

ANALISA MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN PASIEN BPJS PADA IMPLEMENTASI APLIKASI *MOBILE* JKN DI RUMAH SAKIT X KOTA BANDUNG

1

2

Sali Setiatin¹, Susi Bakti Pangesti²

Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan^{1,2}
Politeknik Piksi Ganesha, Jl. Jend. Gatot soebroto No. 301 Bandung^{1,2}
salisetiatin@gmail.com¹, susipangesti12@gmail.com²

Abstrak

Saat ini Teknologi informasi digitalisasi semakin cepat berkembang dan dengan adanya era digitalisasi Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan menciptakan inovasi baru yang hadirnya *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di sektor pelayanan diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat pendaftaran di rumah sakit X kota bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat seberapa baik Rumah Sakit X di Kota Bandung, Indonesia, dalam menyediakan layanan rawat jalan bagi pasien BPJS setelah mereka mengimplementasikan aplikasi *mobile* JKN. Kami menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif untuk penelitian kami. Hingga sembilan puluh dua orang dapat disurvei dengan menggunakan metode sampel acak sederhana. Menganalisis data menggunakan skala Likert dan distribusi frekuensi. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi *Mobile* JKN Sudah efektif dan efisien dengan Persentase keseluruhan menggunakan skala likert sebesar 81,73% nilai responden menyatakan sangat setuju bahwa adanya penerapan Aplikasi *Mobile* JKN memudahkan akses pelayanan, menghemat waktu pelayanan, mengurangi antrean pelayanan dan mempercepat waktu pelayanan pada saat melakukan pendaftaran di rumah sakit X Kota Bandung, Namun Rumah Sakit X Masih perlu meningkatkan sosialisasi terhadap masyarakat

untuk menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dengan melalui brosur, Poster, media sosial dan sesi edukasi di rumah sakit X Kota Bandung.

Kata kunci : Mutu pelayanan , Rumah Sakit, Aplikasi *mobile JKN*, BPJS

Abstract

Currently, digital information technology is developing rapidly and with the digitalization era, the Health Insurance Agency has created a new innovation, the presence of the National Health Insurance Mobile (JKN) in the service sector is expected to facilitate and accelerate registration at Hospital X in Bandung City. The purpose of this study was to see how well Hospital X in Bandung City, Indonesia, provides outpatient services for BPJS patients after they implement the JKN mobile application. We used a quantitative approach with a descriptive design for our study. Up to ninety-two people can be surveyed using a simple random sampling method. Analyze data using a Likert scale and frequency distribution. The results of this study indicate that the implementation of the JKN Mobile Application has been effective and efficient with an overall percentage using a Likert scale of 81.73% of respondents' values stating that they strongly agree that the implementation of the JKN Mobile Application facilitates access to services, saves service time, reduces service queues and speeds up service time when registering at Hospital X in Bandung City, However, Hospital X still needs to increase socialization to the community to use the Mobile JKN application through brochures, posters, social media and educational sessions at Hospital X in Bandung City.

Keywords : Service quality, Out Patient, BPJS, JKN Mobile Application

PENDAHULUAN

Saat ini adalah masa kemajuan teknologi yang luar biasa, terutama di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Saat ini, orang tidak dapat membayangkan hidup tanpa perangkat teknologi (Hidayati et al., 2018). Ponsel pintar, dan lebih khusus lagi Android, adalah salah satu teknologi yang paling banyak digunakan di dunia dalam hal kontak antar manusia dan berbagi informasi. Android adalah platform perangkat lunak sumber terbuka yang memungkinkan pengguna membuat aplikasi baru. Platform ini mengelola sumber daya perangkat keras untuk perangkat seluler termasuk ponsel, tablet, dan PC (Nazrudin safaat H 2012:1).

Dalam hal kesehatan masyarakat, pemerintah selalu mencari cara untuk membuat Jaminan Sosial menjadi lebih baik. Jaminan sosial adalah jaring pengaman yang memastikan setiap orang dapat memenuhi kebutuhan dasar mereka (Solechan, 2019). Program asuransi ini, yang merupakan komponen dari program jaminan sosial yang baru, BPJS, diprakarsai oleh Jamkesmas dan Askes. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2014 sesuai dengan UU No. 24/2011. BPJS Kesehatan, salah satu dari dua organisasi jaminan sosial, bertanggung jawab atas implementasinya. Organisasi lainnya adalah BPJS Ketenagakerjaan.

Pada awalnya sebelum perkembangan jaman dan adanya era digitalisasi yang sangat canggih dan pesat seperti saat ini, sistem rumah sakit menggunakan metode pendaftaran pasien secara manual dan pelayanannya kebanyakan di keluhkan oleh masyarakat pada saat pendaftaran, karena kondisi antrean yang panjang, ruang tunggu yang tidak cukup luas dan waktu tunggu yang lama. Implementasi aplikasi digital kini semakin marak dan tak terhitung jumlah aplikasi bukan hanya berkembang di dunia instansi saja namun kini sudah menjadi kebutuhandalam menyediakan pelayanan ataupun info. mengemukakan bahwa implementasi merupakan tindakan dari sebuah kelompok/ individu baik pemerintah maupun swasta yang memiliki tujuan yang akan dicapai dalam suatu kebijakan di pihak tertentu. Sebuah program inovatif yang dikenal sebagai Menanggapi meningkatnya prevalensi digitalisasi, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mobile diciptakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)Kesehatan. Untuk memastikan bahwa anggota masyarakat atau mereka yang terlibat dengan BPJS Kesehatan tidak perlu mengantri ketika mereka perlu mengakses layanan seperti pendaftaran rumah sakit, organisasi ini mengembangkan aplikasi Mobile JKN. Aplikasi Mobile JKN adalah sebuah program yang dapat digunakan pada perangkat mobile. Pada tahun 2017, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan akhirnya menerbitkan aplikasi Mobile JKN, setelah sekian lama dinantikan. Kemudahan untuk dapat mengakses dan memantau nomor antrian mereka secara online, daripada harus menunggu antrian panjang di fasilitas kesehatan atau rumah sakit, merupakan salah satu cara di mana Mobile JKN meningkatkan kebahagiaan para peserta yang akan berobat ke fasilitas kesehatan. Dengan adanya aplikasi *Mobile JKN* juga memudahkan pegawai Rumah Sakit khususnya perekam medis di bagian pendaftaran untuk mengakses informasi Pasien dengan lebih mudah dan mengurangi waktu yang

dibutuhkan untuk mengakses atau memperbaharui catatan medis sehingga dapat meningkatkan efisiensi dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Mutu layanan Kesehatan adalah menunjukkan sejauh mana pelayanan kesehatan terlihat sempurna, kualitas layanan yang memuaskan kebutuhan pelanggan dan persyaratan kode etik dan profesional yang relevan (Azwar, 2010). Tangibles (bukti fisik), daya tanggap, kepastian, ketergantungan, dan empati merupakan lima pilar yang menjadi dasar dari keunggulan layanan. Kemajuan teknologi klinis dan non-klinis telah digunakan dalam industri perawatan kesehatan. Untuk mencapai status kesehatan yang optimal, rumah sakit harus menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan, yang pada gilirannya membantu mereka memberikan layanan yang efisien dan efektif yang memenuhi standar profesional. Hal ini dilakukan dengan memanfaatkan data dan teknologi secara tepat. Pada Penelitian di Rumah Sakit X selama dua bulan ada beberapa pasien yang belum mengetahui Aplikasi *Mobile JKN* yang sudah diluncurkan sejak tanggal 15 November 2017, masih banyak pasien yang gagap teknologi dikarenakan usia lanjut yang tidak bisa menggunakan Android dan menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian Ini adalah Pendekatan yang didasarkan pada bukti-bukti numerikal Memberikan gambaran yang spesifik. Menurut Sugiyono, populasi atau kelompok tertentu dipelajari dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif yang berbasis positivis.(2017:8). Tujuan dari strategi penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis dengan mengumpulkan data menggunakan peralatan penelitian dan menganalisisnya secara kuantitatif dan statistik. Di sini, metode analisis data termasuk uji univariat dan skala Likert digunakan untuk memvisualisasikan distribusi frekuensi dan menentukan persentase total. Sumber primer dan sekunder digunakan untuk mengumpulkan informasi. Salah satu sumber data primer adalah kuesioner yang dikirimkan kepada para peserta, sementara sumber lainnya adalah survei terhadap buku-buku, jurnal, dan referensi yang relevan. Istilah “populasi” mengacu pada wilayah generalisasi yang digunakan para akademisi untuk mendeskripsikan objek atau orang dengan ciri-ciri yang telah ditentukan (Sugiyono 2017: 80). Penulis memilih 1.166 kunjungan pasien rawat jalan yang tercatat menggunakan Aplikasi Mobile JKN pada bulan Januari 2024 di rumah sakit X di Kota Bandung sebagai populasi penelitian. Menurut Sugiyono (2017: 81), sampel adalah bagian yang mewakili populasi baik dari segi jumlah maupun komposisinya. Dengan menggunakan rumus slovin, kita dapat mengetahui berapa jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini:

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\&= \frac{1162}{1 + 1162 (0.1)^2} \\&= 92,07 = 92 \text{ Pasien}\end{aligned}$$

Ada 92 pasien yang termasuk dalam sampel untuk penyelidikan ini. Pengambilan sampel acak sederhana digunakan dalam proses pengambilan sampel. Karena ketergantungannya pada pengambilan sampel secara acak tanpa mempertimbangkan stratifikasi populasi, pengambilan sampel acak dasar adalah pendekatan yang mudah untuk diterapkan (Sugiyono, 2017).

HASIL PENELITIAN

Data hasil penelitian diperoleh dari kuesioner yang telah diisi responden sebanyak 92 pasien BPJS Mengenai Analisa Mutu Pelayanan rawat jalan pasien BPJS pada Implementasi aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit X Kota Bandung dengan menggunakan Kami menggunakan uji analitik univariat untuk melihat bagaimana variabel-variabel independen (berwujud, dapat diandalkan, responsif, terjangkau, dan empatik) dan kualitas responden terdistribusi. Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	N	%
Jenis Kelamin		
Laki Laki	34	34,8%
Perempuan	58	65,2%
Umur		
21-25	19	20,6
26-30	20	21,7
31-35	30	32,8
36-40	13	14,1
41-45	10	10,8
Total	92	100,0

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa lebih banyak responden berjenis kelamin Perempuan dengan hasil persentase 65,2% dan golongan umur yang paling banyak adalah golongan umur 31-35 tahun dengan hasil persentase 32,8%

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan *Tangibles* Pada Rumah Sakit X

Tangibles	F	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	1,1
Tidak Setuju	1	1,1
Ragu Ragu	5	5,4
Setuju	63	68,5
Sangat Setuju	22	23,9
Total	92	100,0

Berdasarkan Tabel diatas didapat Bahwa mayoritas Responden menyatakan setuju 68,5% mengenai mutu pelayanan Implementasi Aplikasi Mobile JKN dengan indikator *Tangibles* Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan *Reliability* Pada Rumah Sakit X

Reliability	F	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	1,1
Tidak Setuju	3	3,3

Ragu Ragu	2	2,2
Setuju	47	51
Sangat Setuju	39	42,4
Total	92	100,0

Berdasarkan Tabel diatas didapat Bahwa mayoritas Responden menyatakan setuju 51% mengenai mutu pelayanan Implementasi Aplikasi *Mobile JKN* dengan indikator *Reliability*

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan *Responsiveness* Pada Rumah Sakit X

Responsiveness	F	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	1,1
Tidak Setuju	0	0
Ragu Ragu	7	7,6
Setuju	40	43,5
Sangat Setuju	44	47,8
Total	92	100,0

Berdasarkan Tabel diatas didapat Bahwa mayoritas Responden menyatakan Sangat Setuju 47,8%. mengenai mutu pelayanan Implementasi Aplikasi *Mobile JKN* dengan indikator *Responsiveness*

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan *Assurances* Pada Rumah Sakit X

Assurances	F	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	1,1
Tidak Setuju	1	1,1
Ragu Ragu	10	10,9
Setuju	49	53,2
Sangat Setuju	31	33,7
Total	92	100,0

Berdasarkan Tabel diatas didapat Bahwa mayoritas Responden Menyatakan Setuju dengan hasil 53,2%. mengenai mutu pelayanan Implementasi Aplikasi *Mobile JKN* dengan Indikator *Assurances*.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan *Empathy* Pada Rumah Sakit X

Emphaty	F	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0
Tidak Setuju	1	1
Ragu Ragu	8	8,7
Setuju	57	62

Sangat Setuju	26	28,3
Total	92	100,0

Berdasarkan Tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden menyatakan setuju dengan hasil 62% mengenai mutu pelayanan Aplikasi Mobile JKN dengan Indikator *Emphathy*.

PEMBAHASAN

Penelitian Ini memperoleh paling banyak responden pada golongan umur 31-35 Tahun. Terdapat risiko penyakit yang lebih tinggi terkait dengan persalinan dan daya tahan tubuh pada kelompok usia ini, yang termasuk kelompok usia produktif. Orang-orang yang berada di usia produktif lebih cenderung menggunakan layanan kesehatan (idris et al., 2020). Mayoritas partisipan dalam penelitian ini adalah perempuan (65,2%), sementara sebagian kecil lainnya adalah laki-laki (34,8%). Secara teori, perempuan membutuhkan lebih banyak perawatan medis daripada laki-laki karena prevalensi penyakit yang lebih tinggi di antara perempuan (Masturi et al., 2021). Penelitian ini mendukung pandangan tersebut. Proporsi responden perempuan yang menjadi peserta BPJS Kesehatan lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki. Berdasarkan hasil Kuesioner dengan mayoritas Jawaban Responden tentang *Tangibles* 68,5% Responden Menyatakan setuju bahwa dari segi fitur pelayanan yang diberikan lengkap dengan bermacam fitur Aplikasi dan Kegunaanya. *Tangible* merupakan penilaian terhadap fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa. Dimensi Ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan tentang fasilitas aplikasi beserta kegunaanya. (Yuniar & Handayani, 2016).

Reliability (Kehandalan) adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan mampu sesuai dengan yang dilaksanakan secara akurat, handal dan dapat dipercaya ialah kemampuan *Mobile JKN* dengan memberikan kemudahan Peserta saat mengakses fitur pelayanan pendaftaran. Berdasarkan hasil kuesioner dengan Mayoritas jawaban Responden tentang *Reliability* (Kehandalan) 51,1% responden menyatakan Setuju bahwa adanya penerapan aplikasi mobile JKN dapat di andalkan

Responsiveness adalah kesediaan layanan *Mobile JKN* dengan memberikan akses layanan yang mudah dan fleksibel. Berdasarkan hasil kuesioner dengan jawaban Mayoritas responden tentang *Responsiveness* (Daya Tanggap) 43,5 % Responden menyatakan setuju bahwa penerapan Aplikasi *Mobile JKN* memberikan akses pelayanan yang lebih mudah, fleksibel dan mampu memenuhi kebutuhan layanan administrasi pasien dengan cepat.

Assurance merupakan pengetahuan dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya Pengguna Aplikasi *Mobile JKN*. Indikator ini mampu memberikan manfaat, kemudahan dan kebutuhan informasi sebagai dasar dari simplifikasi dan digitalisasi dalam pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil kuesioner dengan mayoritas jawaban responden tentang

Assurance (Jaminan) 53,2% Responden Menyatakan Setuju bahwa penerapan Aplikasi *Mobile JKN* Mampu Memberikan Jaminan dengan keamanan dan Privasi untuk data Pribadi. Sehingga Pada saat melakukan pendaftaran di Rumah Sakit X Kota Bandung tidak perlu membawa kartu identitas seperti KTP, KK ataupun Identitas Lainnya.

Pada Aspek *Empathy* (Empati) Aspek yang dilihat adalah aplikasi *Mobile JKN* merupakan salah satu bentuk dari Kemajuan untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan dan dapat menyelesaikan administrasi dengan cepat. Berdasarkan hasil kuesioner dengan mayoritas jawaban Responden 62% menyatakan Setuju bahwa penerapan Aplikasi *Mobile JKN* mampu menyelesaikan kegiatan administrasi dengan cepat.

Sehingga persentase keseluruhan Analisa mutu pelayanan rawat jalan pasien BPJS pada implementasi aplikasi mobile JKN di Rumah Sakit X Kota Bandung sebesar 81,73% responden. maka dapat di lihat dari Skala Likert ialah Sebagai Berikut :

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Ragu ragu	Setuju	Sangat Setuju	
I	I	I	I	I	I
0	20	40	60	80	81,73 100

KESIMPULAN

Berdasarkan Kesimpulan penelitian tentang Analisis mutu pelayanan rawat jalan pasien BPJS pada implementasi aplikasi mobile JKN di rumah sakit X Kota Bandung. dengan hasil pengujian yang dilakukan oleh penulis dengan menggunakan teknik kuesioner Bahwa penerapan (Implementasi) aplikasi mobile JKN sudah efektif dan efisien dengan persentase keseluruhan menggunakan skala likert dengan hasil sebesar 81,73 %. nilai responden menyatakan sangat setuju Bahwa dengan adanya penerapan Aplikasi *Mobile JKN* memudahkan akses pelayanan, menghemat waktu pelayanan, mengurangi antrean pelayanan dan mempercepat waktu pelayanan pada saat melakukan pendaftaran di Rumah Sakit X Kota Bandung. Namun Untuk Memaksimalkan manfaatnya, Perlu meningkatkan sosialisasi terhadap masyarakat untuk menggunakan Aplikasi *Mobile JKN* dengan melalui brosur, poster, media sosial dan sesi edukasi di rumah sakit X Kota Bandung demi meningkatkan partisipasi masyarakat di segala jenis usia, di harapkan pelayanan BPJS di rumah sakit X bisa lebih tanggap dalam mengatasi masalah yang ada di Aplikasi *Mobile JKN* sehingga mudah diakses oleh peserta BPJS Kesehatan. dan petugas kesehatan diharapkan membantu pasien mengunduh dan cara penggunaan aplikasi mobile JKN Khususnya untuk umur lansia (Lanjut Usia)

Daftar Pustaka

- ¹ Alfred Solidaritas Telaumbanua, Deli Theo, and Juliandi Harahap. "Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Umum Di RSUD Bethesda Gunung Sitoli." *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran* 3, no. 1 (2024): 83–101. <https://doi.org/10.55606/jurrike.v3i1.2741>.
- Fardhoni, Andinna Ananda Yusuff, Yani Kamasturyani, Citra Setyo, and Dwi Andhini. "Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Terhadap Kepuasan Informasi Peserta BPJS Kesehatan." *Sinas Tampan*, 2022, 37–48.
- Ginting, Immanuel M. "Jurnal Manajemen Jurnal Manajemen." *Pengaruh Celebrity Endorsement, Brand Image, Dan Testimoni Terhadap Minat Beli Konsumen Produk Mie Instan Lemonilo Pada Media Sosial Instagram* 6, no. 1 (2015): 131–43.
- Intan Ardianto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile Jkn Di Wilayah Kota Depok Skripsi." *Skripsi*, 2023.
- Louis, Dirk, and Peter Müller. "Android." *Android*, 2016, I–XVII. <https://doi.org/10.3139/9783446451124.fm>.
- Mulyani, Evi. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya." *Jurnal Surya Medika* 2, no. 2 (2017): 64–75. <https://doi.org/10.33084/jsm.v2i2.361>.
- Pertiwi, Cindy, Annisa Aisy Rifdah, Putri Kartika, and Fitriani Pramita Gurning. "Efektivitas Pelaksanaan Program JKN Di Klinik Adisma Husada Kota Medan." *FLORONA : Jurnal Ilmiah Kesehatan* 2, no. 1 (2023): 24–29. <https://doi.org/10.55904/florona.v2i1.589>.
- Sihotang, Fransiska Devada. "Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika." *Uma.Ac.Id*, 2023, 1–3, 11. repository.uma.ac.id.
- Suhadi, Suhadi. "Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Pelayanan Bpjs." *Jurnal Kesehatan* 15, no. 1 (2022): 11–23. <https://doi.org/10.23917/jk.v15i1.15977>.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Flores, Yolanda, „Undang-Undang Republik Indonesia“, *Phys. Rev. E*, 2011, 24
- Rosalinda, R., Setiatin, S. S., & Susanto, A. S. (2021). Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum X Bandung Tahun 2021. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(8), 1045–1056. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i8.135>