kesehatan.

*“iyaa karena pertama itu dengan adanya mobile JKN toh kayak ada proses yang ceritanya kita pangkas jadi yang dulunya harus antri dulu di admisi dipanggilpi baru ke poli, sekarang mobile JKN cukup datang sidik jari langsungmi menunggu” (VD, 34 tahun)*

*“iyaa kalau dari aspek organisasi itu sangat baik, ituji tadi perlu ditingkatkan jaringan sistemnya supaya tidak ngade-ngadetki” (RA, 39 tahun)*

i) Tolak ukur program MJKN ini sudah efektif dalam memberikan pelayanan.

*“sangat efektif karena ada memang dari BPJS biasa kirimkan semacam evaluasi bahwa penggunaan mobile JKN di Rumah Sakit Kebetulan di Rumah Sakit Unhas penggunaan mobile JKNnya peringkat kedua, yang pertama kan di Primaya dia bandingkan per Rumah Sakit jadi itu tolak ukurnya kami jadi oh kami berhasil menggunakan mobile JKN” (IA, 38 tahun)*

*“iyaa dari banyaknya antrian biasanya kan kalau manual itu dia berjejerki terus tapi kalau dia aplikasi mobile JKN scan barcode, sidik jari, langsung ke poli. Tidak perlumi lagi menunggu antrian yang harus dipanggil Namanya” (J, 29 tahun)*

*“efektif tolak ukurnya itu kurangnya antrian di administrasi terus cepat juga selesai pelayanan serta kurang juga komplek” (ACL, 26 tahun)*

Hal tersebut sama dengan pernyataan informan kunci VD (Penanggung Jawab mobile JKN) & RA (Direktur keperawatan dan penunjang nonmedik) mengenai keefektifan MJKN dalam memberikan pelayanan.

*“iyaa efektif tolak ukurnya itu pertama waktu tunggu terus keluhan-keluhan juga yang masuk toh, waktu tunggu respon time bisa jadi lebih pendek waktu tungguanya terus karena dulu itu belum ada mobile JKN banyak sekali komplek yang masuk mengenai waktu tunggu, dan sekarang itu jarang sekalimi ada” (VD, 34 tahun)*

*“iyaa mengurangi sekali semenjak ada mobile JKN ini mengurangi sekali waktu tunggu antrian. Tolak ukurnya kan ada indikator mutu kalau tidak salah waktu penyiapan berkas administrasi pasien itu tidak boleh lewat dari 5 menit, dengan adanya mobile JKN ini itu tercapai jadi hanya sedikit yang tadi manual yang tidak tercapai indicator mutu itu” (RA, 39 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.

Adapun hambatan pada aplikasi ini yaitu jaringan yang bermasalah pada saat mau mendaftar secara online, akan tetapi jika jaringan bermasalah pada aplikasi itu cepat teratasi dan tidak membuat pasien menunggu lama.

## **B. PEMBAHASAN**

Setiap orang berhak untuk memperoleh pelayanan Kesehatan. Hal ini dapat diartikan bahwa Kesehatan merupakan salah satu hak asasi yang fundamental bagi setiap penduduk. 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. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang didirikan untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Peluncuran asuransi kesehatan ini merupakan wujud dari program jaminan sosial pemerintah bagi seluruh warga negara Indonesia untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan kesehatan masyarakat.

Pemerintah membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk memberikan perlindungan sosial dan kesejahteraan kepada seluruh masyarakat. Hal ini merupakan salah satu isi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Negara (SJSN). Selain itu, Undang-Undang Penyelenggaraan Jaminan Sosial Nomor 24 Tahun 2011 menetapkan BPJS Kesehatan untuk mengelola program JKN-KIS. Program ini berdasarkan Pasal 6 Ayat 1 Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang mengatur bahwa seluruh masyarakat di Indonesia wajib memiliki jaminan Kesehatan.

Pemerintah menggunakan e-Government untuk mengembangkan pemerintahan berbasis teknologi dengan tujuan

meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Seiring berjalannya waktu, tidak hanya perkembangan teknologi, gaya hidup dan kebutuhan masyarakat juga dapat mempengaruhi keadaan suatu negara. Oleh karena itu, pengembangan e-Government memerlukan kemampuan pemerintah untuk menghasilkan inovasi baru dan melaksanakan reformasi untuk menyesuaikan kualitas layanan publik dengan kebutuhan masyarakat lokal.

Efektivitas penerapan e-Government memberikan dampak positif baik bagi pengguna maupun penyelenggara. Dampak positifnya bagi pengguna adalah dapat mengakses layanan pemerintah kapanpun dan dimanapun, menghilangkan keharusan pengguna untuk datang langsung ke lokasi penyelenggara, memudahkan berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan melalui mekanisme partisipasi masyarakat secara online, dan mengurangi beban biaya. Biaya administrasi dan manajemen fisik lebih sedikit, serta lebih sedikit dokumen dan data pengguna yang disimpan dengan aman di sistem. Dampak positifnya bagi penyelenggara acara adalah operasional layanan berjalan lebih efisien, kualitas layanan meningkat, pengelolaan data menjadi lebih mudah, serta produktivitas dan inovasi meningkat.

Aplikasi mobile JKN yang diluncurkan pemerintah ini memiliki 21 fungsi yang dapat diakses pengguna, antara lain perubahan pergantian KTP, pengaduan masyarakat, informasi fasilitas kesehatan terdekat, kemampuan berpindah kelas, dan perubahan fungsi fasilitas

kesehatan. Fitur-fitur yang tersedia pada Aplikasi Mobile JKN terus dikembangkan dan diperluas dengan lebih banyak fitur untuk memenuhi kebutuhan peserta industri asuransi terhadap Aplikasi Mobile JKN berkualitas yang disediakan oleh pemerintah.

Aplikasi Mobile JKN diharapkan dapat mengurangi antrean panjang pengurusan dokumen di BPJS Kesehatan, dan pengguna sendiri menginginkan Aplikasi Mobile JKN dapat dilaksanakan secara efektif, efisien dan akurat. Aplikasi ini memungkinkan peserta BPJS untuk mendaftar keanggotaan BPJS dan keanggotaan keluarga tanpa harus mengunjungi kantor BPJS di cabang terdekat. Dengan Aplikasi Mobile JKN, segala kebutuhan manajemen dan informasi Masyarakat dapat ditangani dengan adanya aplikasi mobile JKN ini. Bagi peserta BPJS JKN-KIS, adanya aplikasi ini sangat membantu menghemat waktu, biaya, dan juga tenaga. Penyelenggaraan program JKN bertujuan untuk melindungi kesehatan peserta melalui akses pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan dasar peserta yang telah membayar iuran dan biaya yang dibiayai pemerintah. Manfaat program JKN ada dua jenis, yaitu manfaat medis dan manfaat non medis. Manfaat medis adalah suatu bentuk pelayanan kesehatan yang mencakup banyak aspek meliputi rehabilitatif, promotif, kuratif, dan preventif seperti pendidikan kesehatan, imunisasi awal, keluarga berencana, dan pemeriksaan kesehatan berdasarkan petunjuk dokter, Sedangkan layanan non medis berupa ambulans dan akomodasi. Manfaat akomodasi dalam

pelayanan rawat inap akan didasarkan pada tingkat pelayanan peserta, sedangkan layanan ambulans hanya akan diberikan untuk pasien yang akan dirujuk antar fasilitas Kesehatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Program JKN dinyatakan bahwa setiap orang, termasuk orang asing, yang telah tinggal di Indonesia untuk bekerja selama minimal enam bulan dapat menjadi peserta Program JKN. Peserta program JKN dibagi menjadi dua kelompok, yaitu peserta penerima bantuan iuran jaminan kesehatan (PBI) dan peserta yang tidak menerima jaminan kesehatan PBI maupun non-PBI. Peserta PBI adalah masyarakat tidak mampu, dan peserta non-PBI adalah warga negara asing, bukan pekerja beserta keluarganya, dan pekerja penerima upah beserta keluarganya.

Berdasarkan Peraturan Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin nomor : 13/UN4.24.0/2024 tentang pedoman pelayanan instalasi rekam medis. Pelayanan pasien yang menggunakan aplikasi mobile JKN mengambil nomor antrian melalui aplikasi mobile JKN, setelah itu pasien memilih pendaftaran pelayanan rujukan fasilitas tingkat lanjut pada aplikasi mobile JKN dan memilih rujukan atau surat kontrol tujuan Rumah Sakit Pendidikan Unhas. Dan setelah antrian muncul, pasien melakukan *check in* dengan melakukan scanning barcode yang telah disediakan. Setelah selesai *check in* dan sidik jari pasien diarahkan menunggu ke poli yang dituju. Seluruh pelayanan rawat jalan atau poliklinik di Rumah Sakit Pendidikan Unhas telah

menggunakan Elektronik rekam medis (E-RM).

Penerapan aplikasi mobile JKN akan berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan BPJS. Aplikasi ini memudahkan interaksi antara peserta JKN dan perwakilan BPJS Kesehatan, sehingga pengelolaan data peserta JKN menjadi lebih efektif dan memungkinkan BPJS Kesehatan memantau pelaksanaan program JKN secara real time. BPJS Kesehatan mengevaluasi kinerja program dan mengambil keputusan yang tepat.

Aplikasi Mobile JKN dikembangkan dengan tingkat keamanan data yang tinggi untuk melindungi informasi pribadi pengguna dan membangun kepercayaan antar pengguna aplikasi. Hal serupa juga diterapkan pada aplikasi Mobile JKN. Dalam pengoperasiannya, pengguna aplikasi Mobile JKN harus mendaftarkan akunnya terlebih dahulu. Tentu saja, ini memerlukan kode verifikasi. Selain itu, aplikasi mobile JKN memiliki beberapa fitur yang memerlukan validasi data, antara lain, fungsinya seperti penambahan peserta, modifikasi data, pemeriksaan dokter, rehabilitasi (pembayaran angsuran), dll. Mengingat fungsi tersebut menggunakan data pribadi yang memerlukan pengamanan ketat.

Berikut akan dibahas tentang efektivitas program mobile JKN dalam pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin Kota Makassar dengan menggunakan data-data yang diperoleh dan diolah yang didapatkan melalui hasil dari pengamatan serta wawancara variabel-variabel tersebut adalah :

## 1. Pelaksanaan program mobile JKN berdasarkan *input*

Input ialah segala sumber daya yang diperlukan untuk melakukan suatu kegiatan/implementasi program input dalam pelayanan Kesehatan, seperti SDM, fasilitas, peralatan, teknologi, informasi dan lain-lain. Pelayanan Kesehatan yang bermutu memerlukan dukungan input yang bermutu pula.

Di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin yang memanfaatkan aplikasi mobile JKN ini pada bulan desember tahun 2023 sebanyak 8272 orang atau sekitar 94% pasien yang menggunakan aplikasi mobile JKN ini. Sedangkan yang tidak menggunakan aplikasi mobile JKN pada bulan desember tahun 2023 sebanyak 528 orang atau sekitar 6%. Pasien yang tidak memanfaatkan aplikasi mobile JKN ini kebanyakan diantaranya adalah lansia yang tidak mempunyai android dan juga pada saat berobat tidak ada yang mendampingi sehingga mendaftar berobat jalan secara manual.

### 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. Dalam pelaksanaan program mobile JKN memiliki dokter umum 16 orang, dokter spesialis 225 orang, dokter gigi 1 orang, dokter gigi spesialis 5 orang, perawat 211 orang, bidan 16 orang, apoteker 19 orang, tenaga Teknik kefarmasian(tkk) 18 orang, tenaga gizi 9 orang, fisioterapi 5 orang, perekam medis 17 orang, fisikawan medis 2 orang, radiografer 17 orang, ahli teknologi laboratorium medik (atlm) 25 orang, teknisi elektro medis 4 orang, refraksionis optisien 2 orang, manajemen 103 orang, tenaga Kesehatan lingkungan 2 orang, tenaga lainnya 150 orang.

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.

Sedangkan informan biasa menjelaskan bahwa yang mengelola mobile JKN ini ialah aplikasi ini aplikasi bawaan dari BPJS dan kalau di Rumah Sakit Unhas yang Kelola ialah pusdatin dan bagian SIM Rumah Sakit karena berhubungan dengan sistem dan jika ada yang bermasalah mobile JKN nya bisa dilaporkan ke bef dan nanti di bef diteruskan langsung ke BPJS.

Tetapi informan kunci berpendapat bahwa yang mengelola mobile JKN di Rumah Sakit Pendidikan Unhas yaitu pusdatin serta Kerjasama dengan admisi dan rekam medis yang menerima pasien.

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. A. A. Standar Operasional Prosedur (SOP)

b. Standar Operasional Prosedur (SOP)

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.

Dan cara petugas Kesehatan mengevaluasi kinerja staff pelayanan administrasi pasien yang menggunakan mobile JKN yaitu dengan cara mengisi kuisisioner di telegram pengetahuannya tentang mobile JKN & ada juga evaluasi yang

berbentuk laporan yang muncul pada SIM Rumah Sakit. Di sistem MJKN ini petugas Kesehatan harus cepat dan tanggap karena semakin cepat petugas Kesehatan menyelesaikan pendaftaran maka semakin bagus kinerja petugas tersebut. Dan dengan adanya aplikasi mobile JKN ini petugas Kesehatan merasa terbantu karena memudahkan pasien mendaftar rawat jalan dan juga lebih efektif ketimbang yang manual.

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.

Dan juga informan pendukung mengatakan bahwa petugas Kesehatan selalu menawarkan aplikasi mobile JKN untuk digunakan mendaftar rawat jalan, dan petugas Kesehatan juga selalu mengedukasi tentang adanya aplikasi mobile JKN ini, jika pasien belum mempunyai aplikasi tersebut maka petugas Kesehatan membantu pasien buat mendaftar rawat jalan menggunakan aplikasi mobile JKN ini.

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 elektrikal, 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.

Informan pendukung juga mengatakan bahwa kendala saat mengakses mobile JKN pada saat pendaftaran online sejauh ini untuk penggunaan mobile JKN kendalanya hanya di gangguan pada jaringan dan jika jaringan error biasanya tidak begitu lama, dan aplikasi mobile JKN ini bisa digunakan seperti semula.

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.

Hal tersebut sejalan dengan hasil observasi peneliti bahwa perlu adanya peningkatan kapasitas jaringan yang lebih tinggi dari pihak BPJS agar tidak ada lagi gangguan pada saat pasien menggunakan aplikasi, guna mencegah terjadinya antrian Panjang di loket pendaftaran.

## 2. Pelaksanaan program mobile JKN berdasarkan *proses*

Proses yaitu semua kegiatan sistem yang dilakukan

melalui proses mengubah input menjadi output (keluaran) yang merupakan variabel penilaian mutu yang penting. Penilaian terhadap proses adalah evaluasi terhadap petugas Kesehatan dan aplikasi mobile JKN dalam memmanage pasien. Kriteria umum yang digunakan adalah derajat dimana pengelolaan pasien sesuai dengan standar-standar dan harapan-harapan masing-masing 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.

Cara Rumah Sakit berkomunikasi dengan Masyarakat dengan adanya mobile JKN ini yaitu dengan cara mengedukasi pasien saat mendaftar rawat jalan dengan mengatakan kepada pasien bahwa aplikasi mobile JKN ini saat digunakan untuk mendaftar menjadi lebih cepat dan tidak menunggu lama. Serta ada juga yang melalui Instagram Rumah Sakit dan banner yang ada di sudut ruangan

Setelah disosialisasikannya mobile JKN ini, pasien yang awalnya kurang paham cara penggunaannya akhirnya bisa menggunakan aplikasi ini untuk berobat jalan. Yang dimana Rumah Sakit Pendidikan Unhas ini pasiennya kebanyakan menggunakan aplikasi mobile JKN untuk mendaftar online ketimbang yang mendaftar secara manual. Aplikasi mobile JKN ini dapat dimengerti dan dipahami cara penggunaannya yaitu dengan cara mengedukasi langsung dan mempraktikkan langsung kepada pasien Langkah-langkah cara mendaftar serta fitur-fitur yang ada di aplikasi mobile JKN.

Menurut Wijono(1999) bahwa sikap dari seorang petugas pelayanan Kesehatan merupakan salah satu factor yang menentukan apakah pelayanan yang diberikan bermutu atau tidak, sehingga dengan sikap petugas yang ramah dan baik dalam memberikan pelayanan dapat menjadi penentu dari kesembuhan seorang pasien, sebaliknya sikap petugas yang kasar dan tidak acuh dapat mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

## 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.

Sedangkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap informan biasa dan informan kunci mengatakan bahwa kebanyakan pasien lebih memilih mendaftar menggunakan mobile JKN ketimbang yang manual, karena kalau pakai aplikasi mobile JKN bisa mempersingkat waktu tunggu pasien, sedangkan yang manual hanya diperuntukkan bagi pasien yang lansia dan juga pasien yang tidak memiliki handphone.

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

Keluaran (Output) adalah pencapaian dalam pelaksanaan pelayanan program mobile JKN serta penyampaian/penerimaan menjadi factor penting dalam arus laporan atas dasar pertimbangan laporan diperlukan untuk bahan pengambilan kebijaksanaan pada saat tertentu atau secara berkala, keterlambatan penyampaian/penerimaan laporan akan mengganggu mekanisme pengambilan Keputusan.

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.

a. Capaian target yang di tetapkan

Peningkatan pencapaian target yang dilakukan untuk melihat dan menilai tingkat pencapaian tujuan program untuk mengetahui apabila terdapat penyimpangan dan penyelewengan dalam proses pelaksanaan program.

Menurut Keputusan Menpan No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan Masyarakat unit pelayanan pemerintah, kecepatan didefinisikan sebagai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.

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.