



ORIGINAL ARTICLE

Gambaran Pemanfaatan Sistem Pendaftaran Pelayanan (Antrean) Online Oleh Pasien Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Paal X Kota Jambi Tahun 2023

Nur Putri Septiani¹, Sri Rosianti², Rini Kartika³

¹ Program Studi Profesi Dokter, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Jambi

² UPTD Puskesmas Paal X Kota Jambi

³ Dinas Kesehatan Kota Jambi

E-mail Corresponding: nurputrisep@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Masyarakat harus datang lebih awal untuk mengantri pendaftaran di Puskesmas dan harus menunggu dengan rentang waktu yang relatif lama. Di lain sisi, setelah adanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan membuat Puskesmas kewalahan dalam mengatasi penumpukan antrian pasien. Untuk mengatasi masalah tersebut, telah dikembangkan suatu sistem yang dapat membuat waktu tunggu pasien menjadi lebih singkat, cepat, dan efektif yaitu dengan sistem pendaftaran pelayanan (antrean) *online* melalui aplikasi *Mobile* JKN (Jaminan Kesehatan Nasional).

Metode: Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan dua metode yaitu secara kualitatif dan kuantitatif menggunakan kuesioner yang diisi oleh 40 responden. Setelah proses pengumpulan data selesai, data diolah menggunakan univariat analysis

Hasil: Sebagian besar responden memiliki tingkat pengetahuan yang baik sebesar 80% diikuti dengan tingkat pengetahuan yang kurang baik sebesar 20%. 19 responden (47.5%) belum pernah melakukan pendaftaran pelayanan (antrean) *online* dikarenakan tidak mengetahui langkah-langkahnya dan tidak mengetahui apabila di Puskesmas Paal X tersedia sistem tersebut.

Kesimpulan: Pengetahuan pasien di Puskesmas Paal X terkait sistem pendaftaran pelayanan (antrean) *online* sudah baik, akan tetapi pemanfaatan sistem tersebut masih kurang dikarenakan pemberian informasi dan promosi kepada pasien yang belum optimal.

Katakunci: Pemanfaatan, Pendaftaran, BPJS Kesehatan

© 2023 The Authors.

e-Sehad is an Open Access Journal. Published by Center Of Excellence Scientific Of Environmental And Health Diseases Universitas Jambi.

This is an open access article under the CC BY-NC-SA license

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama yang bersifat

menyeluruh, terpadu dan merata. Dalam penyelenggaraannya, Puskesmas memiliki prinsip, salah satu diantaranya ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan berdasarkan prinsip teknologi tepat guna yaitu dengan memanfaatkan teknologi yang

sesuai dengan kebutuhan pelayanan, mudah dimanfaatkan, dan tidak berdampak buruk bagi lingkungan.

Perkembangan zaman semakin cepat di era modernisasi dimana segala sesuatu berbasis teknologi dapat mempermudah serta mempercepat kegiatan manusia. Pada zaman sebelum era modernisasi segala sesuatu dilakukan secara manual termasuk kegiatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Masyarakat harus datang lebih awal untuk mengantri pendaftaran di Puskesmas dan harus menunggu dengan rentang waktu yang relatif lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. (Rachmani et al, 2020) Di lain sisi, setelah adanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan membuat Puskesmas kewalahan dalam mengatasi penumpukan antrian pasien. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan pada pelayanan Puskesmas tersebut.

Untuk mengatasi masalah tersebut, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, telah dikembangkan suatu sistem yang dapat membuat waktu tunggu pasien menjadi lebih singkat, cepat, dan efektif yaitu dengan sistem pendaftaran pelayanan (*antrean*) *online* melalui aplikasi *Mobile* JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi *Mobile* JKN diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan kapanpun dan dimanapun hanya dengan menggunakan akses internet. (Lumi et al., 2022)

BPJS mencatat jumlah peserta program JKN mencapai 262.865.343 jiwa per September 2023. Angka itu setara dengan 94.64% dari jumlah penduduk di Indonesia. Jumlah peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar di Puskesmas Paal X sebanyak 14.383 jiwa per November 2023 dari jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Paal X yang berjumlah 47.901. Berdasarkan data, jumlah rata-rata pasien

yang berobat di Puskesmas Paal X Kota Jambi perhari yaitu sebanyak 77 pasien dengan waktu pelayanan selama 4 jam, mulai dari pukul 08.00 hingga 12.00 WIB. Analisis jumlah rata-rata pasien yang datang per satuan waktu didapatkan 19 pasien yang datang dalam satu jam. Kemudian analisis waktu rata-rata pelayanan untuk setiap pasien yaitu hanya selama 3 menit. Sedangkan waktu pelayanan untuk satu pasien yang optimal yaitu selama 15 menit. Maka dari itu diperlukan sistem yang dapat membuat waktu tunggu pasien menjadi lebih singkat yaitu melalui pendaftaran *online*, akan tetapi, jumlah pasien yang melakukan pendaftaran *online* di Puskesmas Paal X masih sangat rendah.

Data tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Septian, Esa pada tahun 2021 di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta yang menyatakan bahwa masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan fasilitas pendaftaran pelayanan *online*. Hal ini disebabkan informasi yang kurang sampai ke masyarakat terkait adanya sistem tersebut. (Septian, 2021) Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti tentang gambaran pemanfaatan sistem pendaftaran pelayanan (*antrean*) *online* oleh pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Paal X Tahun 2023.

METODE

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan dua metode yaitu secara kualitatif dengan wawancara mendalam kepada *Person In Charge* (PIC) BPJS Kesehatan, petugas bagian pendaftaran, dan pasien yang terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paal X untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan dan pemanfaatan sistem pendaftaran pelayanan (*antrean*) *online*, serta secara

kuantitatif menggunakan kuesioner tentang pengetahuan dan pemanfaatan pasien terhadap sistem pendaftaran pelayanan (antrean) *online* yang diisi oleh 40 responden. Data sekunder di dapatkan dari pencatatan dan pelaporan jumlah peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar dan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Paal X dari bulan September - Oktober tahun 2023.

Setelah proses pengumpulan data selesai, data diolah menggunakan SPSS dan dianalisis menggunakan metode siklus pemecahan masalah. Siklus dimulai dari identifikasi masalah dengan metode *brainstorming*, mengumpulkan beberapa permasalahan lalu tiap masalah tersebut di konfirmasikan dengan data primer dan sekunder. Permasalahan-permasalahan yang ditemukan pada pengolahan data primer dan data sekunder akan dibuat dalam pernyataan masalah. Selanjutnya dari urutan masalah tersebut akan ditentukan prioritas masalah dengan menggunakan tabel USG (*Urgency Seriousness Growth*) dan MUA (*Multiple Criteria Utility Assessment*).

Prioritas masalah yang terpilih, akan diidentifikasi penyebab masalahnya dalam diagram *fishbone*. Dari beberapa akar penyebab dalam diagram *fishbone* tersebut, dicari penyebab yang paling dominan melalui metode diskusi. Selanjutnya penyebab yang paling dominan akan dicari alternatif pemecahan masalah dengan tabel MUA (*Multiple Criteria Utility Assessment*). Setelah itu dibuat rencana penerapan

berupa Rencana Usulan Kegiatan (RUK), Rencana Pelaksanaan Kegiatan (PPK) dan kegiatan selanjutnya akan di monitoring dengan hasil akhir yang dievaluasi untuk menentukan tingkat keberhasilan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

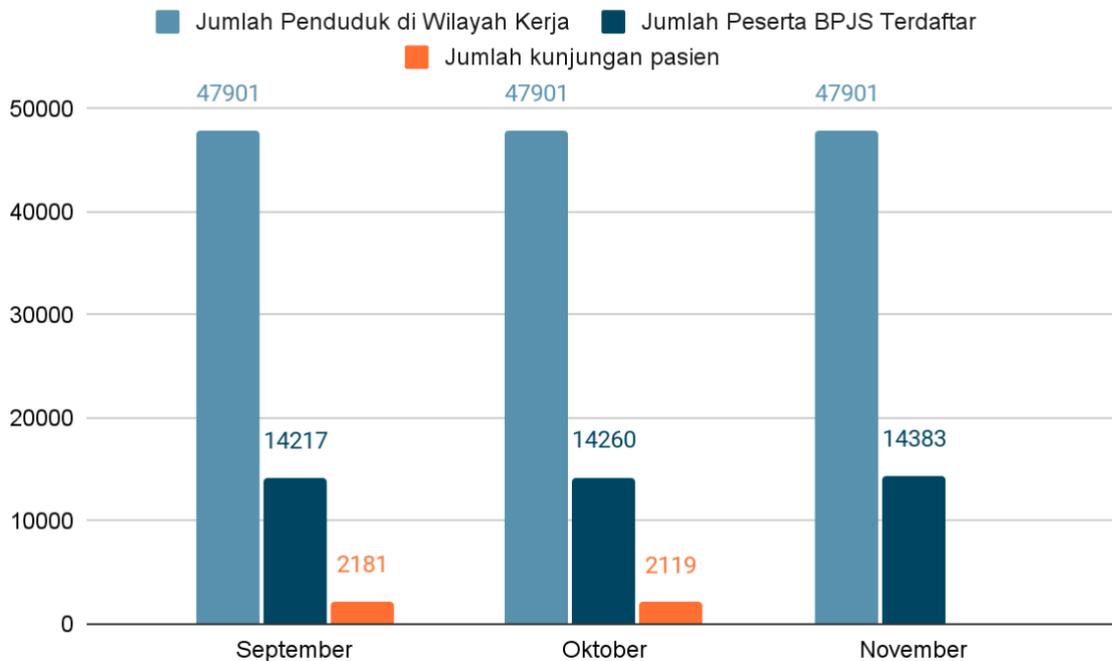
Puskesmas Paal X merupakan salah satu puskesmas non perawatan yang dalam operasionalnya di bawah pengawasan Dinas Kesehatan Kota Jambi yang terletak di Kelurahan Kenali Asam Bawah. Puskesmas Paal X sebagai ujung tombak Pelayanan Kesehatan yang mencakup empat kelurahan, yaitu : Kelurahan Kenali Asam, Kenali Asam Atas, Kenali Asam Bawah, dan Talang Gulo dengan luas wilayah kerja 30 Km², memberikan pelayanan di bidang kesehatan dalam bidang promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, dengan sejumlah kegiatan sesuai dengan fungsi puskesmas. Berdasarkan data sekunder, Jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Paal X pada tahun 2023 yaitu sebanyak 47.901 jiwa. Jumlah peserta BPJS Kesehatan yang terdaftar pada bulan September yaitu sebanyak 14.217 jiwa, bulan Oktober sebanyak 47.902 jiwa dan bulan November sebanyak 14.383 jiwa. Kemudian jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan September yaitu sebanyak 2.181 kunjungan dan bulan Oktober sebanyak 2.119 kunjungan. Hasil pengumpulan data sekunder ditampilkan dalam grafik 1.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Subjek Penelitian

Karakteristik Subjek Penelitian	Distribusi	
	n	%
Usia		
18-44	31	77.5
45-59	6	15.0
>60	3	7.5
Jenis Kelamin		
Laki-laki	11	27.5
Perempuan	29	72.5

Pendidikan		
SD	3	7.5
SMP	4	10
SMA	25	62.5
Perguruan Tinggi	8	20
Pekerjaan		
PNS	1	2.5
Pegawai Swasta	6	15
Wiraswasta	1	2.5
Pensiunan	1	2.5
IRT	19	47.5
Pelajar	12	30
Tingkat Pengetahuan		
Baik	32	80
Kurang Baik	8	20

Sumber : Data Primer 2023



Sumber: Data Sekunder 2023

Grafik 1. Perbandingan Jumlah Penduduk, Jumlah Peserta BPJS dan Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Paal X Tahun 2023

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada 40 responden, dapat terlihat bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pengetahuan yang baik sebesar 80%

diikuti dengan tingkat pengetahuan yang kurang baik sebesar 20%. Hasil distribusi frekuensi kuesioner disajikan dalam tabel 2.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pemanfaatan Sistem Pendaftaran Pelayanan (Antrean) Online Oleh Responden

Variabel	Distribusi	
	n	%
Sudah pernah dan saya mengetahui langkah-langkah melakukan pendaftaran pelayanan (antrean) <i>online</i>	3	7.5
Belum pernah, karena saya tidak mengetahui langkah-langkah melakukan pendaftaran pelayanan (antrean) <i>online</i>	11	27.5
Belum pernah, saya mengetahui langkah-langkah melakukan pendaftaran layanan (antrean) <i>online</i> , akan tetapi saya tidak mengetahui apabila puskesmas Paal X sudah bisa melakukan pendaftaran pelayanan (antrean) <i>online</i>	7	17.5
Belum pernah, karena saya tidak mengetahui langkah-langkah melakukan pendaftaran layanan (antrean) <i>online</i> dan saya tidak mengetahui apabila puskesmas Paal X sudah bisa melakukan pendaftaran pelayanan (antrean) <i>online</i>	19	47.5
Belum pernah, saya mengetahui langkah-langkah melakukan pendaftaran pelayanan (antrean) <i>online</i> akan tetapi saya lebih nyaman dan terbiasa untuk melakukan pendaftaran secara langsung ke Puskesmas	0	0
Total	40	100

Pada bagian lanjutan dalam kuesioner, diperoleh pemanfaatan sistem pendaftaran pelayanan (antrean) *online* di Puskesmas Paal X oleh responden. Sebagian besar responden belum pernah melakukan pendaftaran pelayanan (antrean) *online* dikarenakan tidak mengetahui langkah-langkahnya dan tidak mengetahui apabila di Puskesmas Paal X tersedia sistem tersebut yaitu sebanyak 19 responden (47.5%). Disusul dengan jumlah responden yang sudah mengetahui terdapat sistem pendaftaran pelayanan (antrean) *online* di Puskesmas Paal X akan tetapi belum pernah melakukan dikarenakan tidak mengetahui langkah-langkahnya yaitu sebanyak 11 responden (27.5%), kemudian 7 responden (17.5%) sudah mengetahui langkah-langkah melakukan pendaftaran *online* akan tetapi

belum mengetahui jika di Puskesmas Paal X menyediakan sistem pendaftaran *online* dan 3 responden (7.5%) mengetahui langkah-langkah melakukan pendaftaran pelayanan (antrean) *online* dan sudah pernah menggunakan sistem antrian tersebut. Hasil distribusi frekuensi kuesioner disajikan dalam tabel 3.

Hasil dari kuesioner tersebut selaras dengan hasil wawancara dengan pasien yang berobat dan terdaftar sebagai peserta BPJS di Puskesmas Paal X, Ny. ES usia 43 tahun, dinyatakan “...*Dari pengalaman saya belum pernah ya bu dapat info-info tentang daftar online di sini, saya ada nih aplikasi mobile JKN di HP tapi saya engga tau kalo disini sudah bisa daftar online bu...*”

Adapun hasil wawancara dengan PIC BPJS Kesehatan Paal X Kota Jambi,

mengatakan “...Untuk sosialisasi secara khusus tidak pernah, akan tetapi kita pernah menyampaikan ke petugas yang ada di pendaftaran atau petugas di poli untuk memberitahu kalau di puskesmas kita sudah bisa berobat melalui daftar antrean online...”

Kemudian hasil wawancara bersama petugas pendaftaran, menyatakan, “...ada beberapa pasien yang mendaftar online, tapi tidak banyak, paling hanya satu dua orang per hari, kadang juga tidak ada...” dan hasil wawancara terkait dilakukan sosialisasi “...Kalo petugasnya ramai bisa dilakukan sosialisasi, jumlah petugas di bagian pendaftaran yang berhadapan langsung dengan pasien ada 3 orang, 2 pelayanan, 1 yang mengantar les pasien ke poli poli. Tapi kalo pasiennya ramai, tidak terkejar untuk sosialisasi dan tidak bisa juga melakukannya...”

Kemudian, setelah dilakukan proses curah pendapat (*brainstorming*), pengamatan langsung, wawancara petugas dan data hasil kuesioner ditemukan permasalahan terhadap tingkat pemanfaatan sistem pendaftaran pelayanan (*antrean*) *online* oleh pasien di Puskesmas Paal X yang masih rendah, yaitu pemberian informasi dan promosi kepada pasien tentang sistem tersebut masih belum optimal.

Hal ini diakibatkan tidak tersedianya media penunjang penyampaian informasi

dan promosi di Puskesmas Paal X Kota Jambi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Narmansyah, Senja pada tahun 2022 dinyatakan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan masih rendahnya pemanfaatan sistem informasi JKN Mobile yaitu masih kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai JKN Mobile.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pasien di Puskesmas Paal X terkait sistem pendaftaran pelayanan (*antrean*) *online* sudah baik, akan tetapi pemanfaatan sistem tersebut masih kurang dikarenakan pemberian informasi dan promosi kepada pasien yang belum optimal. Adapun penyebab masalah tersebut diakibatkan media penunjang penyampaian informasi dan promosi yang tidak tersedia di Puskesmas sehingga pasien tidak mengetahui adanya jalur pendaftaran pelayanan (*antrean*) *online* dan berdampak pada pemanfaatan pasien terkait sistem tersebut masih rendah. Saran untuk Puskesmas, sebaiknya Puskesmas menyediakan media penunjang penyampaian informasi dan promosi yang sesuai dengan karakteristik pasien yang berobat sehingga penyampaian informasi dapat berjalan dengan baik dan efektif.

REFERENSI

1. Narmansyah, Senja. “Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi JKN Mobile di Kota Makassar.” 2022.
2. Lumi, Welmin M E., et al. “Edukasi Tentang Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Abugerah Tomohon.” *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, vol. 4, no. 3, 2022, pp. 1620-1626.
3. Rachmani, Enny, et al. “Persepsi Pasien di Puskesmas Kota Semarang Terhadap Pendaftaran Online Sebagai Implikasi Smart City.” *VISIKES*, vol. 18, no. 2, 2020, pp. 1-8.
4. Septian, Esa. “Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta.” *Matra Pembaruan*, vol. 5, no. 1, 2021, pp. 53-64.