

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Penelitian**

#### 1. Gambaran Umum Puskesmas Gamping II

Puskesmas Gamping II adalah Puskesmas rawat jalan/non rawat inap yang berlokasi di dusun Patran, Desa Banyuraden, Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman. Ada beberapa Jenis pelayanan di Puskesmas Gamping II antara lain yaitu :

- a. Pemeriksaan Umum
- b. Pemeriksaan Gigi dan Mulut
- c. Layanan KIA, KB, dan Imunisasi
- d. Layanan Laboratorium
- e. Konsultasi Gizi
- f. Konsultasi Psikologi
- g. Layanan Fisioterapi
- h. Konsultasi Sanitasi
- i. Layanan Prioritas “TB”
- j. Layanan Farmasi

#### Visi

“Terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu, berbasis *Smart Healt*, menuju kemandirian masyarakat dalam bidang kesehatan”.

#### Misi

- a. Menerapkan sistem manajemen mutu akreditasi puskesmas secara konsisten dan berkelanjutan.
- b. Meningkatkan ketersediaan sumber daya yang memadai.
- c. Mengembangkan proses pelayanan berbasis perkembangan teknologi.
- d. Memperkuat jaringan pelayanan dan jejaring kerja dengan semua pihak yang terkait.

### Motto

“SEHATI” maknanya adalah bahwa puskesmas Gamping II merupakan kesatuan unit pelaksana yang terdiri dari berbagai latar belakang profesi, dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya harus selalu dalam semangat satu hati, kolektifitas secara internal sebagai tim kerja Puskesmas, dan harus bisa terbangun semangat bersama dengan semua unsur lintas sector dan masyarakat.



**Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Puskesmas Gamping II**

*Sumber : Profil Puskesmas Gamping II*

Puskesmas Gamping II merupakan fasilitas pemberi pelayanan kesehatan yang berdiri sejak tahun 1984. Puskesmas memprioritaskan kepuasan dan terus memberikan inovasi disetiap pelayanan pasien. Seperti pada awal tahun 2019 puskesmas Gamping II mempunyai mesin anjungan pendaftaran mandiri

(APM) dimana mesin ini mengurangi angka kontak pasien dengan bagian pendaftaran. Apabila pasien belum pernah berkunjung ke puskesmas maka menjadi pasien baru diberikan antrian A sebagai pasien baru dan dilanjutkan menunggu nomor antrian A di pendaftaran, apabila pasien sudah pernah berobat ke puskesmas, pasien hanya perlu menunjukkan kartu berobat pasien dengan kartu BPJS yang sudah terdaftar di sistem informasi puskesmas atau membawa kartu berobat pasien yang sudah memiliki *barcode* pasien lama, *barcode* dari pasien BPJS maupun *barcode* dari kartu berobat puskesmas bisa langsung mendaftar di mesin anjungan mandiri dengan memilih poliklinik tujuan dan mendapatkan nomor antrian berdasarkan poli tujuan. Puskesmas Gamping II memiliki satu loket pendaftaran pasien rawat jalan dan terdapat dua petugas dibagian pendaftaran.

Jam pendaftaran dan pelayanan di Puskesmas Gamping II yaitu :

Senin	: 07:30 - 12:00 WIB
Selasa	: 07:30 - 12:00 WIB
Rabu	: 07:30 - 12:00 WIB
Kamis	: 07:30 - 12:00 WIB
Jum'at	: 07:30 - 10:00 WIB
Sabtu	: 07:30 - 11:00 WIB

Sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada peserta Program Jaminan Kesehatan–Kartu Indonesia Sehat ( JKN-KIS), Pada saat ini Puskesmas Gamping II sudah menerapkan pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Aplikasi *mobile* JKN memiliki banyak fitur manfaat yang dapat digunakan oleh peserta. Salah satunya adalah peserta dapat mengambil nomor antrian tanpa harus datang dan menunggu berlama-lama di Puskesmas.

## 2. Karakteristik Informan

Penelitian ini melibatkan 6 orang informan yang merupakan peserta jaminan kesehatan nasional dan petugas kesehatan dengan karakteristik informan antara lain yaitu:

**Tabel 4. 1 Karakteristik Informan Penelitian**

No	Variabel	Jumlah
1.	<b>Jenis Kelamin</b>	
	- Laki-laki	1
	- Perempuan	5
2.	<b>Usia</b>	
	- 20-30	3
	- 30-40	3
3.	<b>Pendidikan Terakhir</b>	
	- SD	1
	- SMP	-
	- SMA	2
	- Diploma/Sarjana	3
4.	<b>Pekerjaan</b>	
	- Wiraswasta	1
	- Pelajar	2
	- Pekerja swasta	3

*Sumber : Data Primer*

Tabel 4.1 menunjukkan karakteristik informan yang dalam penelitian ini. Dari 6 informan 5 diantaranya adalah perempuan, dilihat dari sebaran usia informan ada di rentang usia 20-40 tahun. Sebagian besar pendidikan terendah yaitu SD dan yang tertinggi yaitu sarjana.

3. Akar masalah pada pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *Mobile JKN* menggunakan aspek 3S dan *fishbone*.

Berdasarkan data saat wawancara yang menyajikan hasil penelitian yang diperoleh selama di lapangan dengan pendekatan kualitatif yaitu yang bertujuan memperoleh data dengan wawancara langsung bersama informan yang berwenang untuk menjawab pertanyaan kemudian ditarik kesimpulan. Penelitian ini berfokus pada pemanfaatan aplikasi pendaftaran *online Mobile JKN* di Puskesmas Gamping II.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan di lapangan, maka data dapat dianalisis tentang jawaban informan sehingga dapat diperoleh rekapitulasi data sebagai berikut :











- a. Sistem (Pemahaman program)

Pemahaman program atau sistem untuk mengetahui sejauh mana petugas atau pasien BPJS kesehatan mampu memahami aplikasi *mobile*

JKN. Program layanan BPJS Kesehatan berbasis aplikasi ini akan lebih mudah dalam melakukan pelayanan terhadap petugas ataupun pasien dan juga untuk meminimalisir antrian yang ada di Puskesmas Gamping II. Pada penyimpanan data pasien yang mendaftar melalui aplikasi *mobile* JKN dengan pasien yang mendaftar secara langsung dijadikan satu dan tersimpan dalam sistem informasi yang ada di puskesmas yaitu *smarthealth*. Namun untuk membedakan pasien yang mendaftar pada aplikasi *mobile* JKN dan pasien yang mendaftar secara langsung terdapat pada jam/waktu pendaftaran pasien tersebut, jika pasien yang mendaftar secara langsung waktu menyesuaikan jam pendaftaran pada saat pasien mendaftar, sedangkan pasien yang mendaftar melalui aplikasi *mobile* JKN waktu pendaftaran pasien hanya tertera 00:00.

Jadi untuk pembeda pasien yang mendaftar melalui aplikasi *mobile* JKN dan yang mendaftar secara mandiri di puskesmas itu terlihat pada jam nya mbak, kalau waktu daftarnya 00:00 itu berarti dia pakai aplikasi *mobile* JKN.

**Triangulasi**

NO	ANTRIAN	KLINIK	WAKTU
1	 B001 	Klinik Bapil	2023-03-28 00:00:00
2	 B003 	Klinik Bapil	2023-03-28 00:00:00
3	 J001 	Klinik Bapil	2023-03-28 07:31:06
4	 J002 	Klinik Bapil	2023-03-28 07:34:58
5	 J003 	Klinik Bapil	2023-03-28 07:39:19

Pasien yang mendaftar melalui aplikasi *mobile* JKN

Pasien yang mendaftar secara langsung melalui mesin anjungan pendaftaran mandiri

**Gambar 4. 2 Perbedaan pendaftaran melalui *mobile* JKN**

*Sumber : Data Sekunder*

Kendala lain seperti pasien yang sudah mendaftar melalui aplikasi *mobile* JKN tetapi jam pelayanan klinik yang didaftar di Puskesmas tersebut sedang tidak buka. Berikut kutipan hasil wawancara :

Biasanya juga ada pasien yang mendaftar di klinik KIA tetapi karena klinik KIA disini KIA nya macam-macam ya mbak jadi misal pasien itu mau ke KIA tumbuh kembang ternyata pas sudah sampai di puskesmas klinik tersebut lagi nggak buka jadi kami sarankan untuk datang sesuai jam pelayanan klinik tersebut.

**Triangulasi**

Berdasarkan wawancara tentang pemahaman program aplikasi *mobile* JKN informan mengatakan dengan adanya pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN, pelayanan administrasi yang sebelumnya terbatas dan hanya dapat dilakukan di loket pendaftaran sekarang dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Pasien lebih mudah untuk mendaftar secara *online* tidak terbatas tempat dan waktu. Alur dan prosedur pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN pasien bisa mengakses melalui internet. Setelah pasien mendaftar kemudian pasien datang ke puskesmas Gamping II menuju bagian pendaftaran untuk mengonfirmasi apakah pendaftaran tersebut sudah benar, jika pasien salah dalam mendaftar pada klinik yang dituju maka petugas pendaftaran harus mengubah terlebih dahulu pada klinik sesuai dengan tujuan pasien, kemudian petugas pendaftaran mencetak nomor antrian sesuai yang telah terdaftar melalui aplikasi *mobile* JKN setelah itu pasien langsung menuju klinik yang dituju.

Sejauh ini kelebihan pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN yaitu pasien tidak perlu datang ke puskesmas untuk melakukan pendaftaran, karena bisa mendaftar H-1 atau 1 jam sebelum jam pelayanan, kelebihan yang dirasakan oleh petugas yaitu lebih mudah dalam menjalankan pelayanan, karena aplikasi *mobile* JKN sudah terhubung dengan sistem informasi di Puskesmas Gamping II.

Pada pendaftaran di puskesmas Gamping II pasien lebih banyak memilih mendaftar secara langsung melalui mesin anjungan pendaftaran mandiri, karena mendaftar *online* melalui aplikasi *mobile* JKN dirasa kurang efektif dan banyak kendala yang dirasakan bagi pasien yaitu aplikasi yang sering *error* untuk melihat status aktif atau tidaknya keanggotaan BPJS, merasa kesusahan dengan keharusan memasukkan data berulang kali dan terkadang pasien tidak ingat kata sandi akun mereka saat ingin login, serta proses *update* yang kerap terjadi pada aplikasi *mobile* JKN. Berikut kutipan hasil wawancara :

Kalau dulu iya mbak saya pernah pakai aplikasi daftar online, cuman saya lupa sandi masuknya, dan juga harus diperbarui juga kan mbak aplikasinya kalau udah lama nggak kepahe, jadi ya saya copot (Uninstal).

Dulu juga pernah saya mau ngecek BPJS saya masih aktif apa enggak tapi muter muter terus mbak.

**Informan 1**

Kadang itu lo mbak aplikasi nya itu suka eror nggak bisa di buka, karna kan itu sudah lama nggak pernah dipakai dan pas waktu mau buka aplikasinya ternyata harus diperbarui dulu.

**Informan 4**

b. Sumber Daya Manusia (SDM)

Berdasarkan hasil wawancara terkait sumber daya manusia dalam pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN, pada saat pasien melakukan pendaftaran, petugas pendaftaran juga terkadang memberi pemahaman kepada pasien BPJS Kesehatan dengan cara mengedukasi terkait pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN-KIS.

Mengenai sumber daya manusia di Puskesmas Gamping II sudah memadai untuk mengoptimalkan aplikasi *mobile* JKN. Di loket pendaftaran terdapat dua petugas pendaftaran yang berlatar belakang D3 rekam medis dan informasi kesehatan. Keterampilan petugas yang memiliki daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan yang sesuai, cepat dan tepat dalam

menghadapi permintaan. Seperti Untuk mengupayakan pendaftaran *online* supaya lebih maksimal yaitu jika ada pasien yang ingin mendaftar untuk pelayanan berikutnya karena di puskesmas Gamping II tidak ada sistem *booking* jadi petugas pendaftaran mengarahkan untuk mendaftar melalui aplikasi *mobile* JKN. Hanya saja petugas pendaftaran merasa ambigu untuk selalu mengedukasi pasien menggunakan aplikasi pendaftaran online, disebabkan masih banyaknya kendala-kendala yang menyebabkan pendaftaran online tersebut kurang efektif, yang seharusnya dengan adanya pendaftaran online tersebut dapat lebih cepat proses pendaftaran tetapi membuat petugas seperti mendaftarkan ulang karena ada kekurangan pada fitur aplikasi *mobile* JKN yang belum sesuai di klinik yang ada di puskesmas Gamping II. Berikut kutipan hasil wawancara :

Kalau untuk edukasi kita edukasi ya mbak, pasien yang ingin daftar untuk besok, karena disini kan nggak ada sistem booking jadi kami arahin untuk mendaftar melalui aplikasi *mobile* JKN, tapi ya memang kami belum mengedukasi semua pasien ya mbak karena masih banyak kendala, seharusnya kan kalau sudah daftar online itu tinggal nyetak kartu antrian kliniknya aja ya mbak, tetapi ini memang harus mengkonfirmasi ulang, jika ada kesalahan maka kita daftarkan ulang sesuai pelayanan yang diinginkan pasien, jadi seperti mengulang ya mbak daftarnya. Jadi sama aja kaya daftar secara langsung

**Triangulasi**

Bagi pasien yang sudah berusia lanjut, pasien lebih memilih mendaftar secara langsung melalui mesin anjungan pendaftaran mandiri Karena pasien kurang paham tentang teknologi dan merasa mendaftar mandiri itu lebih mudah dan pasti. Berikut kutipan hasil wawancara :

Kalau saya kan nggak ngerti ya mbak tentang aplikasi itu, soalnya saya lihat tulisan di HP saja itu susah harus pakai kacamata.

**Informan 3**

Karna pasien di Puskesmas itu banyak yang sudah lansia, jadi pasien lebih memilih daftar mandiri yang nggak ngotak-ngatik HP.

**Triangulasi**



Kendala lain yaitu pasien belum terlalu paham terkait aplikasi mobile JKN dan tidak bisa mengoperasikan aplikasi tersebut. Berikut kutipan hasil wawancara :

La saya aja gatau mbak apa itu aplikasi mobile JKN, Saya juga nggak ngerti cara gunain aplikasinya gimana.

**Informan 2**

Saya nggak pinter main HP mbak, Cuma bisa WA saja.

**Informan 3**

c. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara kepada informan di Puskesmas belum pernah melakukan sosialisai terkait penggunaan aplikasi *mobile* JKN, tidak ada banner dan SPO khusus terkait *mobile* JKN hanya ada SPO pendaftaran saja.

Faktor-faktor yang menjadi kendala pada aplikasi *mobile* JKN:

- 1) faktor dari BPJS Kesehatan yang sering terjadi *error* dan harus selalu *update* aplikasi terbaru, dan fitur-fitur poli yang belum lengkap.
- 2) faktor dari peserta yaitu : *handphone* peserta tidak kompatibel, jaringan yang kurang memadai, memori *handphone* peserta tidak mencukupi.

Berikut adalah kutipan hasil wawancara :

HP saya sudah nggak bisa mbak buat download aplikasi lain.

**Informan 1**

Biasanya kendala nya pasien itu pada *handphone* nya mbak, karena waktu itu pernah ada pasien yang ingin daftar untuk hari besok dan saya saranin untuk menggunakan aplikasi *mobile* JKN ternyata pas download aplikasinya *handphone* pasien tidak mencukupi ruang.

**Triangulasi**

Kendala yang di rasakan oleh pasien yaitu terbatasnya kuota internet dan jaringan internet yang kurang stabil. Berikut kutipan hasil wawancara :

Itukan kalo aplikasi pakai kuota ya mbak, jadi kalau nggak ada kuota nya gimana, kalau pakai wifi disini (puskesmas) ya sama aja tinggal daftar langsung.

**Informan 2**

Di Puskesmas Gamping II belum ada sosialisasi terkait apa itu aplikasi mobile JKN dan bagaimana penggunaan aplikasi mobile JKN. Oleh sebab itu masih banyak pasien yang belum mengetahui pendaftaran online menggunakan aplikasi mobile JKN. Berikut kutipaan hasil wawancara :

Belum, belum ada.

**Informan 4**

Kalau sosialisasi belum ada si mbak, mungkin ya kita edukasi saja.

**Triangulasi**

Kendala lain yaitu pasien salah dalam memilih poli/klinik, jadi petugas pendaftaran harus mengkonfirmasi ulang klinik yang akan dituju. Berikut kutipan hasil wawancara :

Kendalanya itu pasien nggak bisa milih klinik Yang spesifik, ada yang tujuannya di klinik batuk pilek tapi milihnya poli umum karena di aplikasi mobile JKN tidak ada fitur pilihan untuk klinik batuk pilek sedangkan di puskesmas ini kan ada kilinik batuk pileknya, dan itu kami harus mengganti, jadi kaya daftar ulang.

**Informan 5**

Seperti pada aplikasi *mobile* JKN hanya tertera klinik umum, klinik persalinan, klinik gigi dan mulut, klinik refraksi, UGD, laboratorium, dan poli KIA saja, namun di Puskesmas Gamping II poli KIA bisa terbagi menjadi beberapa bagian antara lain : KIA (KB), KIA (Hamil), KIA (Bersalin), KIA (Neonatal), KIA (Nifas), KIA (Kartu anak/Imunisasi), KIA

(Kebidanan), KIA (Tumbuh Kembang). dan ada juga klinik batuk pilek. Berikut kutipan hasil wawancara :

Disini kan KIA nya macam-macam ada banyak jenis KIA, ada KIA kebidanan, ada KIA kebidanan dan lain-lain.

**Informan 5**

**Karena di puskesmas ini klinik KIA** terdapat beberapa bagian seperti KIA kebidanan, tumbuh kembang, nifas, neonatal, tumbuh kembang, hamil.

**Triangulasi**



**Gambar 4. 4 Daftar Poli Klinik pada Aplikasi Mobile JKN**

**Sumber : Data Sekunder**

KIA	
KIA (semua klinik sub)	
KIA (Surat Keterangan Caten)	
KIA (KB)	
KIA (Hamil)	KIA (Nifas)
KIA (Bersalin)	KIA (Kartu Anak/Imunisasi)
KIA (Neonatal)	KIA (Kebidanan)
KIA (Nifas)	KIA (Tumbuh Kembang)

**Gambar 4. 5 Daftar poli klinik KIA di Puskesmas Gamping II**

*Sumber : Data Sekunder*

4. Prioritas Masalah Pada Pendaftaran *Online* Aplikasi *Mobile* JKN

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Gamping II, peneliti melakukan wawancara dan dokumentasi terkait permasalahan apa saja yang menjadi penyebab masalah penggunaan aplikasi *mobile* JKN pendaftaran *online* di Puskesmas Gamping II. Kemudian peneliti menggunakan metode *Urgency, Seriousness, Growth* (USG) untuk mengetahui prioritas masalah. Berikut tabel USG terkait penyebab masalah penggunaan aplikasi *mobile* JKN pendaftaran *online* di Puskesmas Gamping 2.

Identifikasi masalah menggunakan perangkingan dengan skala 1-5, dan nilai tertinggi ssebagai prioritas masalah. Adapun keterangan pemberian skor adalah sebagai berikut :

- a. Nilai 5 = Sangat Penting
- b. Nilai 4 = Penting
- c. Nilai 3 = Netral
- d. Nilai 2 = Tidak Penting
- e. Nilai 1 = Sangat Tidak Penting

Daftar masalah pada pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Gamping II yaitu :

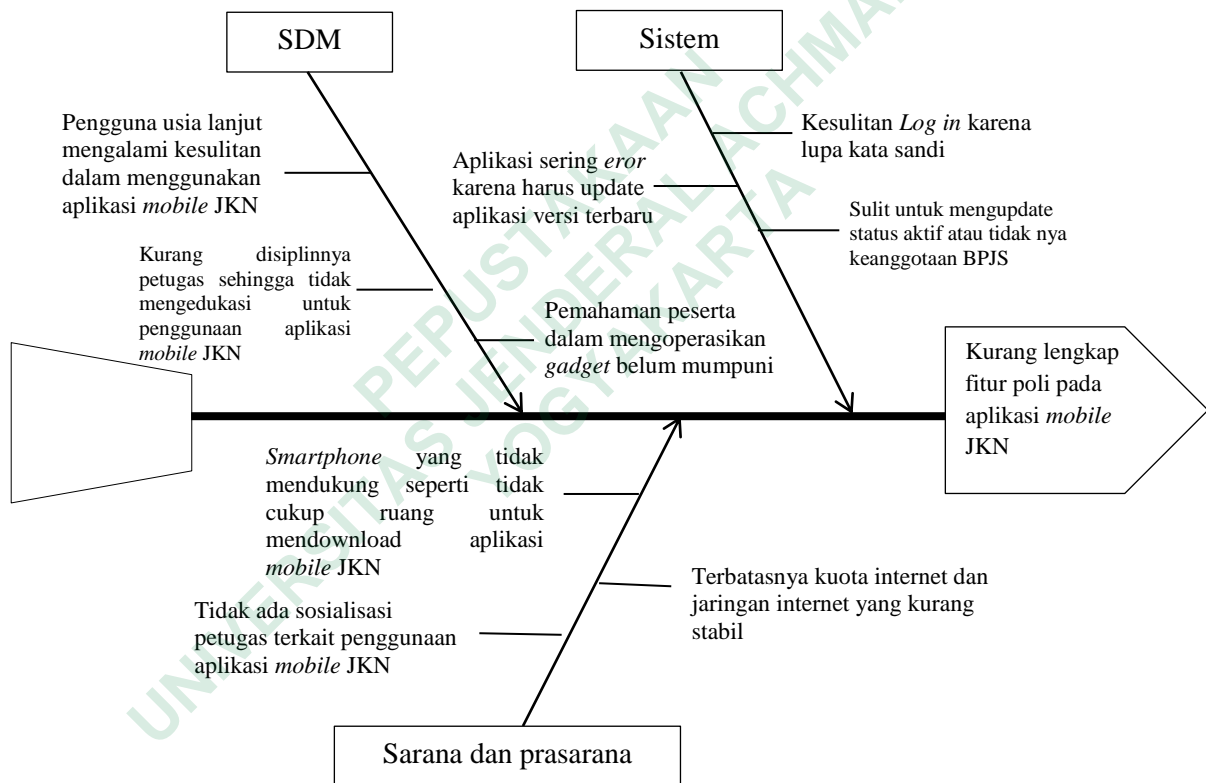
**Tabel 4. 2 USG**

No	Aspek 3S	Masalah	U	S	G	Total nilai (UxSxG)	Rangking
1	Sistem	Kesulitan <i>Log in</i> karena lupa kata sandi	2	2	1	4	8
		Sulit untuk mengupdate status aktif atau tidak nya keanggotaan BPJS	1	3	1	3	9
		Aplikasi sering <i>error</i> karena harus <i>update</i> aplikasi versi terbaru	1	2	3	6	7
2	SDM	Pemahaman peserta dalam mengoperasikan <i>gadget</i> belum mumpuni	3	4	4	48	2
		Pengguna usia lanjut mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi <i>mobile</i> JKN	3	3	4	36	3
		Kurang disiplinnya petugas sehingga tidak mengedukasi untuk penggunaan aplikasi <i>mobile</i> JKN	1	3	2	6	6
3	Sarana dan Prasana	Terbatasnya kuota internet dan jaringan internet yang kurang stabil	1	2	1	2	10
		<i>Smartphone</i> yang tidak mendukung seperti tidak cukup ruang untuk mendownload aplikasi <i>mobile</i> JKN	2	3	3	18	4
		Tidak ada sosialisasi	2	2	2	8	5

petugas penggunaan <i>mobile</i> JKN	terkait aplikasi						
Kurang lengkap pada aplikasi JKN	fitur mobile	3	4	5	60	1	

#### 5. Faktor penyebab masalah pada pendaftaran *online* aplikasi *mobile* JKN

Dari diagram tulang ikan (*fishbone*) maka dapat dilihat faktor akar penyebab masalah yaitu :



**Gambar 4. 6 Diagram tulang ikan faktor penyebab masalah pada pendaftaran *online* aplikasi *mobile* JKN**

*Sumber : Data Primer*

#### 6. Prioritas akar penyebab masalah pada pendaftaran *online* aplikasi *mobile* JKN

Dari penyebab di atas, maka diperlukannya prioritas penyebab masalah dengan metode CARL (*Capability/kemampuan, Accessibility/kemudahan,*

*Readiness*/kesiapan, *Leverage*/Daya ungkit). Skoring atau penilaian diberikan untuk setiap masalah dengan nilai 1-5 yaitu :

Nilai 1 = Sangat tidak menjadi masalah

Nilai 2 = Tidak menjadi masalah

Nilai 3 = Cukup menjadi masalah

Nilai 4 = Sangat menjadi masalah

Nilai 5 = Sangat menjadi masalah (mutlak)

**Tabel 4. 3 CARL**

No	Masalah	C	A	R	L	Hasil CxAxRxl	Rangking
1	Kurangnya kedisiplinan petugas kesehatan pada bagian pendaftaran saat memberikan pelayanan	4	3	3	3	108	3
2	Kurangnya pemahaman pasien tentang program aplikasi <i>mobile</i> JKN	4	4	4	4	256	2
3	Kurangnya evaluasi sistem pada aplikasi <i>mobile</i> JKN	5	4	4	5	400	1

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan hasil skoring pada prioritas masalah mengenai penyebab masalah pada pendaftaran online menggunakan aplikasi *mobile* JKN didapati hasil :

- a. Kurangnya evaluasi sistem pada aplikasi *mobile* JKN dengan skor 400
- b. Kurangnya pemahan pasien tentang progam aplikasi *mobile* JKN dengan skor 256.
- c. Kurangnya kedisiplinan petugas kesehatan pada bagian pendaftaran saat memberikan pelayanan dengan skor 108.

## **B. Pembahasan**

1. Akar masalah pada pendafataran online melalui aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Gamping II

Aplikasi *mobile* JKN merupakan suatu inovasi yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan yang dapat dimanfaatkan oleh peserta jaminan kesehatan nasional untuk memberikan kemudahan dalam memanfaatkan pelayanan.

Aplikasi ini dapat diunduh di *Google playstore* atau *App Store* Pada *Smartphone*. Penerapan aplikasi *mobile* JKN di puskesmas Gamping II ini sudah ada sejak tahun 2021, empat tahun sejak di resmikannya aplikasi *mobile* JKN, dimana pada tanggal 15 November 2017 BPJS Kesehatan resmikan aplikasi bernama “*Mobile JKN*”. Pada penerapan aplikasi *mobile* JKN di Puskesmas Gamping II peminat aplikasi di puskesmas Gamping II masih sedikit. Sehingga, pasien BPJS Kesehatan Puskesmas Gamping II banyak yang memilih untuk mendaftarkan diri secara langsung ke Puskemas melalui mesin anjungan pendaftaran mandiri, oleh karena itu sebagian besar pemanfaatan pendaftaran *online* masih di anggap kurang efektif.

Pada analisis faktor yang menyebabkan pendaftaran *online* kurang efektif diantaranya yaitu :

a. Faktor sistem

Pada penerapan pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN masih terdapat beberapa kendala pada sistem diantaranya yaitu : kesulitan *login* karena lupa kata sandi, aplikasi yang sering *error* karena harus update aplikasi terbaru, serta sulit untuk meng*update* status aktif atau tidaknya keanggotaan BPJS Kesehatan. Oleh Karena itu penting untuk perbaikan sistem pada aplikasi *mobile* JKN. Penelitian ini sama dengan yang pernah dilakukan oleh Safarah & Fanida (2023) bahwa layanan aplikasi *mobile* JKN harus mampu memberikan informasi secara lengkap dan akurat bagi pasien di Puskesmas mulai dari cara pendafaran, program layanan BPJS kesehata, perubahan informasi peserta, tagihan iuran peserta, serta informasi lengkap lainnya.

b. Sumber Daya Manusia

Penelitian yang dilakukan dengan studi dokumentasi dan wawancara di Puskesmas Gamping II diketahui bahwa latar belakang pendidikan dari petugas pendaftaran adalah lulusan D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Dalam Permenkes No. 55 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Perekam Medis menyatakan bahwa perekam medis merupakan seorang yang telah lulus pendidikan rekam medis dan



informasi kesehatan yang sesuai ketentuan perundang undangan, oleh karena itu di Puskesmas Gamping II sudah sesuai dengan peraturan tersebut.

Dalam penelitian ini faktor SDM berpengaruh dalam menyebabkan terjadinya pemanfaatan aplikasi *mobile* JKN yaitu kurang disiplinnya petugas sehingga tidak mengedukasi untuk menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Pengguna usia lanjut mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi *mobile* JKN, serta pemahaman pasien yang masih kurang tentang teknologi, serta pengguna usia lanjut yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi mobil JKN. Hal ini sejalan dengan penelitian Safarah & Hany Fanida, (2023) bahwa penggunaan aplikasi *mobile* JKN dalam layanan puskesmas di Puskesmas Pacet mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi dan kebutuhan pasien. Perubahan yang dirasakan pasien dengan hadirnya aplikasi tersebut pelayanan yang diperoleh menjadi lebih efisien dalam segi biaya dan waktu.

c. Sarana dan Prasarana

Penyebab lain yaitu keterbatasan *smartphone* dan kendala pada kuota dan jaringan internet, *smartphone* yang tidak cukup ruang untuk mendownload aplikasi *mobile* JKN. Ada yang berpendapat bahwa kurangnya sosialisasi dari petugas puskesmas tentang penggunaan aplikasi *mobile* JKN. Penelitian ini selaras dengan penelitian Rinjani & Sari, (2022) bahwa sarana dan prasarana yang memudahkan masyarakat/peserta dalam aplikasi *mobile* JKN yang diluncurkan ada beberapa pelayanan berbasis teknologi yang bisa digunakan siapa saja, kapan saja dan dimana saja melalui hp android sendiri.

Berdasarkan prioritas masalah dan akar masalah yang telah di dapat dari hasil identifikasi masalah menggunakan USG dan diagram *fishbone* di Puskesmas Gamping II didapatkan hasil bahwa masalah yang sering terjadi pada pemanfaatan pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN terletak pada bagian sarana dan prasarana yaitu kurang lengkap fitur-fitur pada aplikasi *mobile* JKN seperti pada bagian pilihan poli yang

kurang lengkap. Hal ini sejalan dan penelitian Basri et al (2022) bahwa aspek sistem, untuk mengimplementasikan aplikasi sistem *briging* perlu dilakukan penngkatan spesifikasi *hardware* yang digunakan oleh pengguna yang berfungsi admin, yang bertujuan proses pelaporan dapat berjalan dengan baik. Serta meningkatkan kerjasama antara lembaga dalam meningkatkan pelayanan terkait pengembangan sistem *briging*.

Berdasarkan uraian permasalahan yang terjadi aspek sistem aplikasi *mobile* JKN di puskesmas Gamping II didapatkan upaya atau solusi yang dapat menyelesaikan masalah tersebut yaitu :

**Tabel 4. 4 Pemecahan Masalah**

No	Masalah	Solusi
1	Kurangnya evaluasi sistem pada aplikasi <i>mobile</i> JKN	Melakukan pengajuan kepada pihak BPJS kesehatan terkait penambahan fitur poli klinik yang lengkap.
2	Kurangnya pemahaman pasien tentang program aplikasi <i>mobile</i> JKN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. melakukan edukasi kepada pasien terkait pendaftaran <i>online</i> melalui aplikasi <i>mobile</i> JKN</li> <li>2. Mengadakan sosialisasi di puskesmas</li> <li>3. mempromosikan aplikasi <i>mobile</i> JKN melalui media sosial puskesmas seperti : <i>instagram, facebook, dan twiter.</i></li> </ol>

### **C. Keterbatasan**

Terbatasnya waktu yang tersedia untuk melakukan wawancara karena kesibukan informan. Serta adanya keterbatasan waktu penelitian, kemampuan, dan tenaga peneliti dalam menyelesaikan penelitian karya tulis ilmiah ini.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
PEPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA