

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

ANALISIS DAN PELAKSANAAN PENDAFTARAN ONLINE

JKNM

DI RSUD CARUBAN

Disusun Oleh :



Ratna Wulandari (24.0.TM.240)

STIKes MITRA HUSADA KARANGANYAR

PRODI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN INFORMASI KESEHATAN

TAHUN 2025

HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
ANALISIS DAN PELAKSANAAN PENDAFTARAN ONLINE
JKNM
DI RSUD CARUBAN**

Disusun Oleh:

Ratna Wulandari

(24.0.TM.240)

Dilaksanakan dan disahkan pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 4 September 2025

Mengesahkan

Ketua Prodi

Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan

Sri Sugiarsi, M. Kes

NIK 016 08 1975 04 2004 2

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS DAN PELAKSANAAN PENDAFTARAN ONLINE
JKNM
DI RSUD CARUBAN**

Disusun Oleh:

Ratna Wulandari

(24.0.TM.240)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Karanganyar, 4 September 2025

Menyetujui

Pembimbing Lahan Praktik

Pembimbing Akademik

Achmad Djazuli, ST

NIP: 197101131995031001

Sri Sugiarsi, M. Kes

NIK: 016 08 1975 04 2004 2

PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah menganugerahkan banyak nikmat sehingga kami dapat menyusun laporan praktik lapangan ini dengan baik. Laporan yang berjudul “ANALISIS DAN PELAKSANAAN PENDAFTARAN ONLINE JKNMDI RSUD CARUBAN”. Pada kesempatan ini Laporan kami susun secara tepat dengan bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak diantaranya:

1. drg. Farid Ammirudin, M.Kes , selaku Direktur RSUD Caruban
2. Achmad Djazuli, ST , selaku Kasi Penunjang Medis RSUD Caruban
3. Rohmadi, S.Kom, M.Kom, selaku Ketua STIKes Mitra Husada Karanganyar
4. Sri Sugiarsi, SKM, M.Kes, selaku pembimbing akademik dalam penyusunan Laporan Praktik Lapangan dan selaku Kepala Program Studi D4 Manajemen Informasi Kesehatan STIKes Mitra Husada Karanganyar
5. Suami Bagus Tirta Putra Lukmana dan Anak Ebrahim Maheswara Putra Lukmana yang selalu mendukung dan memberi semangat
6. Keluarga yang telah mendoakan dan memberikan dukungan moral maupun material
7. Teman-teman kami yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini
8. Seluruh karyawan dan staf Instalasi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan RSUD Caruban yang telah ikut membantu dan membimbing dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan
9. Semua pihak yang telah membantu terselesainya Laporan Praktik Lapangan ini

Dalam penyusunan laporan ini, kami menyadari bahwa hasil laporan praktik lapangan ini masih jauh dari kata sempurna. Sehingga kami selaku penyusun sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian.

Madiun, 21 Juli 2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	3
C. Manfaat.....	4
D. Ruang Lingkup.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Rekam Medis.....	5
B. Rekam Medis Elektronik.....	6
C. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.....	7
D. Pendaftaran Online.....	9
E. Unsur Manajemen 5M.....	10
BAB III HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN.....	14
A. Hasil Kegiatan.....	14
B. Pembahasan.....	32
BAB IV PENUTUP.....	40
A. Kesimpulan.....	40
B. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 3.1 Gambar Aplikasi JKN Mobile pada *GoogleStore*
2. Gambar 3.2 Gambar Poster tatacara penggunaan JKN Mobile RSUD Caruban
3. Gambar 3.3 Gambar Dokumentasi Sosialisasi JKN Mobile di RSUD Caruban
4. Gambar 3.4 Gambar Anjungan Mandiri RSUD Caruban
5. Gambar 3.5 Gambar Loker Pendaftaran Mobile JKN (Loker 6 dan Loker 7)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan paripurna yaitu pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Salah satu fungsi rumah sakit yaitu penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2009). Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan yang bermutu bukan hanya dalam pelayanan medis saja tetapi juga terdapat dalam penyelenggaraan rekam medis.

Rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam Medis Elektronik adalah Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan Rekam Medis (Kemenkes RI, 2022). Pengaturan rekam medis bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan dan pengelolaan rekam medis, menjamin keamanan, kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data Rekam Medis, dan mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan Rekam Medis yang berbasis digital dan terintegrasi (Kemenkes RI, 2022).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Caruban merupakan rumah sakit tipe C Pendidikan di bawah Kementerian Kesehatan RI. Sebagai Rumah sakit pendidikan dan pusat rujukan RSUD Caruban selalu berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat. Sistem pencatatan rekam medis pasien RSUD Caruban diselenggarakan melalui suatu sistem informasi rumah sakit yang telah terintegrasi antar unitnya. Proses pelayanan

pasien dan pengolahan rekam medis diselenggarakan pada Instalasi Rekam Medik dan Informasi Kesehatan yang terdiri dari bagian Pendaftaran Rawat Jalan, Pendaftaran IGD Admisi, Koding, Pelaporan, Analisis Kelengkapan (KLPCM), Penyimpanan (*filig*), Penyusutan, dan Pemusnahan.

Sistem pendaftaran *online* merupakan sebuah sistem dimana pasien dapat melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan dari fasilitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi. RSUD Dr Sardjito telah menggunakan sistem pendaftaran *online* bagi pasien yang akan mendapatkan layanan rawat jalan. Hal tersebut diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat layanan yang akan diterima oleh pasien. Sistem pendaftaran *online* diharapkan dapat mengetahui kebutuhan pasien, mereduksi waktu tunggu, meningkatkan kepuasan pasien dan efektivitas pelayanan. Proses pengembangan mutu pelayanan yang prima dapat dilakukan sesuai dengan perubahan lingkungan sekitar melalui modifikasi dan rancangan baru sistem informasi. Salah satu modifikasi dan perancangan yang digunakan yaitu dengan menerapkan pendaftaran online untuk mempercepat pelayanan agar dapat mengurangi penumpukan pasien akibat lamanya waktu pendaftaran, standar peningkatan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan serta meningkatkan kepuasan pasien (Puspita, 2018).

Dalam era digital ini, hampir semua aspek kehidupan kita telah dipermudah dengan adanya teknologi. Termasuk dalam hal akses informasi dan layanan kesehatan. Salah satu inovasi dalam bidang ini adalah aplikasi JKN Mobile dari BPJS. JKN Mobile adalah aplikasi mobile yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatan. Dengan aplikasi ini, peserta dapat melakukan cek status kepesertaan, mencari rumah sakit terdekat, hingga melakukan pendaftaran online. Salah satu pemanfaatan JKN Mobile adalah untuk pendaftaran pasien rawat jalan secara *online* untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Sejalan degan visi dan misi BPJS Kesehatan yakni memberikan pelayanan yang lebih, cepat, mudah dan efisien.

B. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui ANALISIS DAN PELAKSANAAN PENDAFTARAN ONLINE JKNM DI RSUD CARUBAN.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui langkah – langkah pendaftaran *online* melalui JKN Mobile DI RSUD CARUBAN.
- b. Mengetahui hambatan pelaksanaan pendaftaran *online* melalui JKN Mobile DI RSUD CARUBAN.

C. Manfaat

1. Bagi mahasiswa

Memperkenalkan mahasiswa terkait praktik rekam medis dan informasi kesehatan yang sesungguhnya.

2. Bagi Lahan Praktik

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam rangka mengembangkan sistem rekam medis dan informasi manajemen kesehatan rumah sakit.

D. Ruang Lingkup

1. Waktu

Pelaksanaan PKL ini dilaksanakan tanggal 23 Juni – 30 Juli 2025

2. Tempat

PKL ini bertempat di Instalasi Rekam Medik dan Informasi Kesehatan RSUD Caruban.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Rekam Medis

1. Pengertian Rekam Medis

Berdasarkan Permenkes RI Nomor 24 Tahun 2022, rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

2. Kegunaan Rekam Medis

Rekam Medis digunakan untuk keperluan manajemen pelayanan pasien, pemantauan kualitas pelayanan kesehatan, kesehatan masyarakat dan perencanaan serta pemasaran fasilitas pelayanan kesehatan, rekam medis juga digunakan untuk kebutuhan lain yang dirangkum dalam akronim ALFRED (*Administration, Legal, Finance, Research, Education, Documentation*).

- a. *Administration*, rekam medis digunakan untuk administrasi pelayanan kesehatan sejak pasien diterima hingga pasien pulang
- b. *Legal*, rekam medis digunakan sebagai bukti telah terjadinya proses pelayanan kesehatan yang akan dihadirkan dalam proses persidangan untuk kasus mediko legal.
- c. *Finance*, rekam medis digunakan untuk menghitung biaya kesehatan yang telah diberikan kepada pasien.
- d. *Research*, rekam medis digunakan untuk penelitian bidang medis maupun non medis sebagai sumber datanya.
- e. *Education*, rekam medis digunakan untuk proses pendidikan tenaga kesehatan, baik tenaga medis, paramedis, penunjang medis, keteknisian medis maupun keterampilan fisik.
- f. *Documentation*, rekam medis digunakan untuk merekam pelayanan pasien. (Sudra, 2013).

B. Rekam Medis Elektronik

Rekam medis elektronik adalah suatu sistem yang secara khusus dirancang untuk mempermudah kinerja dari petugas medis, karena terdapat berbagai macam fitur yang ditawarkan untuk kelengkapan dan keakuratan data, memberi tanda waspada, peringatan, memiliki sistem untuk mendukung keputusan klinik dan mampumenghubungkan data dengan pengetahuan medis serta alat bantu lainnya (Hatta, 2011).

Menurut Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 Rekam Medis Elektronik adalah Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan Rekam Medis. Setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik (Pasal 3, ayat 1). Seluruh Fasilitas Pelayanan Kesehatan harus menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri ini paling lambat pada tanggal 31 Desember 2023 (Pasal 45). Penggunaan rekam medis elektronik pada pelayanan rawat jalan direkomendasikan sebagai metode untuk mengurangi kesalahan, meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, serta mengurangi pembiayaan (Goodman, 2005). Dengan direkomendasikannya penggunaan rekam medis elektronik, banyak penyelenggara pelayanan kesehatan mengimplementasikan rekam medis elektronik sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan pasien, dan mengurangi *medical errors* (Schenarts & Schenarts, 2012).

Menurut Permenkes No.24 tahun 2022 pasal 13 ayat 1 Kegiatan penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik paling sedikit terdiri atas:

1. Registrasi Pasien;
2. Pendistribusian data Rekam Medis Elektronik;
3. Pengisian informasi klinis;
4. Pengolahan informasi Rekam Medis Elektronik;
5. Penginputan data untuk klaim pembiayaan;
6. Penyimpanan Rekam Medis Elektronik;

7. Penjaminan mutu Rekam Medis Elektronik; dan
8. Transfer isi Rekam Medis Elektronik.

Menurut Undang-undang No.11 Tahun 2008 tentang ITE Tanda Tangan Elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah selama memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Data pembuatan Tanda Tangan Elektronik terkait hanya kepada Penanda Tangan;
2. Data pembuatan Tanda Tangan Elektronik pada saat proses penandatanganan elektronik hanya berada dalam kuasa Penanda Tangan;
3. Segala perubahan terhadap Tanda Tangan Elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
4. Segala perubahan terhadap Informasi Elektronik yang terkait dengan Tanda Tangan Elektronik tersebut setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
5. Terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa Penandatanggannya; dan
6. Terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa Penanda Tangan telah memberikan persetujuan terhadap Informasi Elektronik yang terkait.

C. Sistem informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)

Sistem informasi manajemen rumah sakit menurut Permenkes 82 tahun 2013 tentang sistem informasi manajemen rumah sakit adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. SIMRS merupakan himpunan atau kegiatan dan prosedur yang terorganisasi dan saling berkaitan serta saling ketergantungan dan dirancang sesuai dengan rencana dalam usaha menyajikan informasi yang akurat, tepat waktu dan sesuai kebutuhan guna menunjang proses fungsi-fungsi manajemen dan pengambilan keputusan dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit (Saputra dan Misfariyan, 2014).

Menurut Permenkes RI Nomor 82, Pasal 4, Ayat 1, Tahun 2013 Setiap Rumah Sakit harus melaksanakan pengelolaan dan perkembangan SIM RS. Rumah sakit yang memiliki sistem manajemen yang baik sudah hampir selalu dapat dipastikan bahwa standar pelayanannya pun baik. Salah satu indikator memiliki sistem manajemen yang baik adalah bahwa rumah sakit telah berbasis ke pemanfaatan sistem informasi rumah sakit (SIMRS). Sistem Informasi dapat dimanfaatkan untuk kegiatan pelayanan data dan informasi dengan lebih produktif, transparan, tertib, cepat, mudah, akurat, terpadu, aman dan efisien, khususnya membantu dalam memperlancar dan mempermudah pembentukan kebijakan dalam meningkatkan sistem pelayanan kesehatan khususnya dalam bidang penyelenggaraan Rumah Sakit di Indonesia.

SIMRS yang diselenggarakan oleh rumah sakit harus memenuhi 3 (tiga) unsur yang meliputi keamanan secara fisik, jaringan, dan sistem aplikasi. Penyelenggaraan SIMRS harus dilakukan oleh unit kerja struktural atau fungsional di dalam organisasi rumah sakit dengan sumber daya manusia yang kompeten dan terlatih. Pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan SIMRS harus mampu meningkatkan dan mendukung proses pelayanan kesehatan di rumah sakit yang meliputi:

1. Kecepatan, akurasi, integrasi, peningkatan pelayanan, peningkatan efisiensi, kemudahan pelaporan dalam pelaksanaan operasional;
2. Kecepatan mengambil keputusan, akurasi dan kecepatan identifikasi masalah dan kemudahan dalam penyusunan strategi dalam pelaksanaan manajerial;
3. Budaya kerja, transparansi, koordinasi antar unit, pemahaman sistem dan pengurangan biaya administrasi dalam pelaksanaan organisasi.

Menurut Permenkes No.82 tahun 2013 kegiatan pada proses bisnis SIMRS terdiri dari:

1. Kegiatan Pelayanan Utama (*Front Office*):

Setiap Rumah Sakit memiliki prosedur yang unik (berbeda satu dengan lainnya), tetapi secara umum/generik memiliki prosedur pelayanan terintegrasi yang sama yaitu proses pendaftaran, proses rawat (jalan atau

inap) dan proses pulang. Data yang dimasukan pada proses rawat akan digunakan pada proses rawat dan pulang. Selama proses perawatan, pasien akan menggunakan sumber daya, mendapat layanan dan tindakan dari unit Seperti farmasi, laboratorium, radiologi, gizi, bedah, invasive, diagnosticnon invasive dan lainnya. Unit tersebut mendapat order/pesanan dari dokter (misalnya berupa resep untuk farmasi, formulir lab dan sejenisnya) dan perawat. Jadi dokter dan perawat sebagai aktor/SDM inti pada proses bisnis Rumah Sakit (seluruh order berasal dari mereka). Karena itu kami menyebutkan inti sistem ini sebagai ordercommutation system.

2. Kegiatan Administratif (*Back Office*)

Rumah Sakit merupakan unit yang mengelola sumber daya fisik (manusia, uang, mesin/alat kesehatan/aset, material seperti obat, reagen, alat tulis kantor, barang habis pakai dan sejenisnya). Walaupun proses bisnis setiap Rumah Sakit tapi tetap terdapat proses umum, diantaranya perencanaan, pembelian/ pengadaan, pemeliharaan stok/ *inventory*, pengelolaan Aset, pengelolaan SDM, pengelolaan uang (hutang, piutang, kas, buku besar dan lainnya).

D. Pendaftaran Online

Pendaftaran pasien adalah proses pengumpulan data pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan dimulai dari proses registrasi atau pendaftaran pasien, baik rawat jalan maupun rawat gawat darurat atau rawat inap. Pengumpulan data dapat dilakukan oleh petugas pendaftaran, dokter, paramedis dan tenaga kesehatan lainnya yang memberikan pelayanan kepada pasien melalui wawancara atau observasi (Rohman.H,dkk.2021). Dalam tercapainya *good governance* maka pendaftaran pasien mengalami kemajuan yaitu terdapat pendaftaran pasien secara online. Pendaftaran pasien online bertujuan untuk memudahkan pasien dalam mendaftarkan dirinya atau anggota keluarganya tanpa harus pasien mengantre dan menunggu lama.

E. JKN Mobile

JKN Mobile adalah aplikasi mobile yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatannya. Dengan aplikasi ini, peserta dapat melakukan cek status kepesertaan, mencari rumah sakit terdekat, hingga melakukan pendaftaran online.

Dalam era digital ini, hampir semua aspek kehidupan kita telah dipermudah dengan adanya teknologi. Termasuk dalam hal akses informasi dan layanan Kesehatan. Salah satu inovasi dalam bidang ini adalah aplikasi JKN Mobile dari BPJS Kesehatan.

JKN Mobile adalah aplikasi mobile yang diluncurkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Indonesia. Aplikasi ini merupakan bagian dari inisiatif BPJS Kesehatan untuk memperluas akses dan meningkatkan kualitas layanan kepada peserta Jaminan Kesehatan (JKN). Peluncuran JKN Mobile menandai titik penting dalam Sejarah layanan Kesehatan di Indonesia, dengan tujuan utama untuk mengoptimalkan pelayanan dan mempermudah proses administratif bagi peserta. Sejak diluncurkan, aplikasi ini telah mendapatkan respon positif dari Masyarakat dan terus berkembang dengan penambahan fitur-fitur baru untuk memenuhi kebutuhan peserta.

Visi dari JKN Mobile adalah menjadi platform digital utama dalam menyediakan akses informasi dan layanan Kesehatan bagi seluruh peserta BPJS Kesehatan. Dengan teknologi digital, diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah dan efisien.

Misi dari JKN Mobile adalah :

1. Memfasilitasi akses informasi tentang program jaminan kesehatannya kepada semua peserta secara real-time
2. Meningkatkan efisiensi proses administratif melalui sistem online, seperti pengajuan klaim, pembayaran iuran, sampai pencarian fasilitas kesehatannya.

3. Menyediakan saluran komunikasi yang efektif antara peserta dengan BPJS Kesehatan.
4. Melalui visi dan misinya tersebut, JKN Mobile berkomitmen untuk membantu transformasi digital dalam sektor Kesehatan di Indonesia. Dengan demikian dapat menciptakan sistem jaminan kesehatannya yang lebih inklusif dan berkelanjutan bagi seluruh Masyarakat.

JKN Mobile adalah solusi praktis bagi masyarakat yang ingin mengakses informasi dan layanan Kesehatan dari BPJS Kesehatan dengan cepat dan mudah. Dengan menggunakan aplikasi ini, masyarakat bisa menghemat waktu, tenaga dan mendapatkan informasi terkini.

F. Unsur Manajemen Faktor 5M

5M adalah istilah yang merujuk pada faktor produksi utama yang dibutuhkan oleh suatu organisasi agar beroperasi secara maksimal. Dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah Model 5 M yang isinya adalah:

1. *Man* (Manusia), Merujuk pada mesin sebagai tenaga kerja
2. *Machines* (Mesin), merujuk pada mesin sebagai fasilitas/alat penunjang kegiatan perusahaan baik operasional maupun non operasional
3. *Money* (Uang/Modal), merujuk pada uang sebagai modal untuk pembiayaan seluruh kegiatan perusahaan.
4. *Method* (Metode/Prosedur), merujuk pada metode/prosedur sebagai panduan pelaksanaan kegiatan perusahaan.
5. *Materials* (Bahan baku), merujuk pada bahan baku sebagai unsur utama untuk diolah sampai menjadi produk akhir untuk diserahkan pada konsumen (Rakhmawati,F et all.(2023)).

BAB III

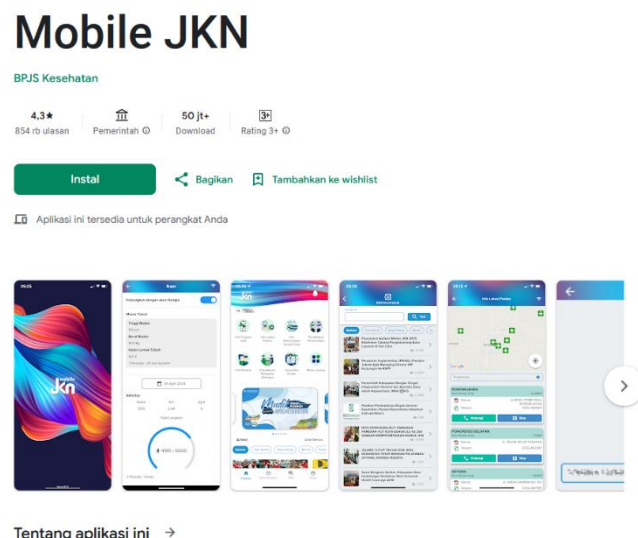
HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Kegiatan

1. Langkah – langkah Pendaftaran *Online* melalui Mobile JKN di RSUD Caruban.

- a. Pasien Mempunyai akun aktif pada aplikasi Mobile JKN

Sebelum pasien mendaftar untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Caruban, pasien terlebih dahulu harus memiliki akun aktif pada aplikasi Mobile JKN. Maka untuk pasien yang belum memiliki aplikasi JKN Mobile Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah mendownload aplikasi JKN Mobile pada AppStore atau PlayStore terlebih dahulu.



Gambar 3.1 Aplikasi JKN Mobile pada *GoogleStore*

Setelah pasien menginstall aplikasi pada perangkat mobile masing-masing Langkah selanjutnya adalah mendaftar atau melakukan registrasi dengan menggunakan NIK atau Nomor BPJS Pasien hingga pasien berhasil membuat akun pada aplikasi Mobile JKN.

RSUD Caruban sendiri memiliki petugas khusus yang membantu pasien dalam registrasi aplikasi Mobile JKN untuk mempermudah

pasien yang merasa kesulitan dalam pembuatan akun Mobile JKN. Pasien hanya perlu mendatangi petugas dan petugas akan mencatat NIK serta nomor HP pasien untuk dikirim pada grup telegram dengan petugas BPJS yang nantinya akan otomatis terdaftar akunnya dan pasien hanya perlu mengganti password saja nantinya.

b. Pasien Melakukan pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN

Setelah pasien mempunyai akun Mobile JKN langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Pilih Menu “Pendaftaran Pelayanan” dan pilih “Faskes Rujukan Tingkat Lanjut”
- 2) Pengambilan booking antrean bisa dilakukan H-30 sebelum kunjungan atau control
- 3) Check-in dilakukan pada hari pemeriksaan, minimal 1 jam sebelum pelayanan
- 4) Pasien datang ke RS dan menuju loket Pendaftaran JKN Mobile untuk menyerahkan PIN Mobile JKN dan didaftarkan pada poli yang dituju.



Gambar 3.2 Poster tatacara penggunaan JKN Mobile RSUD Caruban

Pada saat awal pengenalan pendaftaran menggunakan Mobile JKN kepada pasien RSUD Caruban melaksanakan sosialisasi kepada pasien pengunjung poliklinik. Sosialisasi kami lakukan untuk memperkenalkan dan mengedukasi pasien tentang tatacara pendaftaran online menggunakan Mobile JKN dan kelebihan apa saja yang didapatkan.



Gambar 3.3 Dokumentasi Sosialisasi JKN Mobile di RSUD Caruban

c. Petugas mendaftarkan pasien pendaftaran online Mobile JKN

Setelah pasien melakukan pendaftaran melalui Mobile JKN maka Langkah selanjutnya pasien mengunjungi RSUD Caruban pada hari H pelayanan Kesehatan akan diberikan dan melakukan proses checkin menggunakan Pin Mobile JKN yang ada di aplikasi.

Di RSUD Caruban sendiri kami menyediakan 2 tempat pelayanan checkin aplikasi Mobile JKN yakni Anjungan Mandiri yang dapat dilakukan secara mandiri oleh pasien atau dengan bantuan petugas pada Pojok JKN (Loket pendaftaran 6 dan 7 di Gedung loket pendaftaran rawat jalan).

Pasien yang ingin checkin secara mandiri menggunakan anjungan maka tatacaranya adalah :

- 1) Pasien mendatangi anjungan mandiri RSUD Caruban yang terletak di pintu masuk bawa tangga poliklinik RSUD Caruban

- 2) Langkah pertama adalah memasukkan NIK kepada aplikasi *finger print* di Komputer 1, ketik NIK dan lalu lakukan *finger print* pada alat yang telah disediakan.
- 3) Langkah kedua adalah memasukkan PIN Mobile JKN yang sudah ada pada computer 2 dan klik Submit
- 4) Tunggu Label pasien keluar secara otomatis pada printer yang sudah disediakan
- 5) Sobek label yang sudah keluar dan pasien dapat menuju poliklinik sesuai tujuan.

Gambar 3.4 Anjungan Mandiri RSUD Caruban

- 1) Pasien langsung menuju ke Loker 6 dan Loker & atau dikenal sebagai Pojok JKN Mobile untuk mengumpulkan persyaratan yakni KIB RSUD Caruban, Kartu BPJS, Surat Rujukan dan Surat Kontrol.
- 2) Petugas memanggil pasien/keluarga sesuai urutan

pengumpulan persyaratan.

- 3) Petugas mempersilahkan pasien untuk melakukan perekaman sidik jari (*finger print*).
- 4) Petugas menanyakan nomor antrian online yang ada di aplikasi JKN Mobile kedalam SIMRS untuk melakukan proses *Check-In*.
- 5) Selanjutnya petugas akan melakukan wawancara kepada pasien untuk mengetahui poli yang akan dituju dan penjamin yang akan digunakan.
- 6) Setelah itu petugas melakukan *cross check* data pendaftaran dengan pasien tentang poli yang dituju, dokter yang dituju dan pembiayaan yang akan digunakan supaya tidak ada kesalahan dan menyimpan pendaftaran.
- 7) Petugas akan menerbitkan label identitas pasien.
- 8) Petugas mengembalikan semua tanda pengenal.
- 9) Selanjutnya petugas menyerahkan label identitas kepada pasien untuk di serahkan ke poli tujuan dan mempersilahkan pasien untuk menunggu di depan poli tujuan untuk mendapatkan perawatan.



Gambar 3.5 Loker Pendaftaran Mobile JKN (Loker 6 dan Loker 7)

2. Hambatan Pelaksanaan Pendaftaran Online Melalui Mobile JKN di RSUD Caruban.

Berdasarkan target yang telah ditetapkan oleh BPJS, target pendaftaran online rawat jalan sebesar $\geq 20\%$ dari semua kunjungan rawat jalan. Namun, capaian pendaftaran online tahun 2024 belum sesuai target yaitu hanya sebesar 6% dari total semua kunjungan. Berdasarkan wawancara dan observasi pada petugas pendaftaran online, maka didapatkan beberapa hambatan pelaksanaan pendaftaran online yaitu:

- a. Keterbatasan pengetahuan dan keterampilan di bidang teknologi pada pasien/keluarga pasien.

Adanya perubahan sistem pendaftaran yang awalnya pasien secara pasif datang untuk mengantre dilayani, sekarang harus aktif untuk melakukannya secara mandiri (*online*) sehingga pasien saat ini harus mampu dan terampil dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Berdasarkan keterangan dari petugas masih banyak ditemukan pasien yang gagap teknologi sehingga mengalami kesulitan dalam melakukan pendaftaran secara online, salah satunya adalah faktor usia. Pasien lansia yang tidak mampu menggunakan aplikasi lebih memilih untuk datang langsung ke rumah sakit untuk melakukan pendaftaran secara konvensional.

- b. Tidak memiliki fasilitas yang mendukung

Sarana prasarana utama dalam melakukan pendaftaran *online* adalah *gadget* atau HP. Terdapat pasien yang tidak memiliki fasilitas yang mendukung dan jaringan internet yang tidak memadai, sehingga proses pendaftaran online tidak dapat dilakukan.

- c. Item data formulir pengisian Mobile JKN dinilai terlalu rumit

Pasien mengeluhkan terlalu banyak kolom yang harus diisi dan dipilih pada saat menggunakan aplikasi Mobile JKN, sehingga mereka tidak melanjutkan pendaftaran dan memilih melakukan pendaftaran secara langsung.

- d. Belum dibuatkannya surat rencana kontrol untuk pasien kontrol ulang sehingga tidak dapat mendaftar secara *online* melalui Mobile JKN

Untuk persyaratan utama pendaftaran pasien saat ini sesuai dengan regulasi BPJS adalah dibuatkan surat rencana control sesuai dengan tanggal yang control yang akan dilakukan. Apabila pasien belum dibuatkan maka di system Mobile JKN tidak akan bisa digunakan untuk mendaftar secara *online*.

B. Pembahasan

1. Langkah pendaftaran *online* DI RSUD CARUBAN.

Menurut Wijaya dan Dewi (2017), pendaftaran atau registrasi merupakan suatu pengumpulan data identifikasi pasien yang berupa data administrasi dalam rekam medis. Rumah sakit/ pelayanan kesehatan dapat melakukan proses registrasi dalam dua cara, yaitu manual (*offline*) dan elektronik (*online*).

a. Pendaftaran Sistem *Offline*

Pendaftaran atau registrasi secara *offline*/manual merupakan proses mendaftar saat pasien atau keluarga pasien datang di tempat pendaftaran pasien (*front office*) oleh petugas rekam medis. Rekam medis merupakan dokumen permanen dan legal yang harus mengandung formulir yang cukup lengkap tentang identitas pasien, kepastian diagnosis dan terapi, serta mencatat semua hasil yang terjadi untuk disimpan dan dimanfaatkan pada diagnosis selanjutnya, baik pengunjung baru maupun pengunjung lama.

b. Pendaftaran Sistem *Online*

Pendaftaran pasien online untuk memperoleh informasi mengenai identitas pasien, cara kunjungan, asal pasien, keadaan pasien, cara pembayaran dari setiap pasien rawat jalan yang dilayani, di masing-masing unit sehingga memudahkan pasien dalam mendaftarkan dirinya atau anggota keluarganya tanpa harus pasien mengantre dan menunggu lama. RSUD Caruban menggunakan aplikasi JKN Mobile dalam prosesnya untuk melaksanakan pendaftaran *online*.

Langkah-langkah dalam pendaftaran *online* menggunakan JKN Mobile telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pendaftaran Pasien Mobile JKN dengan nomor SPO-RM.PROF-37 yang diterbitkan pada tanggal 14 Juni 2024 ,sebagai berikut:

- 1) Pasien langsung menuju ke Loker 6 dan Loker 7 & atau dikenal sebagai Pojok JKN Mobile untuk mengumpulkan persyaratan yakni KIB RSUD Caruban, Kartu BPJS, Surat Rujukan dan Surat Kontrol.

- 2) Petugas memanggil pasien/keluarga sesuai urutan pengumpulan persyaratan.
- 3) Petugas mempersilahkan pasien untuk melakukan perekaman sidik jari (*finger print*).
- 4) Petugas menanyakan nomor antrian online yang ada di aplikasi JKN Mobile kedalam SIMRS untuk melakukan proses *Check-In*.
- 5) Selanjutnya petugas akan melakukan wawancara kepada pasien untuk mengetahui poli yang akan dituju dan penjamin yang akan digunakan.
- 6) Setelah itu petugas melakukan *cross check* data pendaftaran dengan pasien tentang poli yang dituju, dokter yang dituju dan pembiayaan yang akan digunakan supaya tidak ada kesalahan dan menyimpan pendaftaran.
- 7) Petugas akan menerbitkan label identitas pasien.
- 8) Petugas mengembalikan semua tanda pengenal.
- 9) Selanjutnya petugas menyerahkan label identitas kepada pasien untuk di serahkan ke poli tujuan dan mempersilahkan pasien untuk menunggu di depan poli tujuan untuk mendapatkan perawatan.

Secara umum, pelaksanaan pendaftaran online melalui Mobile JKN di RSUD Caruban sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Akan tetapi, dikarenakan adanya pengembangan pelayanan pasien pendaftaran *online* menggunakan aplikasi Mobile JKN yakni anjungan mandiri maka untuk SPO penggunaan Anjungan mandiri belum dibuat dan perlu segera dibuat agar pelayanan dapat sesuai dengan standart.

2. Analisis hambatan pelaksanaan pendaftaran *online* DI RSUD CARUBAN berdasarkan unsur manajemen 5M.

Menurut Harrington Emerson dalam Phiffner John F. Dan Presthus Robert V.(1960) manajemen mempunyai lima unsur (5M), yaitu :

- a. Man
- b. Money
- c. Materials

d. *Machines*

e. *Method*

5M adalah istilah yang merujuk pada faktor produksi utama yang dibutuhkan oleh suatu organisasi agar beroperasi secara maksimal. Dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah Model 5 M yang isinya adalah:

- a. *Man* (Manusia), merujuk pada mesin sebagai tenaga kerja
- b. *Machines* (Mesin), merujuk pada mesin sebagai fasilitas/alat penunjang kegiatan perusahaan baik operasional maupun non operasional
- c. *Money* (Uang/Modal), merujuk pada uang sebagai modal untuk pembiayaan seluruh kegiatan perusahaan.
- d. *Method* (Metode/Prosedur), merujuk pada metode/prosedur sebagai panduan pelaksanaan kegiatan perusahaan.
- e. *Materials* (Bahan baku), merujuk pada bahan baku sebagai unsur utama untuk diolah sampai menjadi produk akhir untuk diserahkan pada konsumen (Rakhmawati, F et al. (2023).

Berdasarkan observasi yang dilakukan, beberapa hambatan dalam pelaksanaan pendaftaran *online* di RSUD Caruban dan dilakukan analisis sebagai berikut:

- a. Analisis kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pendaftaran *online* berdasarkan unsur *Man* (manusia)

Hambatan yang ditemukan pada unsur *man* dalam pelaksanaan pendaftaran *online* adalah keterbatasan pengetahuan dan keterampilan di bidang teknologi oleh pengguna sistem yaitu pasien dan atau keluarga pasien dan pengetahuan masyarakat tentang sistem pendaftaran online. Faktor manusia diperoleh banyak kendala karena manusia adalah penentu utama dalam keberhasilan suatu system. Menurut Harrington Emerson dalam Phiffner John F. Dan Presthus Robert V. (1960) yang dikutip pada Rakhmawati et al (2023) dalam manajemen, faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk

mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul karena adanya orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan.

Peningkatan pengetahuan dan keterampilan terhadap sistem pendaftaran online untuk pasien dan atau keluarga yaitu dengan adanya sosialisasi atau edukasi serta pendampingan secara berkala, dan menempelkan banyak poster serta dibagikan banyak flyer tentang tatacara pendaftaran *online* menggunakan Aplikasi Mobile JKN. Menurut David A. Goslin (Sari, 2013:30), “Sosialisasi adalah proses belajar yang dialami seseorang untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai dan norma-norma agar ia dapat berpartisipasi sebagai anggota dalam kelompok masyarakatnya.” Dari pernyataan David A. Goslin dapat disimpulkan bahwa dengan proses yang dialami seseorang mulai dari menerima informasi, memahami dan mempraktekkan segala hal itu gunanya adalah untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan agar dapat berinteraksi dan beraptasi dengan baik dengan kelompok masyarakat tersebut.

Untuk membantu pasien dalam pendaftaran Aplikasi Mobile JKN maka kami juga memiliki petugas yang khusus membantu pasien dalam proses pendaftaran Mobile JKN yang ada di ruang informasi RSUD Caruban.

- b. Analisis kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pendaftaran *online* berdasarkan unsur *Machine* (mesin)

Hambatan yang ditemukan pada unsur *machine* dalam pelaksanaan pendaftaran *online* adalah kurang responsifnya *touch screen* di mesin pendaftaran anjungan mandiri. Hal ini menyebabkan pasien maupun petugas sendiri yg membantu kesusahan dalam entry data ke computer anjungan mandiri.

- c.

- d. Analisis kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pendaftaran *online* berdasarkan unsur *Method* (metode).

Hambatan yang ditemukan pada unsur *method* (metode) dalam pelaksanaan pendaftaran *online* adalah Item data formulir pengisian Mobile JKN dinilai terlalu rumit. Formulir elektronik dapat diartikan sebagai ruang yang ditayangkan dalam layar komputer yang digunakan untuk menampung data yang akan diolah dalam pengolahan data elektronik. (Gunawan Wibisono, 2007). Dengan adanya hambatan terkait item data pada formulir elektronik maka diperlukan evaluasi dan penyesuaian. Evaluasi dilakukan dengan berpedoman pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.HK.01.07/MENKES/1423/2022 tentang Pedoman Variabel dan Meta Data Pada Penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik.

Hambatan pada unsur metode adalah Item data formulir pengisian Mobile JKN dinilai terlalu rumit. Koordinasi dengan BPJS selaku yang memiliki Mobile JKN selalu kami lakukan dan masukan-masukan lapangan selalu kami sampaikan ke BPJS Kesehatan. Dengan adanya koordinasi yang berkelanjutan diharapkan akan adanya penyelesaiannya nyata untuk masalah ini.

- e. Analisis kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pendaftaran *online* berdasarkan unsur *Material* (material/bahan baku)

Hambatan yang ditemukan pada unsur *materials* (materi/bahan baku) dalam pelaksanaan pendaftaran *online* adalah pasien atau keluarga tidak memiliki fasilitas yang mendukung. Agustin dkk (2020) yang menyatakan bahwa mesin adalah alat yang digunakan perusahaan atau instistusi pelayanan kesehatan untuk mencapai suatu tujuan. Mesin merupakan suatu peralatan yang sangat diperlukan untuk mendukung suatu pekerjaan agar lebih mudah.

Komputer dan *gadget* merupakan bagian dari material yang digunakan untuk mendukung proses pendaftaran *online*. Penyediaan komputer yang dapat digunakan secara umum oleh pasien dan atau

keluarga pasien yang memiliki keterbatasan alat untuk melakukan pendaftaran *online*.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan pendaftaran *online* di RSUD Caruban:
 - a. Pendaftaran *online* di RSUD Caruban menggunakan aplikasi Mobile JKN
 - b. Pendaftaran *online* menggunakan aplikasi mobile JKN sudah sesuai dengan SOP OT.02.02/XI.4/17793/2022 tentang Pendaftaran Online Rawat Jalan RSUD Caruban
 - c. Belum adanya SOP untuk Pendaftaran Online yang menggunakan Anjungan Mandiri
2. Hambatan dalam pelaksanaan pendaftaran *online* berdasarkan unsur 5M diperoleh kendala pada unsur *Man* (manusia), *Machine* (Mesin), *Method* (Metode) dan *Material* (Material/bahan baku);
 - a. Pada unsur *man* terdapat hambatan yaitu keterbatasan pengetahuan dan keterampilan di bidang teknologi oleh pengguna sistem yaitu pasien dan atau keluarga pasien dan pengetahuan masyarakat tentang sistem pendaftaran *online*
 - b. Pada unsur *machine* terdapat hambatan yaitu banyaknya pasien yang tidak dibuatkan surat rencana kontrol sehingga pasien tidak dapat mendaftar *online* menggunakan aplikasi mobile JKN.
 - e. Pada unsur *method* terdapat hambatan yaitu Item data formulir pengisian Mobile JKN dinilai terlalu rumit .
 - c. Pada unsur *material* terdapat hambatan yaitu pasien atau keluarga tidak memiliki fasilitas yang mendukung.

Saran

1. Segera membuat SOP baru untuk pendaftaran pasien melalui Anjungan Mandiri;
2. Melakukan sosialisasi kepada pasien dan keluarga pasien mengenai pendaftaran *online*;
3. Melakukan komunikasi dengan bagian perawat poliklinik untuk kedisiplinan pembuatan surat rencana kontrol;

DAFTAR PUSTAKA

- David A. Goslin, A. David. 2008. *Engaging Minds : Motivation and Learning in America's School*. Lanham Maryland an Oxford : A Scarecrow Education Book.
- Goodman, C.2005. Savings In Electronic Medical Record Systems? Do It For The Quality. *Health Affairs*, 24(5), 1124–1126.
<https://doi.org/10.1377/hlthaff.24.5.1124>
- Hatta, GR 2008, *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan kesehatan*, UI Press, Jakarta.
- Lily Wijaya, & Deasy Rosmala Dewi. (2017). *Bahan Ajar Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (Manajemen Mutu Informasi Kesehatan II, Akreditasi, dan Manajemen Resiko)*. Permenkes RI No 269/Menkes/Per/Iii/2008, 2008,7.
http://www.pdpersi.co.id/kanalpersi/manajemen_mutu/data/snars_e_disi1.pdf
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 tahun 2013 tentang *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*. 2013.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 *tentang Jaminan Kesehatan*.
- Permenkes RI.2022. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 *Tentang Rekam Medis*. Jakarta: Kemenkes RI. Jakarta.
- Rohman, R. D. Saputra, and U. M. N. Sholihah, “Penyesuaian Kegiatan Pelayanan Dan Pengelolaan Unit Kerja Rekam Medis Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas,” J. Pengabd. Kpd. Masy., vol. 1, no. 5, pp. 897–904, 2021.
- Saputra, E., & Misfariyan.2014. Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*.
- Suryana, A.Y.2020.Jurnal Ilmiah Wijaya Volume 12 Nomer 2, website www.jurnalwijaya.com; p-ISSN: 2301-4113; e-ISSN: 2723-3448.(Diakses, 9 Juli 2024).
- Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.Jakarta.2008
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta.2009.