



ANALISIS TRANSFORMASI DIGITAL BPJS KESEHATAN DALAM MENDUKUNG MUTU LAYANAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL

Renny*, Harmendo, Deri Kusmadeni

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Anak Bangsa, Jl. Pinus I No.693, Kacang Pedang,
Gerunggang, Pangkal Pinang, Bangka Belitung 33684, Indonesia

[*rny2989@gmail.com](mailto:rny2989@gmail.com)

ABSTRAK

Fokus Utama BPJS Kesehatan tahun 2023 yaitu Peningkatan kualitas layanan oleh internal dan ekosistem JKN melalui inovasi serta digitalisasi, peningkatan perluasan peserta menuju cakupan peserta, menjaga kesinambungan finansial JKN, peningkatan engagement pemangku kepentingan dan penguatan komunikasi organisasi serta peningkatan kapabilitas badan dalam menyelenggarakan program JKN. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pelaksanaan Transformasi Digital BPJS Kesehatan dalam Mendukung Mutu Layanan Jaminan Kesehatan Nasional. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif deskriptif eksploratif yang dilakukan dengan cara pengumpulan data wawancara mendalam terhadap 5 informan utama dan 3 informan triangulasi untuk memberikan gambaran tentang Analisis Transformasi Digital BPJS Kesehatan Dalam Mendukung Mutu Layanan Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Depati Hamzah Pangkalpinang. Hasil penelitian bahwa kesiapan pegawai dalam menerapkan Mobile JKN sudah semua siap namun belum semua. Keterampilan dan skill pegawai belum semua berjalan baik. Pelayanan yang sudah diberikan Sudah cukup baik terbukti dari pelayanan yang diberikan cepat dan tepat. Sarana prasarana masih kurang dan butuh pengembangan lagi agar berjalan dengan baik sehingga belum bisa maksimal. Kesimpulan Transformasi Digital di RSUD Depati Hamzah di Kota Pangkalpinang belum cukup optimal sehingga masih adanya penumpukan serta keluhan pasien dikarenakan hambatan yang terdapat di RSUD Depati Hamzah yaitu skill petugas dan kuantiti sarana prasarana.

Kata kunci: bpjs kesehatan; jaminan kesehatan nasional; transformasi digital

ANALYSIS OF BPJS HEALTH DIGITAL TRANSFORMATION IN SUPPORTING THE QUALITY OF HEALTH INSURANCE SERVICES NATIONAL

ABSTRACT

The main focus of BPJS Kesehatan in 2023 is improving the quality of services by internal and JKN ecosystems through innovation and digitalization, increasing the expansion of participants towards participant coverage, maintaining JKN's financial sustainability, increasing stakeholder engagement and strengthening organizational communication and increasing agency capability in implementing the JKN program. The purpose of this research is to analyze the implementation of BPJS Health Digital Transformation in Supporting the Quality of National Health Insurance Services. This research was conducted with an exploratory descriptive qualitative research method conducted by collecting in-depth interview data from 5 main informants and 3 triangulation informants to provide an overview of the BPJS Health Digital Transformation Analysis in Supporting the Quality of National Health Insurance Services at Depati Hamzah Pangkalpinang Hospital. The results of the study that the readiness of employees in implementing Mobile JKN is all ready but not all. Skills and employee skills have not all gone well. Services that have been provided It is quite good as evidenced by the services provided quickly and precisely. Facilities infrastructure is still lacking and needs more development to run well so that it cannot be maximized. Conclusion Digital Transformation at Depati Hamzah Hospital in Pangkalpinang City is not optimal enough so that there is still a buildup and patient complaints due to obstac

Keywords: bpjs health; digital transformation; national health insurance

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi pada era Globalisasi saat ini berkembang dengan begitu pesat, salah satunya pada bidang kesehatan. Penggunaan dan pemanfaatan teknologi ini merupakan salah satu solusi tepat bagi pemecahan masalah layanan publik. Setidaknya pemanfaatan hal itu akan mengatasi masalah-masalah geografis, waktu dan sosial ekonomis (Yani, 2018). Perusahaan harus bertransformasi untuk mencari solusi, berimprovisasi, dan berinovasi. Kita tidak boleh puas berada dalam situasi yang relevan tetapi juga harus selalu siap berubah bahkan Bertransformasi (Eileen Rachman, 2019).

Transformasi dari PT Askes ke BPJS Kesehatan berawal pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menerapkan UU Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (persero) sebagai penyelenggara jaminan sosial di bidang kesehatan. Melalui program jaminan kesehatan nasional kartu Indonesia sehat yang diselenggarakan BPJS Kesehatan untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil dan merata (BPJS Kesehatan, 2022).

BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) turut serta dalam perkembangan teknologi informasi yang cepat berubah. Melalui aplikasi Mobile JKN. BPJS Kesehatan mulai menghadirkan berbagai kemudahan, kepraktisan, dan kecepatan dari layanan fisik menjadi ke dalam jaringan. Berorientasi pada kepuasan peserta, aplikasi Mobile JKN yang pertama kali diluncurkan pada tahun 2017 ini tak henti dikembangkan dan diperbaharui dengan menghadirkan fitur-fitur baru yang semakin memudahkan peserta JKN-KIS dalam mengakses layanan Kesehatan, mengurus berbagai keperluan administrasi kepesertaan, ataupun sekedar mendapatkan informasi seputar Program JKN dan Kesehatan lainnya. Secara total terdapat 18 fitur yang ada dalam aplikasi Mobile JKN yang bisa dimanfaatkan oleh peserta. Fitur-fitur tersebut terbagi dalam empat kategori layanan, yakni layanan administrasi kepesertaan, layanan pembayaran premi, layanan Kesehatan, serta Layanan Informasi Dan Pengaduan (BPJS Kesehatan, 2022).

Untuk meningkatkan mutu pelayanan dan melindungi keselamatan pasien peserta JKN-KIS, fasilitas kesehatan (faskes) yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan wajib terakreditasi. Baik itu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), seperti puskesmas, klinik pratama, dan dokter praktik perorangan maupun Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) atau Rumah Sakit (RS) serta klinik utama. Hal ini sesuai dengan Permenkes 71 Tahun 2023 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 3 Tahun 2023, berisi perbaikan tarif layanan kesehatan peserta program JKN, baik tarif kapitasi, non kapitasi, maupun INA CBGs. Dengan perbaikan tarif ini, diharapkan dapat memicu pelayanan yang lebih baik (BPJS Kesehatan, 2023). Kualitas pelayanan dikatakan baik adalah jika mampu memenuhi harapan dari pasien sebagai pelanggannya. Aspek kualitas pelayanan yang buruk perlu diperbaiki, diantaranya ketepatan waktu pelayanan dokter, keterampilan dokter, kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan serta fasilitas fisik (Yanuarti et al., 2021).

Dalam meningkatkan mutu layanan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan mewajibkan fasilitas kesehatan yang bekerjasama agar memasang Janji Layanan yang dinyatakan secara tertulis kepada peserta JKN yang disampaikan oleh fasilitas kesehatan

kerjasama BPJS Kesehatan kepada peserta dalam bentuk media spanduk, poster dan banner yang terlihat, yang terdapat 7 point untuk FKTP dan 6 Point untuk FKRTL. BPJS Kesehatan juga menugaskan BPJS SATU yang artinya "siap membantu" yaitu petugas Edukasi Penanganan Pengaduan Peserta Rumah Sakit (E-P3RS). Pada Bulan Juni 2023, telah berjalan program (KESSAN) yaitu suatu proses evaluasi pelayanan yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan melalui mekanisme survei untuk memperoleh umpan balik atau kesan pengalaman Peserta setelah menerima layanan dari Fasilitas Kesehatan. Dan program Supervisi Bukti dan Lihat Langsung (Sibling), yaitu suatu proses evaluasi pelayanan yang dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan melalui mekanisme survei untuk memperoleh umpan balik atau kesan pengalaman Peserta setelah menerima layanan dari Fasilitas Kesehatan (BPJS Kesehatan, 2023).

Hasil Observasi dan Wawancara pada salah satu Rumah Sakit Swasta yang terbesar di kota Pangkalpinang yaitu di Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang pada tanggal 9 Juni 2023, didapatkan hasil bahwa sudah melaksanakan Bridging antrian online dengan BPJS Kesehatan akan tetapi pemanfaatan belum terimplementasi dikarenakan keterbatasan fasilitas penunjang seperti layar/monitor serta pemanggilan pasien/peserta di farmasi masih dengan cara manual. Rumah Sakit Bakti Timah sudah melaksanakan Rekam Medis Elektronik (RME) dibagian poli rawat jalan. BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pangkalpinang memberikan apresiasi kepada RS Bakti Timah karena satu-satunya Fasilitas Kesehatan dengan akses antrean online menggunakan Mobile JKN terbanyak pada semester 1 tahun 2023 (BPJS Kesehatan, 2023).

Hasil Observasi dan Wawancara pada Rumah Sakit Pemerintah yang ada di kota Pangkalpinang Jantungnya ibu kota Provinsi Bangka Belitung yaitu RSUD Depati Hamzah Pangkalpinang pada tanggal 12 Juni 2023, sudah Bridging BPJS dan sudah terimplementasi di Pendaftaran rawat jalan dan rawat inap, akan tetapi belum terlaksana di poli dan farmasi dikarenakan tidak ada sarana dan prasarana. Hal ini berdampak pada kurangnya mutu layanan yang dirasakan oleh peserta JKN-KIS akibat belum ada pemanfaatan akses antrean online menggunakan Mobile JKN, RSUD Depati Hamzah juga belum melaksanakan Rekam Medis Elektronik (RME) serta minimnya standar sarana dan prasarana untuk pemanfaatan Transformasi Digital pada RSUD Depati Hamzah Pangkalpinang (BPJS Kesehatan, 2023). Hasil Observasi dan Wawancara pada Rumah Sakit satu-satunya RSUD type B yang ada di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yaitu RSUD Dr. HC. Ir. Soekarno pada tanggal 14 Juni 2023 yaitu minimnya standar sarana dan prasarana untuk pemanfaatan transformasi digital seperti layar/monitor, belum melaksanakan Rekam Medis Elektronik (RME), tetapi sudah mengimplementasi antrian online, namun masih terdapat beberapa titik pelayanan yang belum ada pemanfaatan antrean online yaitu di area poli dan farmasi. Meskipun demikian, di farmasi tidak ada penumpukan pasien / peserta sehingga tidak menyebabkan antrian panjang. BPJS Kesehatan Kantor cabang Pangkalpinang mengharapkan tidak ada lagi kejadian serupa terulang lagi pada Tahun 2023. Jika terdapat keluhan terkait hal tersebut atau hal lain yang berkaitan dengan kewajiban Fasilitas Kesehatan maka BPJS Kesehatan akan menindaklanjuti sesuai ketentuan yang berlaku yaitu mengeluarkan Surat Peringatan kepada Fasilitas Kesehatan atau hal lain sesuai dengan sanksi yang tertuang dalam Perjanjian Kerjasama (BPJS Kesehatan, 2023).

Uraian dari ke tiga Rumah Sakit di atas, dapat disimpulkan bahwa semua Rumah Sakit yang di observasi dan wawancara oleh peneliti, semua Rumah Sakit minim dengan standar sarana dan prasarana untuk pemanfaatan Transformasi Digital seperti layar/Monitor. Di RS. Bakti Timah Pangkalpinang meskipun dengan kunjungan rawat inap dan rawat jalan terbanyak tetapi akses antrean online menggunakan Mobile JKN RS. Bakti Timah terbanyak pada

semester 1 tahun 2023. Sedangkan di RSUD Dr. HC. Ir. Soekarno walaupun satu-satunya Rumah Sakit type B yang ada di Provinsi Bangka Belitung tetapi jumlah kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap lebih sedikit sehingga antrian pasien masih bisa teratur dengan baik jika dibandingkan dengan RSUD Depati Hamzah Pangkalpinang. Berdasarkan kesimpulan diatas dan surat edaran BPJS Kesehatan Kantor Cabang Pangkalpinang tentang Indikator Kepatuhan & Indikator Mutu FKRTL Kerjasama Tahun 2023 Nomor : 262/ III-04/ 0223 terkait pelaksanaan Transformasi Digital di Rumah Sakit Kota Pangkalpinang, bahwa hanya terdapat 5 FKRTL yang memiliki antrean online menggunakan Mobile JKN, yaitu RS Bakti Timah, RSUD Depati Bahrin, RS Arsani, RS Medika Stannia dan RS Siloam. Sedangkan Faskes lainnya tidak ada pemanfaatan akses antrean online menggunakan Mobile JKN. Berdasarkan uraian di atas maka tujuan penelitian ini untuk menganalisis pelaksanaan Transformasi Digital BPJS Kesehatan Dalam Mendukung Mutu Layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Depati Hamzah Pangkalpinang tahun 2023.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif deskriptif eksploratif. Penelitian ini dilakukan di RSUD Depati Hamzah Pangkalpinang pada bulan Agustus-September 2023 yang diawali dengan observasi terlebih dahulu. Informan utama dalam penelitian ini yaitu 5 (orang) yang bersedia diwawancarai yang terdiri dari Petugas Informasi Penanganan Peserta di Rumah Sakit (PIPP RS), petugas administrasi pendaftaran, Petugas Poli, Petugas Farmasi, dan Petugas IT (Informasi dan Teknologi). Informan pendukung sebanyak 3 orang yaitu Peserta BPJS Kesehatan sebanyak 2 orang dan Pegawai BPJS Kesehatan Petugas Informasi Penanganan Peserta di Rumah Sakit (PIPP RS) sebanyak 1 orang. Instrumen dalam penelitian ini adalah pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara mendalam (indepth interview). Wawancara dilakukan dengan menggunakan pertanyaan terbuka dibantu alat tulis, handphone untuk mencatat dan merekam informasi yang diperoleh. Instrumen pada penelitian ini menggunakan alat bantu berupa HP, alat tulis dan pedoman wawancara. Teknik pengolahan data secara reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis secara kualitatif dengan teknik analisa data menggunakan analisis deskriptif.

HASIL

Tabel 1.
Karakteristik Informan

Karakteristik	f	%
1. Jenis Kelamin		
a. Laki-laki	6	75
b. Perempuan	2	25
2. Usia (tahun)		
a. 25-35	4	50
b. 36-45	3	37,5
c. 46-56	1	12,5
3. Pendidikan		
a. S1/DIV	4	50
b. DIII	2	25
c. SMA	2	25

Tabel 1 diatas bahwa informan yang paling banyak berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki yaitu sebanyak 6 orang (75%). Informan yang paling banyak berdasarkan golongan usia adalah berumur 25-35 tahun yaitu sebanyak 4 orang (50 %). Informan yang paling banyak berdasarkan pendidikan adalah pendidikan S1 yaitu 4 orang (50%).

Sumber Daya Manusia (SDM)

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam mengenai kesiapan pegawai (SDM) terkait dalam menerapkan penggunaan Mobile JKN untuk transformasi digital, menunjukkan hasil sebagian besar informan utama menyatakan kesiapan pegawai (SDM) dalam menerapkan Mobile JKN sudah semua siap namun belum semua dikarenakan belum terinfo/dimengerti semua pegawai. Terkait hal ini, perlunya di sosialisasi kembali kepada pegawai/ user agar ilmu dapat terserap dengan baik.

Bagaimana menurut Bapak/Ibu kesiapan pegawai (SDM) terkait akan menerapkan penggunaan Mobile JKN untuk Transformasi Digital?

Jawaban:

" Kesiapannya saat ini kalau saya lihat secara pribadi sudah ada persiapan ya..

Jadi petugas nya itu sudah dibekali dengan keterampilan-keterampilan, tetapi tetap masih mesti di kuasai lagi oleh pegawai-pegawai kita". IU1

" Sudah ada sih bu petugas yang diberi tanggung jawab terkait Mobile JKN". IU2

" Kalau untuk kesiapan sih kita memang harus maju kedepannya, untuk perkembangan kedepan sudah siaplah, karena memang diharuskan adanya perubahan dari manual ke digital." IU3

"Jadi SDM itu ada tingkatannya, pertama tingkatan operator yang ke dua diatas operator pemanfaat pengguna digital itu sendiri, di tingkat manager level keatas. Untuk operator saya kira gak ada masalah, operator itu kan hanya menggunakan sesuai dengan manual book, saya rasa tidak ada masalah, bisa dilatih. Yang problem adalah di tingkat management atas, level manajemen itu dia harus memahami harmonisasi antara sistem aplikasi dengan regulasi internal maupun eksternal. Problem yang selama ini terjadi adalah disharmoni antara proses bisnis dalam suatu aplikasi atau pun itu dengan regulasi internal maupun regulasi eksternal. Akibatnya akan terganggu proses alur data maupun proses lain-lainnya. Jadi kalau alur data terganggu atau informasi yang dikeluarkan terganggu, jadi informasi apa yang disampaikan kadang-kadang tidak mets dengan kebutuhan yang ada, dan proses transformasinya tidak akan berjalan. Kenapa? karena sebenarnya digitalisasi itu adalah proses digitalisasi sistem manual. Digitalasi sistem manual SOP regulasi internal dan regulasi eksternal, pada saat proses bisnis di dalam aplikasi itu tidak selaras dengan regulasi itu. Untuk melakukan harmonisasi yang melakukan adalah level manajemen atau level yang mengambil keputusan (manajemen). Kalau user beda, user itu adalah orang yang operator. Operator itu orang yang memanfaatkan. Misalnya DPJP dia sebagai user, jadi dia memanfaatkan bagaimana merubah RM manual menjadi E-Rekam medik. Operatornya siap, kalau manajemen saya kira belum banyak siap, jadi transformasi itu kayak berjalan sendiri2, digitalnya kayak sekarang prosesnya, aplikasi nya jadi ternyata tidak sama dengan internal, itu ada dua alternatif, SIM nya ngikuti internal regulation atau ekstrenal regulation atau internal dan eksternal regulation mengikuti sistem. Pilihan cuma dua. Kalau dipaksakan itu tidak bakalan bisa. Data yang ditampilkan juga tidak bagus, kalau data yang di tampilkan tidak pas, mutu nya? Ngimpi ?" IU4

"Kalau di RS ini cuma kemaren sosialisasi itu baru di bagian pendaftaran, bagian pendaftaran juga cuman ada beberapa petugas yang bisa. Kemaren kan petugas ada di rolling, jadi masih perlu untuk di sosialisasi lagi. " IU5

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam mengenai keterampilan dan skill pegawai dalam mengimplementasi Transformasi digital di RSUD Depati Hamzah menunjukkan hasil sebagian besar informan utama menyatakan Keterampilan dan skill pegawai dalam mengimplementasi Transformasi digital di RSUD Depati Hamzah sudah bisa dan berjalan baik walaupun terlatih secara mandiri. Namun masih tetap butuh melakukan sosialisai agar ilmu/skill merata ke semua pegawai.

Bagaimana menurut Bapak/Ibu keterampilan dan skill pegawai dalam mengimplementasi Transformasi digital di RSUD Depati Hamzah?

Jawaban :

" Kalau soal Keterampilan secara otodidak, diarahkan oleh tim kita. Jadi tim kita itu yang menjelaskan, gimana alurnya, cara nya, alurnya gitu". IU1

" Sudah cukup terlatih sih bu". IU2

" Sebenarnya untuk skill, memang pada dasarnya apalagi pegawai yg sudah lama, yang sudah umuran kebanyakan yang di poliklinik memang sudah umuran yang pada dasarnya untuk pengetahuan digital memang kurang lah ya Cuma disini tetap sering di sosialisasikan untuk pegawai nya insyaallah bisalah dijalankan, yang sosialisasi dari manajemen dan vendor RS juga. Masih dalam proses tapi kemaren sudah di sosialisasikan kami coba pegawai disini inyaallah bisa". IU3

"Ya sama kayak tadi, liat level nya. Tergantung level karena SDM itu kan ada level nya. Kalau di IT itu ada operator dengan yang non operator jadi pemanfaat. Jadi ada yang operator yang dia melakukan proses input, inputor lah istilahnya ya, ada pemanfaat SIM, dia memanfaatkan outpute nya. Sistem informasi kan simple nya inpute proses outpute , ada yang bermain di inpute ada yang bermain di output, problemnya itu yang bermain di output ini yang belum siap. Kalau yang di inpute gampang, tinggal inpute". IU4

"Ooo kalau skiil nya sudah bisa ya, tapi mungkin kami butuh lagi sosialisasi dari BPJS nya, misal kemaren sih pernah sudah ada brosur dari BPJS tapi itu terbatas sih cuma satu bulan. Maksudnya kan diperbanyak ya, sampe sekarang masih ada pasien yang belum mengerti. Kalau selama ini belum ada ngajari langsung dari BPJS. Kalau belajar kita ada sosialisasi dari BPJS kemaren via zoom terus mereka juga pernah kasih brosur, tapi itu tahap awal saja, sampai sekarang sih tidak ada lagi." IU5

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam mengenai apakah pegawai RSUD Depati Hamzah mendukung akan adanya pelayanan Transformasi Digital untuk meningkatkan mutu layanan di rumah sakit, menunjukkan hasil sebagian besar informan utama menyatakan pegawai RSUD Depati Hamzah mendukung akan adanya pelayanan Transformasi Digital.

Apakah menurut Bapak/Ibu para pegawai RSUD Depati Hamzah mendukung akan adanya pelayanan Transformasi Digital untuk meningkatkan mutu layanan di Rumah Sakit?

Jawaban:

" Kalau rumah sakit ini selalu mendukung apapun,, ee.. istilahnya wacana dari jaminan kesehatan, jadi kami selalu mendukung secara SDM maupun fasilitasnya". IU1

“Iya, sangat mendukung”. IU2

“ Mendukung, karena memang harus ada perubahan biar lebih mudah dengan adanya digital ini”. IU3

“Semuanya mendukung, Cuma masalah keterampilan perlu lah”. IU4”

“Ya kami sangat mendukung ya kalau untuk masalah itu”. IU5

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam mengenai pengetahuan pegawai RSUD Depati Hamzah dalam mengimplementasikan transformasi digital di RSUD Depati Hamzah menunjukkan hasil sebagian besar informan utama menyatakan pengetahuan pegawai RSUD Depati Hamzah dalam mengimplementasikan Transformasi Digital sudah cukup baik karena pekerjaan rutinitas sehari-hari. Tetapi tetap masih perlu untuk diberikan sosialisasi agar tetap terinformasi dengan peraturan-peraturan yang terbaru.

Bagaimana menurut bapak/ibu pengetahuan pegawai RSUD Depati Hamzah dalam mengimplementasikan Transformasi Digital di RSUD Depati Hamzah?

Jawaban:

“Kalau pengetahuan kalau ini kan untuk transformasi mutu, karena program ini baru. Kita selalu berusaha untuk memperbaiki untuk proses transformasi digital”. IU1

“Kalau untuk pengetahuan sih kalau sebagai petugas pendaftaran ya sih bu, karena rutinitas”. IU2

“Pada dasarnya sebenarnya kan memang kami khusus di poli ini memang sudah umuran, tapi memang mereka semangat untuk belajar”. IU3

“Tergantung level pemanfaatan IT nya”. IU4

“Kalau kita kan tetap kalau dari humas itu sudah sosialisasi ke pegawai-pegawainya, jadi saya rasa sih sudah paham. ” IU5

Sarana Prasarana

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam mengenai sarana prasarana pendukung untuk penerapan Transformasi Digital di RSUD Depati Hamzah menunjukkan hasil sebagian besar informan utama menyatakan sarana Prasarana pendukung untuk penerapan Transformasi Digital di RSUD Depati Hamzah sudah ada namun belum mencukupi.

Pertanyaan: Bagaimana menurut Bapak/Ibu saat ini sudah mencukupi Sarana Prasarana pendukung untuk penerapan Transformasi Digital di RSUD Depati Hamza ?

Jawaban:

“Untuk saat ini kalau saya liat secara pribadi sudah cukup ya,, tetep kita perbaiki kekurangannya setiap pelaksanaannya baik itu secara SDM dan fasilitasnya”. IU1

“Kalau saya rasa sih belum mencukupi, terutama perangkat komputer yang belum tersedia sih, belum cukup, masih kurang”. IU2

“Untuk sementara sebenarnya kami tuh masih kurang, sarananya seperti komputernya. Sebenarnya nya kan komputer kan satu ruangan itu satu-satu, yang megang komputer perawat satu dokter satu, nah jadi sekarang insyaallah nanti akan dilengkapi untuk perubahan digitalisasi tadi. Sudah ada layar monitor bulan kemren September diminggu kedua. Lupa lah, pokoknya di September awal”.IU3

“Belum mencukupi untuk hardware”. IU4

“Kalau kami masih banyak yang kurang seperti komputer, komputer itu kan banyak yg kurang, di poli itu cuma satu komputer jadi dokter dan perawat gantian, di ranap juga seperti itu, cuma satu komputer, terus masih banyak lagi seperti printer, jadi hardwer nya masih banyak yang kurang” IU5

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam mengenai pendapat terkait pelaksanaan Transformasi Digital menunjukkan hasil sebagian besar informan utama menyatakan pelaksanaan Transformasi Digital di RSUD Depati Hamzah masih memerlukan pengembangan lagi agar dapat berjalan dengan baik.

Bagaimana menurut bapak ibu dengan pelaksanaan Transformasi Digital?

Jawaban:

“ Kalau sekarang sudah baik dan tetap kita masih dalam proses juga kan, kerena disini kan rata2 rujukan dari luar kabupaten, jadi kita dari pihak RS juga harus menjelaskan lebih ke pasien karena hampir rata-rata pasien kurang memahami tentang aplikasi ini ya,, jadi kita lebih banyak menjelaskan”. IU1

“Masih dalam tahap pengembangan”. IU2

“Sekarang sudah berjalan, tp kan berproses, bertahap, masih berproseslah intinya”. IU3

“Dalam pelaksanaannya apakah finger print sebagai awal pasien menerima pelayanan, jika finger print itu awal dia menerima pelayanan maka praktek sebelum-sebelumnya tidak bisa diberikan” IU4

“Kalau kami masih dalam tahap pengembangan ya, karena kan kita baru peralihan vendor, jadi per Maret kemaren kami perubahan vendor. Jadi masih transisi data lah terus masih tahap pengembangan lah untuk aplikasi. Kalau estimasi kami sebenernya kemaren sih tiga bulan dari bulan Maret tapi ini sekarang sudah 6 bulan jadi sudah lewat estimasi tapi ini kami kejar lagi per Desember itu harus sudah siap karena kan harus MRE Rekam Medik elektrtronik. Bulan Desember itu sudah wajib MRE. Ini termasuk fasilitas sama yang software nya aplikasi kami juga”. IU5

Teknologi

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam mengenai ketersediaan teknologi dalam penggunaan Mobile JKN untuk mendukung Transformasi Digital di RSUD Depati Hamzah menunjukkan hasil sebagian besar informan utama menyatakan ketersediaan teknologi dalam penggunaan Mobile JKN untuk mendukung Transformasi Digital sudah ada.

Pertanyaan: Bagaimana ketersediaan teknologi dalam penggunaan Mobile JKN untuk mendukung Transformasi Digital di RSUD Depati Hamzah?

Jawaban:

"Sudah ada". IU1

"Sudah ada bu, sudah tersedia". IU2

"Disini kan sekarang di fasilitasi didepan kan dibntu untuk MJKN online kan sudah disiapkan, sudah dibantu, karena kan banyak belum memahami jadi dibntu oleh petugas kita". IU3

"Teknologi berkembang terus, dinamis. Akan mengikuti perkembangan jaman". IU4

"Ya kita kan sudah ada". IU5

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam mengenai proses teknologi dalam pelayanan di RSUD Depati Hamzah menunjukkan hasil sebagian besar informan utama menyatakan proses teknologi dalam pelayanan di RSUD Depati Hamzah sudah memadai.

Bagaimana menurut bapak/ibu proses teknologi dalam pelayanan di RSUD Depati Hamzah sudah memadai?

Jawaban:

"Sudah memadai tapi tetap dengan proses perbaikan kekurangan". IU1

"Prosesnya sudah memadai". IU2

"Ya sudah memadai lah prosesnya, kan ada vendornya terkait digitalisasikan". IU3

"Lama prosesnya, kendala skill. Semua masih berpikiran operator". IU4

"Sudah memadai". IU5

Pelaksanaan Transformasi Digital BPJS Kesehatan

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam mengenai penting atau tidak diterapkan/ implementasi transformasi digital, menunjukkan hasil sebagian besar informan utama menyatakan Sangat penting diterapkan transformasi digital di RSUD Depati hamzah.

Bagaimana menurut Bapak/Ibu perlu dan penting diterapkan/ implementasi transformasi digital di RSUD Depati hamzah?

Jawaban:

"Iya, perlu, Penting. Karena untuk zaman sekarang ini kan teknologi maju. Kalau tidak, nanti bakal ketinggalan". IU1

"Penting bu, penting sekali" IU2

"Penting". IU3

"Perlu dan harus". IU4

“Ya sangat perlu lah, apalagi untuk MRE nanti ya rekam medik elektronik kami kan semua nya harus elektronik”. IU5

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam mengenai kesiapan RSUD Depati Hamzah dalam melaksanakan Transformasi Digital, menunjukkan hasil sebagian besar informan utama sudah siap dalam melaksanakan Transformasi Digital.

Apakah menurut Bapak/Ibu RSUD Depati Hamzah Pangkalpinang sudah siap dalam melaksanakan Transformasi Digital?

Jawaban:

“ Kalau RS insyaallah selalu siap. Sudah menjalankan, tetap ada proses perbaikan. ” IU1

“ Iya, siap. Sudah siap bu. ”IU2

“ Sudah siap ya. ”IU3

“ Sudah siap dari tahun 2017, sudah aplikasi ketiga yang digunakan. Problemnya berganti-ganti. ”IU4

“ Sudah siap. ”IU5

Hambatan apa saja yang ditemui saat pelaksanaan Transformasi Digital BPJS Kesehatan Dalam Mendukung Mutu Layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam mengenai beban kerja pegawai/petugas di RSUD Depati Hamzah dengan adanya transformasi digital menunjukkan hasil sebagian besar informan

utama tidak merasa terbebani menjalankan Transformasi Digital di RSUD Depati Hamzah namun butuh adaptasi lagi.

Apakah menurut Bapak/Ibu dengan adanya Transformasi Digital akan menambah beban kerja pegawai/petugas di RSUD Depati Hamzah?

Jawaban:

“Yang nama nya kalau kita ada tugas baru ya, tetap lah terbebani, tapi kita tetap belajar. Tetap karena kita baru proses jadi kita ada beberapa petugas yang kurang paham, jadi tetap didalam proses belajar”. IU1

“Kalau merasa terbebani sih gak juga sih bu, karena pada dasarnya kan itu tugas kita. Jadi gak terbebani lah”. IU2

“Dak sih, sama saja lah, kemaren kan manual, sekarang digital”. IU3

“Mindset di level manajemen”. IU4

“Kalau sekarang sih untuk user masih beradaptasi, karena kami kan masih manual, ada by.sistem ada manual. Jadi mungkin untuk sekarang ini masih membebani user karena belum maksimal aplikasi kami”. IU5

Mutu Pelayanan Setelah Pelaksanaan Transformasi Digital BPJS Kesehatan

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam mengenai mutu kepuasan pasien terhadap Sarana Prasarana yang lengkap sebagai pendukung untuk pelaksanaan Transformasi Digital menunjukkan hasil sebagian besar informan utama pasien Mutu kepuasan pasien terhadap Sarana Prasarana di RSUD Depati Hamzah masih kurang.

Bagaimana menurut Bapak/Ibu mutu kepuasan pasien terhadap Sarana Prasarana yang lengkap sebagai pendukung untuk pelaksanaan Transformasi Digital?

Jawaban:

“Kalau sarana prasarana saya rasa sudah puas ya”. IU1

“Saya rasa masih kurang sih bu ya, masih ada kendala, komputer tadi salah 1 nya. Untuk monitor saya rasa aman-aman saja sih bu, cuma kurang besar / lebar layar TV nya karena kadang pasien sudah tua-tua gak keliatan”. IU2

“Untuk sekarang sih ee untuk sekarang kita sudah mulai berbenah, di RSUD semakin mempermudah, semakin mudah penggunaannya semakin mempermudah ke pasien, yaa sudah di memang sudah mulai berjalan untuk membenahi yang kurang, sejalan nya waktu kan dibenahi yang mana yang kurangnya. Memang kita sediakan petugas khusus, didepan ada petugas khusus untuk membantu pelayanan pasien yang kurang paham”. IU3

“Tergantung informasi yang dikeluarkan oleh sistem informasi dan diterima oleh penerima manfaat”. IU4

“Ya itu tadi ya masih kurang, masih terdapat kendala juga”. IU5

Informasi yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam mengenai Apakah menurut pasien sudah cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan di RSUD Depati Hamzah, menunjukkan hasil sebagian besar informan utama pasien sudah cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan di RSUD Depati Hamzah.

Apakah menurut Bapak/Ibu, pasien sudah cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan di RSUD Depati Hamzah?

Jawaban :

“Kalau ini kami belum dapat komplain dari pasien”. IU1

“Sudah puas” IU2

“Yaa cukup lah, karena kan kurang nya,, mudah-mudahan lebih baik lah ya, dengan sudah berbenah kan, kita berbenah untuk kedepannya lebih baik biar lebih mudah melayani” IU3

“Pasien mayoritas sebenarnya relatif acuh akan hal itu. Mereka yang penting bisa berobat, bisa dilayani. PBI seperti itu”. IU4

“Sudah, sekarang sih saya rasa sudah” IU5

PEMBAHASAN

Transformasi Digital BPJS Kesehatan Dalam Mendukung Mutu Layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Berdasarkan hasil penelitian sebagian tentang kesiapan pegawai (SDM) dalam menerapkan Mobile JKN belum semua informan siap dikarenakan sebagian besar belum memahami tentang konsep dan implementasi transformasi digital seperti antrian online di bagian pendaftaran pelayanan rawat inap maupun rawat jalan, poli, pemeriksaan penunjang sampai dengan farmasi. Terkait hal ini, perlunya di sosialisasi kembali. Perihal ini diperkuat dengan

informan triangulasi yang menyatakan bahwa kurangnya kesiapan user padahal sosialisasi sudah diberikan BPJS Kesehatan ke semua Rumah sakit yang bekerjasama, namun implementasi belum maksimal karena belum terinfokan ke peserta rawat jalan maupun rawat inap tentang aplikasi Mobile JKN. Pemantauan langsung oleh BPJS Kesehatan melalui supervisi setiap bulan di lapangan juga masih banyak petugas yang tidak terlalu paham tentang cara pendaftaran antrian online melalui mobile JKN. Keahlian pegawai dalam mengimplementasi Transformasi digital di RSUD Depati Hamzah sudah bisa dan berjalan baik. Hal ini berbeda pendapat dengan informan triangulasi, bahwa keterampilan dan pengetahuan pegawai belum semua tersampaikan sehingga belum berjalan dengan semestinya.

Pelayanan yang sudah diberikan sudah cukup baik terbukti dari pelayanan/ solusi yang diberikan cepat dan tepat, karena pegawai mendukung pelayanan Transformasi Digital. Namun ada beberapa pelayanan memang memerlukan waktu yang lama sehingga menjadi keluhan pasien seperti dibagian farmasi dikarenakan belum terimplementasi transformasi digital sehingga masih manual. Rata-rata petugas juga sudah bekerja diatas 5 tahun sehingga pengetahuan pegawai dalam mengimplementasikan Transformasi Digital sudah cukup baik karena pekerjaan rutinitas sehari-hari. Tetapi tetap masih perlu untuk diberikan sosialisasi kembali agar tersampaikan peraturan-peraturan terbaru dan dapat diketahui semua pegawai di RSUD Depati Hamzah Pangkalpinang Di RSUD Depati Hamzah ada SDM khusus untuk mengimplementasikan Transformasi Digital BPJS Kesehatan, antara lain petugas khusus mobile JKN di RSUD Depati Hamzah serta petugas informasi penanganan pengaduan rumah sakit (PIPP RS) dan 2 orang Petugas Penangan Pengaduan Peserta (P3RS) dari BPJS Kesehatan, terdiri dari koordinator dan staf yang menaungi 26 FKRTL yang kerjasama termasuk RSUD Depati Hamzah dari BPJS Kesehatan. Pemerintah daerah juga mendukung transformasi digital di RSUD Depati Hamzah.

Sarana Prasarana pendukung untuk penerapan Transformasi Digital di RSUD Depati Hamzah sudah ada namun belum mencukupi. sebagian besar informan utama menyatakan sarana dan prasarana pendukung yang diperlukan dalam pelaksanaan Transformasi Digital di RSUD Depati Hamzah antara lain komputer, dashboard informasi, fingerprint dan anjungan mandiri. Elektronik rekam medis (ERM), SIM RS yang dimulai dari pendaftaran, sampai ke bagian farmasi, laboratorium dan semua pemeriksaan penunjang dengan secara sistem (tidak ada lagi manual). Sarana prasarana apa yang saat ini sudah tersedia di RSUD Depati Hamzah sudah ada namun jumlah yang belum mencukupi dan butuh pengembangan lagi agar berjalan dengan baik sehingga belum bisa maksimal, terbukti dengan masih adanya paper yang digunakan pada saat pendaftaran padahal sudah mendaftar dengan menggunakan antrian online melalui mobile JKN dan melakukan perekaman sidik jari (fingerprint) yang sudah terintegrasi dengan dukcapil online guna menghindari kecurangan (froud) menggunakan identitas peserta. Sarana prasarana komputer yang hanya satu disetiap poli sehingga perawat dan dokter saling bergantian untuk mendatakan pasien bahkan tidak terdata dan masih menerapkan manual agar pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dokter, sehingga hasil pada layar monitor tidak terdata dengan semestinya.

Hal ini berbeda dengan bagian farmasi pada saat pasien pengambilan obat dikarenakan masih manual dengan antrian menggunakan kertas dan menunggu dengan pemanggilan manual juga sehingga pasien tidak mengetahui proses jalannya obat tersebut sudah sampai mana dan menunggu lama. Perihal tentang pengalokasian dana/biaya dalam implementasi Transformasi Digital di RSUD Depati Hamzah tidak diketahui pegawai/ user. Ketersediaan teknologi dalam

penggunaan Mobile JKN sudah ada dan memadai namun masih ada pegawai yang belum memahami dan belum menginformasikan ke pasien terkait aplikasi mobile JKN sehingga pasien tidak tersampaikan. Spesifikasi perangkat yang akan digunakan seperti SIM RS, fingerprint, laptop atau komputer, anjungan mandiri, layar monitor antrian, layar ketersediaan tempat tidur disertai internet yang menunjang harus tetap ditingkatkan dan lengkapi lagi agar dapat mencapai 100 persen. Transformasi Digital Sangat penting diterapkan meskipun belum 100 persen siap. Transformasi Digital dimulai pada tahun 2018, dan pada tahun 2023 dirombak/mengulang dari awal/nol untuk penerapan transformasi digital. Hal ini belum ada proses monitoring dan evaluasi dalam implementasi Transformasi Digital dari RSUD Depati Hamzah, berbeda dengan BPJS Kesehatan, Proses monitoring dan evaluasi dapat ditarik datanya/dilihat di aplikasi portal informasi faskes (PIF).

Untuk Alur pelayanan pasien saat pendaftaran sampai dengan selesai sudah lebih baik dan pasien merasa dipermudah walaupun masih adanya penumpukan di bagian pendaftaran. Transformasi digital ini merupakan kebenaran akan perihal kehidupan yang sudah ditopang oleh teknologi informasi. Tujuan dari transformasi digital untuk percepatan serta transparansi pelayanan publik (Dewi et al., 2023) Dengan adanya transformasi Digital maka mutu pelayanan akan menjadi lebih baik dan efisien. Penelitian ini didukung oleh Penelitian yang dilakukan Hadiono and Noor Santi, 2020 tentang Menyongsong Transformasi Digital. Menyimpulkan bahwa transformasi digital melibatkan sumber daya yang dimiliki termasuk memanfaatkan teknologi digital yang ada. Saat situasi berubah menjadi situasi yang lebih menitik beratkan pada pemanfaatan teknologi digital, maka transformasi digital merupakan sebuah fenomena yang tidak dapat dihindari.

Siap atau tidak, organisasi harus menyongsong transformasi digital dengan baik agar dapat bertahan dan bersaing. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti lapangan, maka peneliti menyimpulkan bahwa Kesiapan pegawai (SDM) dalam menerapkan Mobile JKN belum siap karena pasien belum mendapatkan informasi sehingga minimnya informasi tentang aplikasi Mobile JKN. Keterampilan dan skill pegawai belum semua berjalan baik, masih belum merata ke semua pegawai/user sehingga perlu untuk diberikan sosialisasi kembali agar tersampaikan ilmu serta mendapatkan pengetahuan yang merata. Serta Sarana prasarana belum mencukupi untuk mengimplementasi transformasi digital di RSUD Depati Hamzah Pangkalpinang.

Hambatan apa saja yang ditemui saat pelaksanaan Transformasi Digital BPJS Kesehatan Dalam Mendukung Mutu Layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sebagian besar informan Transformasi Digital di RSUD Depati Hamzah tidak menambah beban kerja pegawai/petugas, namun butuh adaptasi. Sebagian besar informan utama masih terdapat kendala antara lain kesiapan pegawai (SDM) dalam menerapkan Mobile JKN sudah siap namun belum semua pegawai dikarenakan belum terinfo/dimengerti semua pegawai. Terkait hal ini, perlunya di sosialisasi kembali agar ilmu dapat terserap dengan baik. Hal ini pun diperkuat dengan wawancara dari informan triangulasi bahwa kesiapan pegawai belum siap, karena belum ada sosialisasi / minimnya informasi tentang aplikasi Mobile JKN sehingga peserta baik rawat jalan maupun rawat inap tidak terinformasi. Supervisi yang dilakukan oleh pegawai BPJS Kesehatan setiap bulan di lapangan juga masih banyak petugas yang tidak terlalu paham tentang bagaimana cara pendaftaran (antrian online) melalui mobile JKN.

Sarana Prasarana pendukung untuk penerapan Transformasi Digital di RSUD Depati Hamzah seperti komputer, wifi, fingerprint, TV pemanggilan antrian online sudah ada namun belum

mencukupi. Sarana dan prasarana pendukung lainnya yang diperlukan seperti elektronik rekam medis (ERM) juga belum ada. Alur pelayanan dengan menggunakan SIM RS yang dimulai dari pendaftaran, poli, laboratorium sampai ke bagian farmasi belum semua terimplementasi secara digital karena kebutuhan sarana prasarana yang belum mencukupi sehingga menghambat bisnis proses transformasi digital di RSUD Depati Hamzah Pangkalpinang.

Karena seperti contoh pada setiap poli harusnya tersedia dua komputer, namun dilapangan hanya satu sehingga dokter dan perawat bergantian untuk menginpute pasien, namun dilapangan tidak diinpute perawat, hal ini diper kuat dengan belum berjalan dengan semestinya transformasi digital yang dapat dilihat pada layar antrian poli yang belum akurat. Terkait teknologi dilapangan Sudah memadai namun masih butuh pengembangan lagi. pegawai RSUD Depati Hamzah juga masih kurang nya informasi terkait spesifikasi perangkat yang akan digunakan dalam implementasi transformasi digital. Belum ada proses monitoring dan evaluasi dalam implementasi Transformasi Digital di RSUD Depati Hamzah juga menjadi salah satu faktor pengurangan mutu karena tidak adanya tolak ukur Rumah sakit untuk memperbaiki kekurangan atau kendala dalam menjalankan transformasi digital selama ini.

Hambatan yang ditemui saat pelaksanaan Transformasi Digital BPJS Kesehatan Dalam Mendukung Mutu Layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

- a. User : karakteristik, pengetahuan dan petugas tidak disiplin.
- b. SIM RS : tidak update Web Servis (WS)
- c. Tidak ada Sara Prasarana : User dan SIM RS tidak bisa memanfaatkan antrean.
- d. Tidak Bridging SIM : Sudah bridging SIM namun belum melaksanakan integrasi Sistem Informasi Management (SIM) dibagian poli serta di bagian farmasi karena sarana dan prasarana belum mendukung.

Penelitian ini didukung oleh Penelitian yang dilakukan Dea Dwi Finta, Syamsir, 2022 tentang Reformasi Sistem Pelayanan Publik Melalui Mobile Jkn Di BPJS Kesehatan Kota Padang menyimpulkan bahwa BPJS Kesehatan masih belum berjalan sesuai dengan harapan, seperti pelayanan BPJS Kesehatan terkadang sering ramai, antri, dan berbelit-belit. Dengan adanya reformasi, maka sangat diperlukan urgensi dari sebuah digitalisasi melalui aplikasi mobile JKN. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dilapangan, maka peneliti menyimpulkan bahwa hambatan yang terdapat di RSUD Depati Hamzah yaitu pengetahuan dan keterampilan petugas (SDM) dan sarana prasarana yang belum mencukupi.

Mutu pelayanan setelah pelaksanaan Transformasi Digital BPJS Kesehatan Dalam Mendukung Mutu Layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sebagian besar informan, terkait perihal kepuasan peserta, petugas di RSUD Depati Hamzah handal dalam memberikan pelayanan/ solusi yang cepat, tepat, dan tanggap terhadap keluhan pasien, meskipun ada beberapa pelayanan memang agak memerlukan waktu yang agak lama sehingga menjadi keluhan pasien, dan jika tidak terselesaikan dengan petugas rumah sakit maka akan dilakukan mediasi dengan petugas P3RS dari BPJS Kesehatan agar dapat segera terselesaikan. Perihal ini juga diperkuat dengan informasi triangulasi bahwa dirinya merasa sangat senang dan nyaman berobat karena petugas pendaftaran serta petugas medis sangat ramah dan peduli dengan keadaan dia sebagai pasien sehingga sudah rutin berobat ke RSUD Depati Hamzah Pangkalpinang. Peserta/ pasien juga dapat menyampaikan kesan dan pesan setelah mendapatkan pelayanan rawat jalan atau rawat inap di RSUD Depati Hamzah dengan mengisi scan barcode pada HP (andrioid) KESSAN

(kesan dan pesan) dari BPJS Kesehatan. Transformasi Digital juga dapat menjadi solusi dalam mendapatkan pelayanan secara mudah dan cepat serta - pelayanan cukup puas, namun tetap perlu ditingkatkan lagi. Jika diterapkan secara benar, maka Transformasi Digital akan meminimalisir keluhan yang terjadi dan menambah mutu layanan di RSUD Depati Hamzah. Penelitian ini didukung oleh Penelitian yang dilakukan Dewi Agustina, Lutfiyah, Eka Madani, 2015 tentang Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit menyimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting terhadap kualitas kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di lapangan, maka peneliti menyimpulkan bahwa pasien dapat menyampaikan kesan dan pesan setelah mendapatkan pelayanan rawat jalan atau rawat inap di RSUDH Depati Hamzah dengan mengisi scan barcode pada HP (android) KESSAN (kesan dan pesan). Transformasi Digital juga dapat menjadi solusi dalam mendapatkan pelayanan secara mudah dan cepat serta pelayanan cukup puas, namun tetap harus ditingkatkan lagi agar dapat meminimalisir keluhan yang terjadi dan menambah mutu layanan di RSUD Depati Hamzah.

SIMPULAN

Hasil penelitian Transformasi Digital BPJS Kesehatan Dalam Mendukung Mutu Layanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pangkalpinang yaitu pegawai (SDM) belum semua menerapkan Mobile JKN. karena pasien rawat jalan maupun rawat inap belum mendapatkan informasi sehingga belum mengetahui tentang aplikasi Mobile JKN. Keterampilan dan pengetahuan pegawai pun belum semua berjalan baik namun pelayanan yang sudah diberikan sudah cukup baik terbukti dari pelayanan/ solusi yang diberikan cepat dan tepat, karena pegawai mendukung akan adanya pelayanan Transformasi Digital. Hambatan yang ditemui adalah pengetahuan/keterampilan petugas (SDM), sarana prasarana belum mencukupi/ mendukung serta belum semua pegawai RS berinisiatif untuk menginformasikan terkait pendaftaran online dari aplikasi Mobile JKN untuk pasien rawat jalan maupun rawat inap sehingga pasien tidak terinfokan. Transformasi Digital juga dapat menjadi solusi dalam mendapatkan pelayanan secara mudah dan cepat serta pelayanan cukup puas, namun tetap harus ditingkatkan lagi agar dapat meminimalisir keluhan yang terjadi, transformasi dapat berjalan dengan optimal serta menambah mutu layanan di RSUD Depati Hamzah.

DAFTAR PUSTAKA

- Bustami. (2014). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya, Erlangga, Jakarta.
- BPJS Kesehatan. (2022). Kiprah BPJS Kesehatan Di Mata Internasional. Info BPJS Kesehatan Edisi 105. Jakarta :
- BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan. (2022). Perkuat Kolaborasi Program JKN-KIS Melalui Inpres 1. Info BPJS Kesehatan Edisi 106. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2022). Manajemen Baru Pertahankan WTM Dulang Prestasi Di Tengah Pandemi. Info BPJS Kesehatan Edisi 108. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2022). Tahun BPJS Kesehatan Kolaborasi dan Inovasi Bersama Lenggengkan JKN. Info BPJS Kesehatan Edisi 109. Jakarta : BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2023). 2023 Mengakses layanan JKN. Info BPJS Kesehatan Edisi 12 tahun 2023. Jakarta: BPJS Kesehatan.

- BPJS Kesehatan. (2023). *Keuangan BPJS Kesehatan Semakin Sehat, Kualitas Layanan Meningkat*. Info BPJS Kesehatan Edisi 113 tahun 2023. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2023). *Transformasi Mutu Layanan*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Cynthia silsilia toliaso, chreisye, F. (2018). Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan yang kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui p', *Hubunga Mutu Pelayanan Kesehatan Denga Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado*, 7, pp. 1–10.
- Dea Dwi Finta, Syamsir, D.P.A. (2022). Reformasi Sistem Pelayanan Publik Melalui Mobile Jkn di BPJS Kesehatan Kota Padang. *Braz Dent J.*, 33(1), pp. 1–12.
- Dewi Agustina, Lutfiyah, Eka Madani, D. (2015). Panduan Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit', 1(3), pp. 64–70.
- Dewi, L.D.R. et al. (2023). Akselerasi Transformasi Desa Digital Wedomartani Melalui Pendampingan Program Transaksi Non Tunai', *Artinara*, 02(01), pp. 1– 10. Available at: <http://jurnal.budiluhur.ac.id/index.php/artinara/article/view/64%0Ahttp://jurnal.budiluhur.ac.id/index.php/artinara/article/download/64/55>.
- Eliza. (2018). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Hadiono, K. and Noor Santi, R.C. (2020). Menyongsong Transformasi Digital', *Proceeding Sendiu*, (July), pp. 978–979. Available at: https://www.researchgate.net/publication/343135526_MENYONGSONG_TRAN SFORMASI_DIGITAL.
- Hidayat, A., Menanda, I. Dela and Putri, L.F.E. (2021). Analisis Prosedur Pendaftaran Bpjs Kesehatan Secara Online Sebagai Wujud Transformasi Birokrasi Digital di Indonesia', *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(3), pp. 31–37. Available at: <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i3.14>.
- Janis, N. (2019). BPJS Kesehatan, Supply, dan Demand Terhadap Layanan Kesehatan', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 15(2), pp. 9–25.
- Junaidi, F. (2021). Transformasi Digital, Pelayanan Publik Di Masa Pandemi', *Ekasakti Educational Journal*, 1(2), pp. 278–292.
- Kemenkes RI. (2023). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 23 Tahun 2023. Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan*.
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), pp. 12746–12752.
- Panggabean, A.N. (2018). *Memahami dan mengelola transformasi digital', E-Business Strategi and Implementation*, pp. 2018–2020.
- Peraturan Menteri Kesehtan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan.

- Putra, B.K. et al. (2021). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Mobile JKN di Kota Malang', Jurnal Ilmiah Publika, 9(1), pp. 1–13.
- Rachman. (2019). Kiat Sukses dan Berkarier di Era Digital, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ridwan, A. (2022). SCIENTIA : Journal of Multi Disciplinary Sciences Analisis Mutu Layanan Kesehatan dalam Perspektif Implementasi JKN SCIENTIA : Journal of Multi Disciplinary Sciences', 01(1), pp. 1–16.
- Sarwono, Jonathan. (2016). Statistik untuk Riset Skripsi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik', Administrative Law and Governance Journal, 2(4), pp. 686–696. Available at: <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>.
- Suci R. R., N., Jovial Dien, M. & Dien, A. (2018). Kemajuan Teknologi Informasi Berdampak Pada Generalisasi Unsur Sosial Budaya Bagi Generasi Milenial', Jurnal Mozaik, 10, pp. 61–71.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta
- Wahyuni, F. (2021). Efektivitas pelayanan jaminan kesehatan berbasis teknologi mobile JKN di BPJS Kesehatan Cabang Bandar Lampung', Jurnal Administrativa, 3(3), pp. 377–384. Available at: <https://administrativa.fisip.unila.ac.id/index.php/1/article/view/107>.
- Yani. (2018). Pemanfaatan Teknologi Dalam Bidang Kesehatan Masyarakat Utilization of Technology in the Health of Community Health', Artikel XII, 8(1).
- Yanuarti, R. et al. (2021). Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19', Jurnal Kesmas Asclepius, 3(2), pp. 49–59. Available at: <https://doi.org/10.31539/jka.v3i2.3071>.

