

ANALISIS TINGKAT PARTISIPASI PENDAFTARAN RAWAT JALAN MELALUI APLIKASI *MOBILE* JKN DI RSU GMIM BETHESDA TOMOHON

Welong S. Surya^{1*}, Marieska Y. Waworuntu², Welmin M. E. Lumi³, Marsel R. Taher⁴, Reivina M. T. Rumengan⁵, Christian E. A. Lumadja⁶

Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda, Tomohon^{1,2,3,4,5,6}

*Corresponding Author : seftianwelong4@gmail.com

ABSTRAK

Era digital saat ini, teknologi berperan penting dalam berbagai sektor, termasuk kesehatan. Di Indonesia, BPJS meluncurkan aplikasi *mobile* JKN untuk memudahkan akses layanan kesehatan seperti pendaftaran rawat jalan secara *online*. Namun, partisipasi pengguna aplikasi ini di RSU GMIM Bethesda Tomohon masih rendah. Penelitian kualitatif menggunakan wawancara mendalam dan analisis konten menunjukkan bahwa kendala teknis, kurangnya sosialisasi, dan rendahnya literasi teknologi menjadi faktor utama yang memengaruhi penggunaan aplikasi ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya pengetahuan dan sosialisasi tentang aplikasi *mobile* JKN ialah hambatan utama dalam meningkatkan partisipasi. Meskipun fasilitas teknologi dan dukungan rumah sakit telah ditingkatkan, literasi digital masyarakat masih perlu ditingkatkan. Kesimpulan penelitian ini ialah RSU GMIM Bethesda Tomohon perlu melanjutkan upaya sosialisasi dan edukasi serta mengembangkan infrastruktur teknologi untuk memastikan penggunaan aplikasi *mobile* JKN dapat lebih optimal. Dengan fokus pada peningkatan literasi digital dan sosialisasi intensif, diharapkan tingkat partisipasi dalam pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi *mobile* JKN dapat meningkat.

Kata kunci : aplikasi *mobile* JKN, rawat jalan, rumah sakit, tingkat partisipasi pendaftaran

ABSTRACT

In digital era today, technology engage an important role in various sectors, including health. In Indonesia, BPJS launched the JKN mobile application to facilitate access to health services such as online outpatient registration. However, user participation of this application at RSU GMIM Bethesda Tomohon is still low. Qualitative research using in-depth interviews and content analysis showed that technical constraints, lack of socialization, and low technological literacy are the main factors affecting the use of this application. The results showed that lack of knowledge and socialization about the JKN mobile app are the main barriers to increasing participation. Although technological facilities and hospital support have been improved, community digital literacy still needs to be improved. The conclusion of this study is that RSU GMIM Bethesda Tomohon needs to continue its socialization and education efforts and develop technological infrastructure to ensure optimal use of the JKN mobile app. With a focus on improving digital literacy and intensive socialization, it is expected that the participation rate in outpatient registration through the JKN mobile application can increase.

Keywords : enrolment participation rate, outpatient, jkn mobile app, hospital

PENDAHULUAN

Era digitalisasi saat ini, di mana teknologi semakin merambah ke berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia kesehatan. Bukti nyata dengan berkembangnya teknologi antara lain yakni aplikasi *mobile* yang menjadi salah satu alat yang dapat mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Negara Indonesia, seperti program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) telah menghadirkan aplikasi *mobile* yang memungkinkan peserta untuk mendaftar rawat jalan secara *online*, hal ini pihak BPJS (Badan Penyelenggara jaminan Sosial) mewajibkan untuk setiap rumah sakit dapat menerapkan sistem ini agar

menjadi salah satu jembatan penghubung antara masyarakat dengan layanan kesehatan seperti batasan dan ruang lingkup dari Undang-undang tentang Kesehatan (UU No. 36 tahun 2009).

Negara berkembang seperti Indonesia dimana, JKN telah menjadi tonggak utama dalam upaya memberikan perlindungan kesehatan yang merata bagi seluruh penduduk. JKN ialah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Permenkes RI, 2022). Pendaftaran *online* di rumah sakit merupakan salah satu bentuk inovasi dalam layanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Dengan pendaftaran *online*, pasien dapat mendaftar dan memperoleh nomor antrian tanpa harus datang langsung ke rumah sakit. Hal ini tentunya dapat mengurangi waktu tunggu dan kerumunan di area pendaftaran RS (Waworuntu dkk, 2023).

Dewasa ini, penggunaan aplikasi *mobile* telah menarik perhatian sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi dan keterjangkauan layanan kesehatan, termasuk pendaftaran rawat jalan di rumah sakit. Dengan adanya pendaftaran *online*, pasien dapat mendaftar untuk mendapatkan layanan kesehatan tanpa harus mengunjungi loket pendaftaran yang biasanya menyita banyak waktu dan tenaga. Hal ini memungkinkan pasien untuk lebih efektif dan efisien dalam mengakses layanan kesehatan (Martiana, 2018). Beberapa rumah sakit di Indonesia sudah menggunakan layanan pendaftaran berbasis web, namun masih banyak kendala. Kendala tersebut dapat muncul baik pada saat proses perencanaan maupun pada proses pelaksanaan layanan, seperti kurangnya petugas, kurangnya petunjuk SOP, pasien yang tidak tahu cara mengoperasikan layanan aplikasi *mobile* JKN langsung melalui *handphone*, serta kurangnya pasien terkait sistem pendaftaran *online* (El Kariema, 2021).

Beberapa rumah sakit di Indonesia telah menggunakan aplikasi tersebut, baik rumah sakit pemerintah maupun swasta. Salah satu rumah sakit yang menerapkannya ialah RSU GMIM Bethesda Tomohon. Namun, berdasarkan data yang diperoleh, terdapat kendala yang di alami saat ini ialah masih kurangnya tingkat partisipasi masyarakat yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN, khususnya pada pelayanan pendaftaran dirawat jalan belum optimal, hal inilah yang menjadi dasar acuan mengapa aplikasi *mobile* ini sebaiknya dapat dikembangkan selain mempermudah akses pelayanan dan memiliki manfaat lainnya. RSU GMIM Bethesda Tomohon, sebagai salah satu institusi kesehatan yang berada di bawah naungan JKN, turut mengadopsi perkembangan teknologi dengan memperkenalkan aplikasi *mobile* JKN. Tujuan dari penggunaan aplikasi ini ialah untuk mempermudah dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pendaftaran rawat jalan. Namun, seiring dengan implementasinya, perlu dilakukan analisis mendalam untuk memahami sejauh mana tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Data laporan yang diperoleh, di RSU GMIM Bethesda Tomohon masih belum mencapai dari target yang ditetapkan oleh BPJS, berdasarkan data tiga bulan terakhir, jumlah partisipasi masyarakat yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN masih minim dan belum secara konsisten ketika pasien datang untuk mendapatkan perawatan dan pengobatan. Pihak dari BPJS Kesehatan mengharapkan RSU GMIM Bethesda Tomohon dapat melakukan suatu terobosan dan inovasi untuk mencapai tingkat partisipasi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam mencapai jumlah tersebut RSU GMIM Bethesda Tomohon sudah melaksanakan beberapa cara agar meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan *mobile* JKN pada alur pendaftaran secara *online*, namun masih terjadi ketidakmaksimalan dalam pelaksanaannya. Dampak inilah yang menyebabkan pemanfaatan *mobile* JKN di Indonesia memang masih tergolong rendah.

Penelitian sebelumnya dari Wulandari, dkk (2019) menyatakan bahwa aplikasi JKN *mobile* sudah baik jika dilihat dari waktu yang diperlukan pada saat memberikan pelayanan, namun penerapan aplikasi JKN *mobile* belum mencapai target yang ditentukan, hal ini sangatlah krusial dalam menentukan tingkat partisipasi secara komprehensif mulai dari tingkat internasional hingga lokal di Rumah Sakit GMIM Bethesda Tomohon. Tujuannya ialah dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang efektivitas penggunaan serta meningkatkan akses dan pemanfaatan layanan kesehatan oleh masyarakat. Penelitian oleh Sari, dkk (2019) menjelaskan bahwa salah satu faktor rendahnya penggunaan aplikasi *mobile* JKN yaitu karena peserta enggan dan apatis dalam menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan observasi awal yang telah dilaksanakan di RSUD GMIM Bethesda Tomohon ditemukan bahwa terdapat kesenjangan antara jumlah pendaftar secara manual lebih banyak daripada mereka yang melakukan pendaftaran secara *online* lewat *mobile* JKN. Permasalahan ini apabila tidak diselesaikan secara komprehensif akan mengakibatkan menumpuknya berkas status pasien pendaftaran rawat jalan dan menyebabkan para petugas kesehatan mengalami kesulitan oleh karena terjadi penumpukan status pasien yang akan mengganggu pelayanan rawat jalan yang akan diberikan. Beberapa upaya yang telah dilaksanakan oleh pihak RSUD Bethesda Tomohon yaitu dengan memberikan petunjuk dan edukasi dalam penggunaan aplikasi *mobile* JKN.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, analisis mengenai tingkat partisipasi pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi *mobile* JKN perlu dilakukan. Dengan pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi partisipasi, serta langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan penggunaan aplikasi ini. Rumusan masalah yang diteliti yaitu “Apa Sajakah Faktor-faktor Yang Memengaruhi Tingkat Partisipasi Pendaftaran Rawat Jalan Melalui aplikasi *mobile* JKN di RSUD GMIM Bethesda Tomohon?”. Adapun juga tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi *mobile* JKN di bagian pendaftaran rawat jalan.

METODE

Jenis penelitian ialah kualitatif dengan metode wawancara mendalam yang menggunakan teori determinan perilaku Lawrence Green (1980) yaitu *Predisposing Factors*, *Enabling Factors* dan *Reinforcing Factors*. Populasi dalam penelitian ini terdiri antara seluruh pegawai kesehatan dibagian pendaftaran rawat jalan dan masyarakat dalam hal ini pasien yang melakukan pendaftaran secara *online* melalui *mobile* JKN dan manual. Sampel yang diambil yaitu 2 informan terdiri dari pegawai kesehatan di bagian IT dan Staf BPJS, begitu juga triangulasi data pembandingan diambil 3 informan yakni pasien yang mendaftar di RSUD Bethesda Tomohon baik menggunakan *mobile* JKN maupun manual. Prinsip ini berdasarkan kekhususan dan kecukupan, sehingga dianggap mewakili secara keseluruhan subjek penelitian yang diteliti. Pengumpulan data melalui metode wawancara mendalam yang sebelumnya telah disebarkan lembar persetujuan menjadi informan dan menjelaskan pedoman wawancara. Analisis data menggunakan *content analysis* dengan validitas hasil penelitian menggunakan triangulasi sumber data dan metode.

HASIL

Hasil penelitian ini menjelaskan data laporan partisipasi pasien dalam pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi *mobile* JKN berdasarkan rekapan tiga bulan terakhir. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Data Partisipasi Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Bulan Januari - Maret 2024

Bulan	Pendaftaran <i>Mobile</i> JKN	Jumlah Pendaftaran Pasien Poliklinik
Januari	28 Pasien	6.714 Pasien
Februari	8 Pasien	6.311 Pasien
Maret	40 Pasien	6.765 Pasien

Karakteristik informan penelitian yaitu Kepala Bagian *Information Technology*, Bagian BPJS RSU GMIM Bethesda Tomohon dan tiga orang yang merupakan pasien yang berkunjung di Instalasi Rawat Jalan di RSU GMIM Bethesda Tomohon. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Informan

Informan	Inisial	Jabatan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Umur (Tahun)
1.	A.W	Kepala Bagian <i>Information Technology</i>	L	S1	39
2.	R.R	<i>Staff</i> BPJS RSU GMIM Bethesda Tomohon	L	SMA	29
3.	P.K	Pasien	P	SMA	35
4.	S	Pasien	L	SMK	48
5.	L.E	Pasien	P	SMP	63

Hasil pengumpulan data melalui metode wawancara secara lengkap dengan jawaban yang telah direduksi oleh peneliti disajikan dalam *content analysis* sebagai berikut:

Petugas Kesehatan

Informan 1:

Berdasarkan data yang ada, bagaimana tingkat partisipasi pasien dalam menggunakan aplikasi *mobile* JKN untuk pendaftaran rawat jalan?

Apa saja kendala teknis yang sering dihadapi pasien saat menggunakan aplikasi *mobile* JKN?

Bagaimana proses implementasi aplikasi *mobile* JKN di RSU GMIM Bethesda Tomohon? Apakah ada tantangan khusus yang dihadapi?

Bagaimana prosedur penanganan masalah teknis terkait aplikasi *mobile* JKN di rumah sakit ini?

Jawaban:

“Kalau untuk partisipasi pasien di Rumah Sakit memang masih kurang karna masyarakat terlebih di bagian Tomohon berbeda dengan masyarakat yang berada di Manado, di Manado mungkin partisipasi lumayan tinggi karna masyarakat mau menggunakan Handphone untuk melakukan pendaftaran online, pembayaran online, dll. Mereka sudah terbiasa, sedangkan di Tomohon masih belum terbiasa dan kemauan untuk menggunakan teknologi masih kurang. Karena mereka merasa tidak mendapat kepastian nomer pendaftaran mreka, apakah sudah terdaftar atau belum, dan ditemukan ada beberapa pasien yang memang menikmati dalam melakukan pendaftaran manual seperti pasien yang sudah lansia.”

“Untuk sekarang kendala yang di alami dari kami dan banyak Rumah Sakit kendalanya di server, karena ketika pasien sudah mendaftar menggunakan *mobile* JKN namun di aplikasi di tulis *service expire* sedangkan pada aplikasi di komputer sudah terdaftar. Mungkin itu yang yang menjadi kendala teknis.”

“Pengguna sih yang masih kurang pengetahuan tentang *mobile* JKN dengan kurangnya sosialisasi tentang *mobile* JKN, karena sosialisasi dari bawah yang belum memadai seperti

Puskesmas dan Dokter Keluarga, namun sekarang RSUD GMIM Bethesda Tomohon dan semua Rumah Sakit di Sulawesi Utara kalau pasien BPJS mengharuskan menggunakan mobile JKN."

"Ketika pasien mengalami kendala dengan mobile JKN, jika hanya kurang pengetahuan untuk mengoperasikan aplikasi mobile JKN dapat di bantu dengan pengarahan untuk cara penggunaan aplikasi mobile JKN namun, jika terjadi kendala dari aplikasinya atau server dari BPJS akan di arahkan oleh petugas dengan di akali untuk dapat mendaftar, Karena Call Center dari aplikasi mobile JKN kurang jelas dan tidak dapat membantu, tapi tetap di arahkan untuk terus mencoba untuk menggunakan mobile JKN ketika melakukan pendaftaran."

Informan 2:

Bagaimana Anda menilai tingkat partisipasi pasien dalam menggunakan aplikasi *mobile JKN* untuk pendaftaran rawat jalan di RSUD GMIM Bethesda Tomohon?

Bagaimana bagian BPJS menangani keluhan atau masalah yang dihadapi pasien terkait aplikasi *mobile JKN*?

Apakah ada layanan atau fasilitas khusus yang disediakan untuk membantu pasien dalam menggunakan aplikasi *mobile JKN*?

Apa saran Anda untuk meningkatkan partisipasi dan penggunaan aplikasi *mobile JKN* di kalangan pasien?

Jawaban:

"Kalau untuk mobile JKN memang masih dalam pengembangan, mulai dari januari masih melakukan sosialisasi dan pada bulan mei ini baru meningkat penggunaan mobile JKN ini, karena masih banyak masyarakat yang belum mengerti tentang penggunaan mobile JKN ini jadi kita menyediakan petugas khusus untuk membantu pasien menjelaskan penggunaan dari mobile JKN, dengan ada dari mobile JKN itu BPJS ada persyaratan-persyaratan seperti jika mau mendaftar harus ada pulsa dengan, jadi kami menyediakan itu semua."

"Biasanya masalahnya ada yang dari internal dengan eksternal, kalau dari eksternal itu seperti gangguan dari server BPJS, jika gangguan mobile JKN tidak bisa digunakan, ataupun dari internet jika mengalami gangguan maka tidak bisa untuk mengakses mobile JKN. Kalau dari internal memang langsung kita tindak lanjuti, misalnya Ketika pasien tidak dapat melakukan registrasi dll, sudah disediakan petugas untuk menindak lanjuti."

"Ya salah satu Ruangannya ini, karena ruangannya ini untuk sistem informasi dengan ini sedang ada pembuatan loket di bagian Rawat Jalan untuk dapat membantu pasien."

"Sosialisasi itu penting, baik dari kelurahan dan di masyarakat bagus sekali, karena mobile JKN dapat mempermudah. Kalau dari Rumah Sakit mungkin sulit untuk sosialisasi karena pasien sudah datang."

Penerima Pelayanan Kesehatan

Informan 3,4,5:

Apakah pernah mengikuti sosialisasi tentang penggunaan *mobile JKN*?

Apakah Anda pernah menggunakan aplikasi *mobile JKN* untuk mendaftar rawat jalan?

Apa alasan Anda menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi *mobile JKN*?

Apakah Anda merasa aplikasi *mobile JKN* mudah digunakan? Mengapa atau mengapa tidak?

Apakah Anda pernah mengalami masalah teknis saat menggunakan aplikasi *mobile JKN*? Jika ya, masalah apa saja yang Anda hadapi?

Jawaban:

Informan 3:

“Iya, setelah anak saya masuk Rumah Sakit saya mendapatkan sosialisasi dari Rumah sakit untuk mendaftar dan menggunakan aplikasi mobile JKN.”

“Iya, saat ini saya baru saja menggunakan aplikasi mobile JKN.”

“Untuk mempermudah ketika melakukan pendaftaran, kontrol, dll, karena lebih cepat.”

“Iya, setelah ada aplikasi ini saya merasa dipermudah karena karena saya yang dulu datang harus pagi-pagi untuk mendaftar, sekarang dapat datang sesuai dengan jam yang di tentukan.”

“Tidak, belum pernah. Sejauh ini semua lancar.”

Informan 4:

“Belum pernah saya.”

“Belum pernah.”

“Karena saya belum tau tentang mobile JKN.”

Informan 5:

“Apa itu? Belum pernah.”

“Belum pernah.”

“Karena saya merasa lebih cepat untuk mendaftar manual, dan pelayanan di sini sudah sangat baik walaupun dengan melakukan pendaftaran manual.”

PEMBAHASAN

Predisposing Factors (Pengetahuan)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan, ditemukan bahwa pasien yang mendaftar *online* lewat aplikasi *mobile* JKN masih sangat minim. Data yang di kumpulkan tiga bulan terakhir menunjukkan bahwa, pendaftaran *online* melalui aplikasi *mobile* JKN masih belum mencapai ketentuan yang telah di tentukan oleh BPJS. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada informan 3, 4 dan 5 ditemukan bahwa masih kurangnya pengetahuan, baik pengetahuan teknologi maupun pengetahuan tentang penggunaan *mobile* JKN dari para pasien yang melakukan pendaftaran rawat jalan di RSUD GMIM Bethesda Tomohon.

Berdasarkan teori Lawrence Green (1980) didapatkan hasil bahwa faktor determinan perilaku yaitu faktor predisposisi (pengetahuan) dapat memengaruhi tingkat partisipasi penggunaan *mobile* JKN di RSUD GMIM Bethesda Tomohon. Tingkat pengetahuan menjadi faktor penting yang mendukung perubahan perilaku individu untuk berpartisipasi pada aplikasi *mobile* JKN dalam pendaftaran rawat jalan. Oleh sebab itu, pentingnya pendekatan komunikasi yang efektif dalam mempromosikan atau memperkenalkan aplikasi *mobile* JKN sebagai alat pendaftaran rawat jalan seperti melakukan sosialisasi. Berhubungan dengan sosialisasi yang masih kurang ditemukan juga dari informan 1 dan 2, bahwa sosialisasi dari instansi kesehatan masih kurang dan di butuhkan tindak lanjut dari setiap instansi di bagian kesehatan untuk saling bergandengan tangan dalam mengencarkan pelaksanaan sosialisasi tentang aplikasi *mobile* JKN, terutama dari bagian FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ningrum, dkk (2023) bahwa ada hubungan antara tingkat pengetahuan terhadap pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN. Sebagian besar penduduk Desa Tumpang Kabupaten Malang memiliki tingkat pengetahuan yang baik terhadap aplikasi *mobile* JKN, tetapi sebagian besar masyarakat tidak memanfaatkan aplikasi *mobile* JKN karena sebagian penduduk kesulitan dalam

mengoperasikan aplikasi *mobile* JKN. Penelitian yang dilakukan oleh Aghatsa, dkk (2023) dari hasil yang diperoleh, ditunjukkan secara statistik bahwa ada hubungan antara pengetahuan dengan penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Sebanyak 69,39% responden memiliki pengetahuan kurang dan 88,8% dari responden tidak menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Berdasarkan kedua penelitian ini, dapat kita tarik kesimpulan bahwa masih terdapat di beberapa daerah, pasien yang kurang memiliki pengetahuan tentang aplikasi *mobile* JKN dan menyebabkan kurangnya penggunaan aplikasi oleh pasien untuk melakukan pendaftaran rawat jalan secara *online*.

Enabling Factors (Fasilitas dan Faktor Pendukung Kesehatan)

Menurut Green (1980), fasilitas akses diidentifikasi sebagai faktor krusial dalam memengaruhi cara individu memanfaatkan layanan kesehatan. Fasilitas akses mencakup semua aspek yang memengaruhi kemampuan seseorang untuk mendapatkan layanan kesehatan, seperti teknologi informasi yang tersedia, jarak geografis, biaya, dan kebijakan yang memengaruhi aksesibilitas layanan tersebut. Di lingkungan rumah sakit, keberadaan fasilitas akses yang memadai sangat membantu dalam menyederhanakan proses pendaftaran dan penggunaan layanan kesehatan dengan efisien.

Pengenalan sistem pendaftaran *online* menggunakan *mobile* JKN telah menjadi terobosan penting dalam meningkatkan efisiensi administratif di rumah sakit, khususnya dalam manajemen pasien rawat jalan. Aspek-aspek seperti ketersediaan akses internet, literasi digital, dan dukungan teknis sangat diperlukan dalam memastikan tingkat keberhasilan pendaftaran *online*. Pasien yang memiliki akses internet yang stabil dan memahami teknologi cenderung lebih aktif dalam memanfaatkan sistem pendaftaran *online*. Namun, tantangan seperti kurangnya keahlian teknologi dan pemahaman yang kurang terhadap sistem pendaftaran *online* melalui *mobile* JKN masih merupakan kendala yang perlu diatasi. Untuk meningkatkan partisipasi pendaftaran *online*, RSUD GMIM Bethesda Tomohon telah menginvestasikan sumber daya dalam meningkatkan fasilitas akses yang mendukung, termasuk peningkatan infrastruktur teknologi informasi, pelatihan bagi staf medis dan pasien dalam menggunakan sistem *online*, serta penerapan kebijakan yang mendukung aksesibilitas layanan digital. Upaya ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit, tetapi juga akan memperluas akses pasien terhadap layanan kesehatan yang lebih mudah dijangkau dan terjangkau. Dengan terus mengembangkan infrastruktur teknologi dan kebijakan yang mendukung, rumah sakit dapat memastikan bahwa pendaftaran *online* menjadi opsi yang lebih mudah dan lebih menarik bagi pasien, serta berkontribusi pada peningkatan kesehatan masyarakat secara menyeluruh.

Aplikasi *mobile* JKN pertama kali diluncurkan pada tanggal 15 November 2017, oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional. Peluncuran aplikasi ini didorong oleh adanya tren teknologi informasi yang mengarah kepada penggunaan aplikasi *mobile*, dimana semua pekerjaan dibantu oleh sistem digital *online*. Hal ini dilakukan untuk membantu para peserta BPJS Kesehatan dalam bertransaksi, peningkatan pelayanan terhadap peserta JKN dan Kartu Indonesia Sehat, kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan. Prinsip kemudahan akses pelayanan BPJS tersebut, sejalan dengan indikator pelayanan publik yang dikeluarkan oleh Kemenpan RI No. 63 Tahun 2003, yang meliputi 10 aspek untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan: 1) Kesederhanaan, 2) Kejelasan, 3) Kepastian Waktu, 4) Akurasi, 5) Keamanan, 6) Tanggung Jawab, 7) Kelengkapan Sarana dan prasarana, 8) Kemudahan Akses, 9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan 10) Kenyamanan. Aplikasi *mobile* JKN merupakan bentuk transformasi digital model, dimana pelayanan JKN yang awalnya dari kegiatan administratif di kantor cabang atau fasilitas kesehatan ditransformasi menjadi pelayanan digital melalui aplikasi *online*, dengan bantuan *handphone* atau perangkat komputerisasi. Hal ini telah didukung dengan pengguna aplikasi *mobile* JKN versi

Android lebih dari satu juta dan versi iOS sebanyak dua ribu pengguna tahun 2017. Tahun 2020 jumlah pengguna *smartphone* telah mencapai 160,23 juta orang. Seiring dengan perkembangan waktu, maka pengguna aplikasi *mobile* JKN juga terus meningkat (Suhadi, 2022).

Reinforcing Factors (Petugas Kesehatan)

Petugas Kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan partisipasi pasien terhadap pendaftaran *online* di RS. Dalam penelitian ini, petugas kesehatan di RSUD GMIM Bethesda Tomohon berpartisipasi aktif sebagai pendorong yang dapat meningkatkan adopsi teknologi oleh pasien. Petugas Kesehatan memahami dan mendukung penggunaan sistem pendaftaran *online* melalui *mobile* JKN serta memberi edukasi dan bantuan langsung kepada pasien, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kemauan pasien untuk menggunakan *mobile* JKN.

Penelitian oleh Setiawan, dkk (2023) menunjukkan bahwa literasi digital dan pelatihan petugas kesehatan sangat penting dalam mengoptimalkan penggunaan sistem pendaftaran *online* begitu juga kepercayaan diri dalam menggunakan sistem informasi merupakan faktor yang paling penting untuk diperbaiki dan ditingkatkan. Sebelum melakukan implementasi, hendaknya kemampuan dasar penggunaan sistem informasi pada peserta implementasi perlu disamakan terlebih dahulu. Petugas kesehatan yang terlatih tidak hanya lebih mahir dalam menggunakan teknologi, tetapi juga lebih mampu menjelaskan manfaat dan cara penggunaan sistem kepada pasien. Pelatihan yang komprehensif membantu petugas kesehatan memahami sistem secara mendalam, sehingga dapat menangani pertanyaan dan kendala yang mungkin dihadapi pasien saat mendaftar *online*. Di Indonesia, rata-rata RS menunjukkan bahwa petugas kesehatan yang proaktif dan terlatih dapat mengatasi hambatan seperti keterbatasan akses internet dan kurangnya literasi digital di kalangan pasien. Dengan pendekatan yang berfokus pada kebutuhan lokal dan adaptasi teknologi yang sesuai, partisipasi pasien dalam pendaftaran *online* dapat ditingkatkan secara signifikan.

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh McCarron, dkk (2019) menunjukkan bahwa literasi digital dan pelatihan petugas kesehatan sangat penting untuk mengoptimalkan penggunaan sistem pendaftaran *online*. Petugas kesehatan yang terlatih tidak hanya lebih mahir dalam menggunakan teknologi, tetapi juga lebih mampu menjelaskan manfaat dan cara penggunaan sistem kepada pasien. Pelatihan yang komprehensif membantu petugas kesehatan memahami sistem secara mendalam, sehingga dapat menangani pertanyaan dan kendala yang mungkin dihadapi pasien saat mendaftar *online*. Penelitian ini memberikan pandangan yang komprehensif tentang pentingnya pelatihan petugas kesehatan dan literasi digital dalam meningkatkan adopsi teknologi oleh pasien, khususnya dalam konteks pendaftaran *online* di rumah sakit. Searah dengan yang tertera pada Perpres Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan pada Pasal 45 dikatakan BPJS Kesehatan wajib menyediakan fasilitas pendaftaran dan pelayanan yang mudah diakses oleh peserta, termasuk melalui sistem *online* seperti *mobile* JKN. Ini mengharuskan BPJS untuk mendukung penggunaan teknologi dalam pendaftaran dan pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa pengetahuan, fasilitas, dan peran aktif petugas kesehatan merupakan faktor-faktor kunci yang memengaruhi tingkat partisipasi pasien dalam pendaftaran *online* melalui aplikasi *mobile* JKN. Dengan meningkatkan literasi digital dan pelatihan bagi petugas kesehatan, serta memperbaiki fasilitas akses, diharapkan partisipasi pasien dalam penggunaan aplikasi *mobile* JKN dapat meningkat secara

signifikan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan pelayanan kesehatan yang lebih efisien dan terjangkau.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada STIKes Bethesda Tomohon dan RSUD GMIM Bethesda Tomohon yang sudah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian sehingga boleh berjalan dengan baik, begitu juga kepada pihak lainnya yang turut membantu dalam penyempurnaan jurnal ilmiah ini sebagai bahan referensi dan acuan selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aghatsa, dkk. (2023). Hubungan Tingkat Pengetahuan Terhadap Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Di Desa Slorok Kecamatan Kromengan Kabupaten Malang. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 6(2).
- Anonim (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Anonim. (2009). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Anonim. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan.
- Anonim. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Penggunaan Jasa Pelayanan Kesehatan dan Dukungan Biaya Operasional Pelayanan Kesehatan dalam Pemanfaatan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah.
- El Kariema, I. H., Siyoto, S., & Wardani, R. (2021). Evaluation And Implementation Registration Of Outpatient With *Online* Systems At Health Services Center. *Journal for Quality in Public Health*, 4(2).
- Green, L. (1980). *Health Education: A Diagnosis Approach*, The John Hopkins University, Mayfield Publishing Co.
- Martiana, E. (2018). Evaluasi SIMRS Bagian Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Di Rsud Dr. Tjitrowardojo Purworejo Dengan Metode Task Technology Fit Analysis. 34-49. Available from: <https://core.ac.uk/reader/195917630>. Diakses 21 Juni 2024.
- McCarron, T. L., Moffat, K., Wilkinson, G., Zelinsky, S., Boyd, J. M., White, D., Hassay, D., Lorenzetti, D. L., Marlett, N. J., & Noseworthy, T. (2019). Understanding patient Engagement In Health System Decision-Making: A Co-Designed Scoping Review. *Systematic Reviews*.
- Ningrum, I. C., Dewiyani, A. I. C. ., & Ardhiasti, A. (2023). Hubungan Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan *Mobile* JKN Di Desa Tumpang Kabupaten Malang. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 6(2), 78-86. <https://doi.org/10.37792/jukanti.v6i2.941>.
- Sari, L. M., Hartini, S., & Andria, F. (2019). Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN Sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian Di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor. *Jurnal Online Mahasiswa Bidang Manajemen*
- Setiawan, M. Y., Lazuardi, L., & Satoto, T. B. T. (2023). Literasi Digital Dan Penerimaan Sistem Informasi Ezoonosis Pada Petugas Kesehatan. *Journal of Information Systems for Public Health*, 8(2), 5-21.

- Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN Untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, Hal 262-267. <http://dx.doi.org/10.33846/sf13nk148>.
- Wulandari, A., Sudarman, & Ikhsan. (2019). Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi Mobile JKN. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98.
- Youhland, M. W., Lumi, W. M. E., & Surya, W. S. (2023). Pemahaman Pasien Mengenai Penggunaan Pendaftaran *Online* Di Rawat Jalan RSUD GMIM Bethesda Tomhon. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16659–16674. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v7i3.21858>.