



Implementasi Kebijakan Aplikasi Pendaftaran Online Pada Pasien Rawat Jalan RSUD Waled Kabupaten Cirebon

Titin Istinaroh^{1*}, Siti Khumayah², Ipik Permana³
Universitas Swadaya Gunung Jati, Cirebon, Indonesia
Email: titinistinaroh@gmail.com

*Correspondence

ABSTRAK

Upaya meningkatkan pelayanan pasien secara optimal terhadap public RSUD Waled berusaha untuk memperbaiki segi pelayanannya diantaranya adalah pada saat akan mendaftar yaitu adanya Pendaftaran Online Mobile JKN. Aplikasi MJKN ini bertujuan untuk mempermudah ketika pasien akan berkunjung ke RSUD Waled. Namun kenyataan dilapangan Masyarakat belum banyak yang menggunakan aplikasi pendaftaran Online MJKN. Penelitian bertujuan Untuk dapat mengetahui implementasi kebijakan aplikasi pendaftaran Online Mobile JKN pada Pasien Rawat jalan di RSUD Waled. Serta untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam menggunakan aplikasi pendaftaran Online Mobil JKN pada Pasien Rawat Jalan. Untuk mengetahui upaya-upaya dalam mengatasi hambatan dalam penggunaan Aplikasi Pendaftaran Online Mobile JKN Pasien Rawat Jalan. Metodologi yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan Metode kualitatif dengan pengumpulan data wawancara, obserfasi dan dokumentasi. Sedangkan teori yang di gunakannya teori Implementasi Kebijakan Publik Menurut Charles O. Jones yang terdiri dari 3 aspek yaitu organisasi, interpretasi, aplikasi. Banyak Masyarakat yang masih menggunakan pendaftaran Offline ini dikarenakan ada 2 sebab, pertama sebelum mendapat Nomor antrian diantaranya tidak memiliki Hp android, merasa aplikasinya terlalu ribet bagi pengguna yang sudah berusia lanjut, kuota dokter habis, tanggal control yang sudah lewat, loding lama. Kedua setelah mendapat Nomor antrian diantaranya tidak dapat untuk print SEP, tidak dapat melakukan Verifikasi muka atau sidik jari, perubahan data pasien di MJKN. **Kata Kunci:** implementasi kebijakan, aplikasi pendaftaraan, pasien rawat jalan.

ABSTRACT

Efforts to improve optimal patient service to the community at Waled Regional Hospital are trying to improve its service areas, including when registering, namely the existence of JKN Mobile Online Registration. The MJKN application aims to make it easier when patients visit Waled Hospital. However, in reality, in the community, not many people use the MJKN online registration application. The research aims to determine the implementation of the JKN Online Mobile registration application policy for outpatients at Waled Hospital. As well as to find out the obstacles in using the JKN Car Online registration application for Outpatients. To find out efforts to overcome obstacles in using the JKN Mobile Online Registration Application for Outpatients. The methodology used in this research uses qualitative methods by collecting data from interviews, observation and documentation. Meanwhile, the theory used is the theory of Public Policy Implementation according to Charles O. Jones which consists of 3 aspects, namely organization, interpretation, implementation. Many people still use this offline registration for 2 reasons, firstly, before getting a queue number, some of them don't have an Android cellphone, they feel the application is too complicated for older users, the doctor's quota has run out, the control date has passed, the booking takes a long time. Second, after getting a queue number, they include not being able to print the SEP, not being able to do face or fingerprint verification, changing patient data at MJKN

Keywords: policy implementation, registration application, outpatients.

PENDAHULUAN

Upaya untuk mewujudkan Peningkatan perubahan reformasi birokrasi di Indonesia dalam berbagai bidang merupakan suatu upaya perubahan untuk meningkatkan sistem tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan terarah dalam seluruh aspek administrasi pemerintahan, Memulai suatu perubahan yang secara langsung dapat dirasakan langsung oleh masyarakat sangat penting untuk dapat dilaksanakan dalam upaya terwujudnya good governance tentu nya dalam hal ini memerlukan waktu dan biaya yang banyak, di serta dasar Undang, serta peraturan yang sudah dibentuk, terwujudnya suatu perubahan juga harus jelas sehingga setiap perubahan akan sesuai dengan aturan yang sudah di tetapkan (Darmawan, 2016). Begitu juga dengan adanya dukungan yang luas dari berbagai masyarakat dapat membuat lingkungan perubahan menjadi semakin baik dan menjadi faktor pendukung terwujudnya suatu perubahan (Wijayanti, 2017).

Dalam rangka mengimplementasikan dan mempercepat terwujudnya Good Governance pemerintah telah merumuskan sebuah peraturan yang menjadi landasan dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Indonesia, yaitu Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2011 tentang Grand design reformasi Birokrasi di Indonesia 2010-2025. Landasan ini sebagai upaya dalam rangka menyusun strategi yang dapat menghasilkan pelayanan public dengan baik yang sesuai dengan harapan masyarakat. Wujud pelaksanaan Reformasi Birokrasi melalui kebijakan dan Strategi Nasional tercantum dalam Intruksi Presiden (Rahman & Listyani, 2024).

(INPRES) No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan EGovernment. Penerapan pelayanan melalui E-Government sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik dan Undang-Undang No 14 tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik (Khoiriah, 2015).

Peraturan Menteri Kesehatan No 83 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 87). Peraturan Menteri kesehatan No 4 tahun 2019 tentang standar teknik pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1475) Peraturan Menteri kesehatan Nomor 3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit (Berita Negara Republik tahun 2020 Nomor 21) Peraturan Bupati Cirebon Nomor 169 tahun 2022 tentang peraturan internal Rumah Sakit (Hospital by Laws) Rumah Sakit Umum Daerah Waled Kabupaten Cirebon (Berita Daerah Tahun 2022 Nomor 1969). Keputusan Bupati Cirebon Nomor 441.34/Kep 486-Dinkes/2023 tentang Sistem Informasi Pelayanan Pasien Terintegritas Di Rumah Sakit Umum Daerah Waled kabupaten Cirebon (Inayah & Retnowati, 2024).

Untuk dapat mewujudkan tentang keterbukaan Informasi pelayanan publik melalui E-Government, Rumah Sakit Umum Daerah Waled juga berupaya untuk mewujudkannya diantaranya dalam bentuk pendaftaran Online dan Rekam Medic Elektronik yang terintegritas Undang-undang diatas adalah Dasar-dasar hukum yang melandasi adanya Implementasi Kebijakan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Waled pada pasien rawat jalan sehingga penggunaan E-Government di rumah sakit Waled Sudah dilaksanakan, adapun manfaat dari penggunaan E-Goverment dalam bentuk SIMRS sangat membantu pelaksanaan pelayanan public yang ada di RSUD Waled (Astuti et al., 2019).

Hal-hal yang perlu dilakukan dalam rangka pengembangan E-Government penataan sistem dan proses kerja di lingkungan pemerintah melalui pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 kegiatan atau aktifitas yang berkaitan langsung, berdasarkan Inpres Nomor. 3 tahun 2023 yaitu:

- a. Pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik.
- b. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan public dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah Negara.

Manfaat dari adanya E-Government yang diharapkan oleh pemerintah untuk dapat bisa aplikasikan di instansi-instansi baik sektor public ataupun sektor swasta, dalam hal ini RSUD Waled langsung merespon apa yang diharapkan oleh pemerintah yakni dengan menggunakan E-Government dengan melalui pendaftaran Online, Rekam Medic Elektroni dan terus di upayakan untuk dapat membuat aplikasi-aplikasi lainnya guna peningkatan pelayanan terhadap public. Pendaftaran Online Mobile JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) merupakan suatu aplikasi yang di buat oleh BPJS kesehatan sebagai bentuk peningkatan pelayanan yang di berikan serta membantu pesertanya untuk mendaftar antrian di RS (Fauzi et al., 2024).

Pendaftaran online Mobile JKN ini bertujuan untuk mempermudah ketika pasien akan berkunjung ke RS tanpa harus datang dari malam hari, karena pendaftaran online bisa dilakukan jauh-jauh hari minimal 6 hari sebelum waktu kunjungan sudah dapat dilakukan pada pada sistem aplikasi yang sudah dibuat pendaftaraan Online MOBILE JKN yang bekerjasama dengan BPJS kesehatan, dalam kedua sistem tersebut pasien tinggal mengklik aplikasi tersebut dan pilih poli yang akan dikunjungi di rawat jalan. Ketika Pasien hendak berkunjung cukup klik aplikasi tersebut. Tanpa harus menunggu terlalu lama di loket pendaftaran, cukup dengan menunjukkan nomor antrian yang tertera di hp kepetugas yang ada di RS untuk melakukan sidik jari pasien bisa langsung menuju dan menunggu ke poli yang di tuju oleh pasien (Andriana & Leonard, 2017). Ketika pasien hendak menggunakan aplikasi tersebut otomatis harus sesuai jadwal yang tertera di surat kontrol sebelumnya. Upaya adanya pendaftaran online ini merupakan salah satu upaya dalam penerapan implementasi kebijakan yang ada di RSUD Waled dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap publik secara efektif efisien serta dapat melayani pasien secara optimal. Pendaftaran online yang ada di RSUD Waled juga bekerjasama dengan BPJS kesehatan sehingga dalam penggunaan aplikasi pendaftaran Onlin Mobile JKN langsung ngelink ke BPJS (Pratiwi et al., 2019).

Penerapan aplikasi antrian online Mobile JKN yang ada dalam aplikasi Mobile JKN dapat terwujud atau terlaksana di dalam Rumah sakit apabila sudah menerapkan sistem SIMRS (sistem informasi manajemen rumah sakit), apabila di rumah sakit belum menerapkan SIMRS maka aplikasi yang ada pada Mobile JKN ini tidak bisa terwujud ataupun tidak dapat sinkron ke aplikasi yang sudah di buat oleh pihak JKN.

Demi meningkatkan pelayanan terhadap publik dengan baik maka di RSUD Waled berupaya untuk dapat menerapkan sistem aplikasi tersebut, yaitu dengan menerepakan adanya SIMRS yang ada di RSUD Waled sehingga dapat sinkron ke aplikasi antrian Online yang ada di Mobile JKN.

Berikut ini adalah tata cara dalam penggunaan aplikasi antrian online Mobile JKN yang hendak berkunjung ke RSUD Waled

1. Klik pendaftaran pelayanan antrian
 2. Pilih faskes rujukan tingkat lanjut
 3. Pilih rujukan ke RSUD Waled dan tentukan poli yang dituju
-

4. Pilih tanggal rencana kunjungan sesuai dengan tanggal pada surat control dan pilih dokter yang dituju
5. Setelah semuanya terisi klik daftar pelayanan
6. Nomor antrian telah berhasil dibuat, silahkan datang sesuai dengan tanggal estimasi yang tertera.
7. Setelah pasien mendapatkan nomor antrian melalui aplikasi Mobile JKN

Pemanfaatan adanya Antrian online Mobile JKN yang ada di RSUD Waled Belum banyak digunakan oleh masyarakat yang datang berkunjung ke Poli Rawat Jalan RSUD Waled. Dari data yang diperoleh yang didapat dari Mobile JKN pertanggal tanggal 14 Oktober 2024 yaitu 10,34% pengguna Mobile JKN yang berkunjung ke Poli Rawat Jalan RSUD Waled. Selebihnya Pasien masih menggunakan pendaftaran secara manual. Implementasi dan kebijakan aplikasi pendaftaran online pada pasien rawat jalan di RSUD Waled ini akan selalu terus berkaitan dengan kebijakan-kebijakan lainnya, munculnya suatu implementasi pasti akan beriringan dengan munculnya suatu kebijakan. karena implementasi dan kebijakan itu adalah merupakan suatu upaya kegiatan untuk dapat melaksanakan aturan-aturan yang berlaku, dapat melayani masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditentukan oleh yang merumuskan kebijakan.

Memahami dan mengelola penerapan kebijakan sangat penting untuk terwujudnya suatu implementasi kebijakan public yang berhasil. Menurut Charles O. Jones mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program dengan memperhatikan 3 aktifitas utama yaitu organisasi, interpretasi, aplikasi.

Teori Implementasi Kebijakan menurut Charles O Jones yang dikutip dari buku (kebijakan program Ups killing dan reskilling merdeka belajar, 2024:19) “ Implementation is that set of activities directed toward putting a program into effect. There activities, in particular, are significant: 1. Organization: the establishment or rearrangement of resources, unit and methods for putting a policy into effect, 2. Interpretation: the translation of program language (often contained in a statute) into acceptable and feasible plans and directives , 3. Application: the routine provision of service, payment, or other agree upon objectives of instrument (Jones 1996:166) ”.

Artinya: Implementasi kebijakan adalah suatu rangkaian kegiatan yang diarahkan untuk menjalankan suatu program dengan memperhatikan tiga aktifitas utama yaitu 1. organisasi, aktifitas sumber daya, unit atau bagian beserta metode-metode agar suatu kebijakan dapat memiliki dampak yang berarti, 2 interpretasi, aktifitas menerjemahkan bahasa program (yang terkandung dalam Undang-Undang) kedalam rencana dan arahan yang lebih dapat diterima 3. Aplikasi/Penerapan, aktifitas rutinas pelayanan, pembayaran atau tujuan yang telah ditetapkan (Jones 1996:166).

Untuk dapat mengetahui apakah implementasi aplikasi pendaftaran online itu berhasil atau tidak, hendaklah para implementator kebijakan tersebut menganalisis dan terus memantau kebijakan yang sudah di buatnya, soalnya terkadang munculnya suatu masalah-masalah yang tidak ditemui dalam perumusan masalah tersebut kadang muncul di lapangan pada saat kebijakan tersebut di implementasikan di lapangan, untuk menghindari hal tersebut maka hendaklah harus terorganisir dengan baik sehingga munculnya implementasi kebijakan tersebut memudahkan dalam pelayanan public untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap publik juga dapat mengefektifkan kinerja bagi pelayanan yang ada di RSUD Waled.

Berdasarkan observasi di lapangan masih banyak sekali pasien yang mengantri pada pagi hari sebelum mesin antrian manual atau antrian Offline di buka, sedangkan yang mengantri di mesin antrian Online tidak begitu banyak Pemanfaatan adanya Antrian online Mobile JKN yang ada di RSUD Waled

Belum banyak digunakan oleh masyarakat yang datang berkunjung ke poli Rawat Jalan RSUD Waled. Dari data yang diperoleh yang didapat dari Mobile JKN pertanggal tanggal 14 Oktober 2024 yaitu 10,34% pengguna Mobile JKN yang berkunjung ke Poli Rawat Jalan RSUD Waled. Selebihnya Pasien masih menggunakan pendaftaran secara manual.

Dari latar belakang penelitian inilah yang mendorong penulis untuk meneliti lebih lanjut permasalahan apa saja yang melatar belakanginya ketika pihak RS sudah membuat suatu implementasi aplikasi pendaftaran online tapi pada kenyataannya masyarakat belum dapat memaksimalkan aplikasi yang dibuat pihak RS.

1. Bagaimana implementasi kebijakan aplikasi pendaftaran online Mobile JKN pada pasien rawat jalan di RSUD Waled?
2. Apa hambatan-hambatan dalam penggunaan aplikasi pendaftaran online Mobile JKN pada pasien rawat jalan?
3. Bagaimana upaya mengatasi hambatan penggunaan kebijakan Aplikasi Pendaftaran online Mobile JKN

METODE

Penelitian Implementasi kebijakan Aplikasi pendaftaran *Online Mobile* JKN di RSUD Waled pada Pasien Rawat di RSUD Waled Kabupaten Cirebon. Dalam penelitian ini yang akan dijadikan objek penelitiannya yaitu pasien dan keluarga pasien yang akan berkunjung ke rumah sakit walad dalam hal pendaftaran ,apakah ada kendala atau tidaknya ketika pasien atau keluarga pesien terebut pada saat akan mendaftar ke poli rawat jalan dengan aplikasi yang sudah terapkan di RSUD Waled, serta upaya yang akan dilakukan oleh pihak RSUD Waled dalam penerapan implementasi kebijakan pendaftaran *online* Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif dimana penelitian kualitatif Dalam penelitian Implementasi kebijakan Aplikasi pendaftaran *Online* pada pasien Rawat jalan Di RSUD Waled desain yang penulis gunakan adalah desain penelitian kualitatif deskriptif. Informan penelitian adalah orang atau pihak yang berkaitan dengan penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai berbagai kondisi yang ada dilokasi penelitian sehingga dapat memberikan data yang akurat kepada peneliti (Sugiyono.2018).

Dalam penelitian ini yang akan dijadikan informan diantaranya kepala Instalasi Rekam Medis, Koordinator IT, Kepala Bagian Perencanaan Hukum Pengembangan, petugas informasi pendaftaran *online*, pasien tau keluarga pasien pendaftar *online*, pasien atau keluarga pasien pendaftaran offline, petugas pendaftaran rawat jalan, customer service. Dengan jumlah informan yang akan penulis wawancara terkait pendaftaran *online* yakni tertera dalam table berikut ini

Tabel 1

No	Katagori informan	Jumlah (Orang)	Keterangan
1.	Kepala Bagian Perencanaan Hukum Pengembangan	1	Informan Kunci
2.	Kepala Instalasi Rekam Medis	1	Informan Kunci

3.	Staf IT	1	Informan Pendukung
4	Pasien atau keluarga pasien pendaftar <i>online Mobile JKN</i>	8	Informan Pendukung
6	Pasien atau keluarga pasien pendaftar <i>offline</i>	8	Informan Pendukung
7	Duta MJKN RSUD Waled	1	Informan kunci
8	<i>Customer Service</i>	1	Informan Utama
9	Petugas penjaga antrian pendaftaran rawat jalan	1	Informan Pendukung
Jumlah Informan		22	

Pengumpulan data dilakukan untuk mengumpulkan informasi atau fakta yang relevan dengan masalah penelitian yang sedang dilakukan sehingga menjadi sumber analisis. Penelitian ini dilakukan di RSUD Waled Kabupaten Cirebon guna untuk mengetahui implementasi kebijakan Aplikasi pendaftaran *Online Mobile JKN* yang ada di RSUD Waled dengan beberapa teknik yang dilakukannya Studi literature Wawancara Dokumentasi. Dalam penelitian di RSUD Waled ini menggunakan teori Implementasi Kebijakan menurut Charles O Jones yang dikutip dari buku (kebijakan program Ups killing dan reskilling merdeka belajar,2024:19).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem informasi manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah suatu sistem yang menggunakan teknologi computer sebagai dasar untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam memproses dan menyatukan seluruh alur proses dalam pelayanan dalam Rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi pelaporan dan prosedur administrasi untuk mendapatkan informasi secara tepat dan akurat (Herlina 2022:39). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) mempunyai tujuan diantaranya :

1. Agar organisasi dapat bekerja secara efisien
2. Agar organisasi dapat berjalan secara efektif
3. Agar organisasi dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap public
4. Agar organisasi dapat meningkatkan inovasi terhadap produk yang ada.
5. Agar organisasi ini dapat berkembang lebih maju. (Ery Rustianto 2010:104)

SIMRS yang ada di Rumah sakit waled ini dapat menyambungkan data dengan aplikasi MJKN yang sudah di buat BPJS sehingga keberlanjutan kerjasama dengan BPJS dengan adanya sistem dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh kedua belah pihak (Sari & Leonard, 2021).

Dalam penelitian penulis akan meneliti implementasi kebijakan aplikasi pendaftaran *Online MJKN* pada pasien Rawat Jalan di RSUD Waled, dengan adanya pendaftaran *Online MJKN* diharapkan masyarakat dapat menggunakan fasilitas yang sudah di sediakan oleh RSUD Waled yang bekerja sama dengan pihak BPJS Kesehatan Pasien yang hendak ke poli yang ada di RSUD Waled. Penggunaan aplikasi pendaftaran *Online MJKN* di RSUD Waled sudah mulai di terapkan sejak tahun 2023.

Pendaftaran *Online* MJKN yang ada RSUD Waled ini bertujuan untuk mempermudah pasien pada saat akan berkunjung ke RSUD Waled untuk mendapatkan Nomor antrian sehingga ketika pasien datang ke RSUD Waled sudah dapat dipastikan memperoleh Nomor antrian. Tapi kalau tidak melalui pendaftaran *Online* MJKN pasien yang hendak berkunjung ke poli itu memiliki dua kemungkinan, bisa mendapatkan nomor antrian juga belum tentu mendapatkan Nomor antrian dikarenakan Nomor antrian yang di tuju habis (kuota habis). Sehingga pasien harus datang kembali di keesokan harinya dengan tanpa kepastian akan mendapat Nomor antrian atau tidak. Adanya pendaftara *Online* MJKN ini di buat agar pasien tidak bolak balik hanya untuk mendapatkan Nomor antrian saja. Pada hal sebenarnya RSUD Waled sudah membuat aplikasi yang mudah untuk digunakan dalam proses pengambilan Nomor antrian. Namun kenyataan di lapangan berbeda, masih banyak para pengguna layanan yang masih menggunakan cara pendaftaran *Offline*. Penelitian yang penulis lakukan di RSUD Waled menggunakan teori Implementasi Kebijakan menurut Charles O Jones yang dikutip dari buku (kebijakan program Ups killing dan reskilling merdeka belajar,2024:19).

Berdasarkan dari teori Charles O jones ini penulis akan menjabarkan secara rinci dari 3 isi teori implementasi kebijakan yaitu organisasi , Interpretasi dan aplikasai yang dijabarkan satu persatu sesuai dengan fakta yang ada di lapangan

Organisasi

Organisasi terdiri dari Struktur organisasi, budaya organisasi dan lingkungan Organisasi. Seperti yang di sampaikan dalam wawancara dengan kepala bagian perencanaan beliau mengatakan:

“Struktur organisasi dalam meningkatkan penggunaan aplikasi MJKN terdiri bagian *Rekam Medis* Humas, IT, PKRS, *Cesmix*. Dalam hal ini setiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda namun semuanya memiliki tujuan yang sama”. (wawancara ini dilakukan hari Selasa tgl 10 Desember 2024).

Saat mengamati dari beberapa pendapat para pengguna pendaftaran *Offline* hal ini juga di pengaruhi oleh beberpa faktor sehingga masyarakat tetap bertahan menggunakan antrian *offline* diantaranya:

Wawancara dengan petugas penjaga mesin antrian

Pasien yang datang ke RSUD waled yang menggunakan antrian offline itu masih banyak, kalau pagi hari pasien yang hendak mengambil antrian *offline* itu sangat panjang, di bandingkan antrian *Online* (wawancara ini dilakukan pada selasa tanggal 26 November 2024).

Wawancara dengan Duta MJKN di RSUD Waled

“Lingkungan RSUD waled ini letaknya jauh dari perkotaan dan banyaknya pasien yang datang ke RSUD waled ini banyak yang datang dari desa, dan banyak dari keluarga pasien yang datang ke RSUD waled ini tanpa adanya pendampingan dari putra putrinya, atau tanpa pendamping yang lebih muda dan pasien yang sudah berusia lanjut jarang yang membawa HP Android bahkan kadang tidak membawa HP sama sekali karena tidak membawa HP tentunya hanya bisa mendaftar dengan menggunakan antrian *Offline*, itu pun kalau antriannya ada ya masih bisa mendaftar. ” (wawancara ini dilakukan pada hari senin tanggal 09 Desember 2024).

1. Faktor geografis letak RSUD Waled yang letaknya masih di pedesaan ini juga berpengaruh terhadap kemahiran dalam penggunaan teknologi modern.
 2. Faktor ekonomis sangat berpengaruh sekali bagi masyarakat yang ekonominya masih belum mapan tentunya sangat berat sekali untuk dapat membeli hp android dengan spesifikasi memadai, jangankan untuk membeli hp yang bagus untuk kehidupan sehari-hari belum tercukupi. Keinginan
-

untuk menggunakan daftar *online* ada tapi sarana prasarana yang dimiliki pasien belum maksimal dan belum ada.

3. Faktor usia. Berpengaruh terhadap penggunaan pendaftaran *online*, banyak pasien yang sudah sudah berusia lanjut tanpa adanya pendampingan dari putra putrinya, karena berbagi alasan diantaranya putra putrinya sedang bekerja diluar kota, ataupun putra dan putrinya sedang sekolah atau kuliah sehingga pasien tersebut datang sendiri ke RSUD Waled.

Wawancara dengan Pengguna pendaftaan antrian *Offline*

Kalau saya terus menggunakan *offline*, karena HP yang saya punya jadul bukan hp android jadi tidak dapat memuat aplikasi MJKN, kecuali kalau anak sayanya datang baru menggunakan *Online*, kalau anak saya nya berangkat kerja lagi ya menggunakan *offline* antrian *manual* lagi” (wawancara pada haritanggal 10 Desember 2024).

Penggunaan aplikasi pendaftaran *Online* pada pasien Rawat Jalan di RSUD Waled Kabupaten Cirebon merupakan bentuk Kepatuhan terhadap aturan yang sudah di tetapkan berdasarkan

1. Penerapan pelayanan melalui *E-Government* sebagai pelaksanaan dari undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik dan UndangUndang 2
2. Peraturan Menteri kesehatan No 4 tahun 2019 tentang standar teknik pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1475)
3. Peraturan Menteri kesehatan Nomor 3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan Rumah Sakit (berita Negara Republik tahun 2020 Nomor 21)
4. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan No. 1 tahun 2014 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pendaftaran Peserta
5. Peraturan BPJS Kesehatan No. 3Tahun 2018 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan
6. Peraturan Bupati Nomor 161 tahun 2023 tentang pembentukan , kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Rumah Sakit Umum Daerah Waled dan Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun pada dinas kesehatan Kabupaten Cirebon (Berita daerah Kabupaten Cirebon tahun 2022 Nomor 36)
7. Peraturan Bupati Cirebon Nomor 169 tahun 2022 tentang peraturan internal Rumah Sakit (Hospital by Laws) Rumah Sakit Umum Daerah Waled Kabupaten Cirebon (Berita Daerah Tahun 2022 Nomor 1969)
8. Keputusan Bupati Cirebon Nomor 441.34/Kep 486-Dinkes/2023 tentang Sistem Informasi Pelayanan Pasien Terintegritas Di Rumah Sakit Umum daerah Waled kabupaten Cirebon.

Upaya adanya pendaftaran *online* ini merupakan salah satu upaya dalam penerapan implementasi kebijakan yang ada di RSUD Waled dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap publik secara efektif dan efisien serta dapat melayani pasien secara *optimal*. Sistem Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pendaftaran *Online* yang ada di RSUD Waled juga bekerjasama dengan BPJS Kesehatan sehingga dalam penggunaan aplikasi pendaftaran *Online* MJKN sudah dapat terintegrasi.

Aplikasi MJKN (*Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional) merupakan terobosan aplikasi inovasi pelayanan berbasis elektronik yang diperkenalkan oleh BPJS (Badan penyelenggara Jaminan Sosial) kesehatan dengan tujuan memberikan kemudahan kepada para pengguna aplikasi selaku peserta

program JKN dalam mengakses layanan kesehatan dan mengelola informasi kepesertaan JKN. Dalam aplikasi *Mobile JKN* menawarkan berbagai macam fitur diantaranya fitur pendaftaran pelayanan (antrian) yang berfungsi untuk memudahkan peserta dalam melakukan pendaftaran *online* atau mengambil nomor antrian secara *online* di fasilitas kesehatan.

Dalam penerapan aplikasi implementasi kebijakan aplikasi pendaftaran *Online* pada pasien rawat Jalan di RSUD Waled Kabupaten Cirebon penulis menggunakan teori Charles O Jones mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu kegiatan yang di maksudkan untuk mengoprasionalkan sebuah program dengan memperhatikan 3 aktifitas utama yaitu organisasi, interpretasi dan aplikasi, dari hasil penelitian yang penulis temukan di lapangan yaitu.

Organization

Dalam struktur oraganisai untuk terwujudnya implementasi penggunaan aplikasi pendaftaran *Online* yang tertera di SOP pendaftaran *Online*, terdiri dari beberpa bagian yang terkait yaitu bagian *Rekam Medis*, bagian Humas, bagian IT, dan bagian *Cesmix*. Namun yang penulis amati pendaftaran *Online* yang bersentuhan dengan pasien atau keluarga pasien, secara langsung IT, humas dan untuk *rekam medis, cesmix*. untuk di bagian *Rekam Medis* penulis tidak melihata dengan penggunaan antrian *Online*, Namun setelah ada kendala di bagian pendaftaran *online* maka di situ pasien di kembalikan lagi untuk mendaftar menggunakan antrian *offline*, dan disitulah baru pasien atau keluarga pasien ketemu dengan rekam medis. Karena pasien yang daftar *online* tidak akan bisa menggunakan aplikasi tersebut sebelum, pasien tersebut belum mendaftar ke RSUD Waled, tapi setelah pasien tersebut pernah berkunjung maka data rekam medis baru akan muncul. dan untuk kunjungan berikut baru pasien dapat menggunakan aplikasi tersebut. Untuk bagian *cesmix* penulis belum melihatnya peran secara langsung dalam proses pendaftaran antrian *Online*, namun untuk pengklaiman biaya ada di bagian *cesmix*.

Di bagian lingkungan Organisasi ada beberapa faktor eksternal yang penulis amati, tentang pengguna pendaftraan *offline* hal ini juga di pengaruhi oleh beberapa faktor sehingga masyarakat tetap bertahan menggunkakan antrian *offline* diantaranya:

1. Faktor geografis letak RSUD Waled yang letaknya masih di pedesaan ini juga berpengaruh terhadap kemahiran dalam penggunaan Teknologi Modern.
2. Faktor ekonomis sangat berpengaruh sekali bagi masyarakat yang ekonominya masih belum mapan tentunya sangat berat sekali untuk dapat membeli hp android dengan spesifikasi memadai, jangankan untuk membeli hp yang bagus untuk kehidupan sehari-hari belum tercukupi. Keinginan untuk menggunakan daftar *online* ada tapi sarana prasarana yang dimiliki pasien belum maksimal dan belum ada.

Faktor usia. Berpengaruh terhadap penggunaan pendaftaran *online*, banyak pasien yang sudah sudah berusia lanjut tanpa adanya pendampingan dari putra putrinya, karena berbagi alasan diantaranya putra putrinya sedang bekerja diluar kota, ataupun putra dan putrinya sedang sekolah atau kuliah sehingga pasien tersebut datang sendiri ke RSUD Waled.

Upaya-upaya yang dilakukan RSUD untuk terwujudnya aplikasi pendaftaran *Online* dalam penggunaan antrian *Online* yang sudah di siapkan oleh RSUD waled itu sudah banyak sekali diantaranya

1. Adanya 3 mesin antrian untuk antrian *offline*, 1 mesin antrian untuk pendaftaran *online*
2. Adanya petugas yang dapat membantu dalam penggunaan aplikasi MJKN (Mobile Jaminan Kesehatan Nasional)

3. RSUD menyediakan *bridging data* (pertukaran data) antrian dgn BPJS (Badan Penyelenggran Jaminan Sosial) Kesehatan.
4. Menyediakan Website untuk pertukaraan data antrian.

Adanya fasilitas yang di sediakan untuk para pengunjung pasien yang hendak berobat ke poli semuanya bertujuan agar pasien lebih nyaman dan tidak terlalu lama dalam antrian sehingga pasien dapat memprediksi jam kunjungannya.

Solusi untuk mengatasi permasalahan agar pasien-pasien tetap bisa berkunjung dan berobat ke RSUD Waled:

1. Tetap menyarankan terhadap keluarga pasien untuk dapat menggunakan aplikasi pendaftaran *Online* kalau kurang faham ada petugas yang sudah disiapkan untuk dapat memandunya, terkecuali pasien tersebut memang sudah harus segera mendapat pengobatan.
2. Untuk pasien yang berusia lanjut dan tidak adanya pendampingan putra dan putrinya dan memang tidak memiliki Hp android maka tetap dapat berobat menggunakan antrian *Offline* kalau koutanya masih ada

Menurut pendapat penulis faktor lingkungan eksternal inilah yang cukup berat untuk dibenahi, karena ini berhubungan dengan SDM (Sumber daya Manusia), juga terhadap perekonomian pasien atau keluarga pasien yang hendak berobat.

Interpretasi

Menurut *Charles O Jones* menuturkan bahwa interpretasi yakni suatu aktifitas yang menafsirkan agar program-program dapat terencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan. Interpretasi dapat didefinisikan sebagai usaha untuk mengerti apa yang dimaksud oleh pembentuk kebijakan dan mengetahui secara seksama apa dan bagaimana tujuan akhir itu harus di wujudkan atau di realisasikan (Muh kadarisman dkk, 2022:17).

Interpretasi, bahwa walaupun setiap kebijakan strategis yang di hasilkan bisa langsung dilaksanakan tanpa harus diterbitkan derivasi kebijakan teknisnya, akan tetapi lebih ideal diinterpretasi atau dijabarkan sampai kepada hal-hal yang lebih teknis dan implementatif, agar setiap orang atau siapaun implementator dapat lebih memahami apa yang harus dilakukan sesuai sasaran dan target yang akan di capai oleh setiap kebijakan itu.

Dalam hal ini untuk dapat merealisasikan bagaimana implementasi pendafatraan *Online* yang sudah di buat dapat dapat terwujud dan terlaksana dengan baik maka interpretasi tersebut dapat di ukur dari parameter sebagai berikut Konsistensi isi, tingkat kepatuhan, kualitas keluaran, umpan balik dari pemangku kepentingan.

Selain kendala yang dialami petugas penjagan antrian, hal ini juga di rasakan oleh petugas customer service. Penulis mewawancarainya pada tanggal 03 Desember 2024. Banyak nya pasien yang datang ke meja customer service diantaranya: “Permasalahan apa saja yang banyak dikeluhkan oleh pengguna aplikasi *Mobile JKN*

1. Beda tanggal control
 2. Perubahan data di pendaftaran *online* MJKN
 3. Perubahan rujukan poliklinik
 4. Perubahan jadwal praktek dokter (mislanya dokter sakit atau cuti atau ada kegiatan yang urgent)
 5. Kuota dokter penuh
 6. HP tidak support untuk aplikasi MJKN”.
-

Selain kendala yang dialami bapak fakhri, hal ini juga di rasakan oleh petugas customer service. Penulis mewawancarainya pada tanggal 03 Desember 2024. Banyak nya pasien yang datang ke meja customer service diantaranya: “Permasalahan apa saja yang banyak dikeluhkan oleh pengguna aplikasi *Mobile JKN*.

7. Beda tanggal control
8. Perubahan data di pendaftaran *online* MJKN
9. Perubahan rujukan poliklinik
10. Perubahan jadwal praktek dokter (mislanya dokter sakit atau cuti atau ada kegiatan yang urgent)
11. Kuota dokter penuh
12. HP tidak support untuk aplikasi MJKN”. (wawancara ini di lakukan pada selasa tanggal 03 Desember 2024)

Dari hasil penelitian yang penulis amati ternyata ada 2 jenis kendala yang dialami dalam menerapkan Implementasi kebijakan Aplikasi pendaftaran *Online* MJKN pada pasien rawat jalan Di RSUD Waled Kabupaten Cirebon yaitu setelah pasien tersebut sudah mendapat Nomor antrian atau kode *booking* pada saat akan sedang membuka aplikasi MJKN diantaranya :

1. Kendala dalam *mobile* JKN ketika pasien sudah dapat nomor *booking*
2. Tidak bisa melakukan verifikasi muka atau sidik jari
3. Jaringan HP nya lambat jadi tidak dapat melakukan cek in
4. Poli yang terdapat dipendaftaran tidak sesuai dengan yang ada di surat control
5. Tidak bisa untuk di print SEP

Untuk dapat mengatasi hambatan tersebut upaya yang dialkukannya menurut penulis upaya – upaya yang dilakukannya yakni

1. Sering cek kembali mesin antrian
2. Meberikan edukasi untuk dapat control sesuai jadwal control
3. Menghubungi pihak terkait yang sudah ditugaskan di MJKN
4. Permasalahan pada saat menggunkana aplikasi MJKN
5. Beda tanggal control
6. Perubahan data di pendaftaran *online* MJKN
7. Perubahan rujukan poliklinik
8. Perubahan jadwal praktek dokter (mislanya dokter sakit atau cuti atau ada kegiatan yang urgent)
9. Kuota dokter penuh
10. Nomor Hp sudah digunakan orang lain dalam *download* aplikasi MJKN
11. HP tidak support untuk aplikasi MJKN”.

Upaya – upaya dalam mengatasi permasalahan penggunaan aplikasi pendaftaran *Online* MJKN (*Mobile* jaminan Kesehatan Nasional) diantara:

1. Sering cek kembali mesin antrian
2. Memberikan edukasi untuk dapat kontrol sesuai jadwal control Solusi dalam mengatasi beberapa kendala

3. Ketika pasien yang akan berobat tanggal control berbeda maka pasien tinggal datang saja ke customer service untuk mengupdate kembali tanggal kontrol sehingga nanti pasien bisa menggunakan aplikasi MJKN
4. Perubahan data di MJKN kalau hal ini tidak bisa dilakukan di customer service atau lewat aplikasi pandawa maka disarankan untuk segera memperbaiki data tersebut ke kantor BPJS langsung
5. Perubahan rujukan poliklinik untuk data perubahan rujukan ke poli klinik maka disarankan untuk merubahnya kembali ke faskes 1. Karena yang berhak untuk merubahnya adalah faskes 1 (ke puskesmas ataupun ke klinik) setelah berubah maka pasien pun dapat menggunakan aplikasi tersebut
6. Ketika kuota dokter penuh maka pasien atau keluarga pasien bisa berobat di hari lainnya ketika pada saat kuota dokter masih ada. Tapi keluarga pasien harus merubah tanggal kontrolnya terlebih dahulu ke customer service.
7. HP tidak support untuk aplikasi MJKN ketika HP nya tidak support maka keluarga pasien disarankan untuk menggunakan aplikasi hp yang support aplikasi tersebut.

Kekurangannya, pada pasien yang sudah mendapat Nomor Booking masih tetap tidak dapat melakukan Verifikasi dan kadang sering terjadinya *trouble* pada sistem. atau tidak dapat mencetak SEP (Surat Eligibilitas Peserta) ini menandakan masih belum lancarnya pada sistem yang sudah dibuat oleh pihak BPJS Kesehatan sehingga pasien yang berkunjung ketika tidak dapat mencetak SEP maka pasien akhirnya menggunakan pendaftaran secara *Manual*.

APLIKASI (*Application*)

Application: the routine provision of service, payment, or other agree upon objectives of instrument (Jones 1996:166)".

Aplikasi bahwa setiap produk kebijakan yang dilakukan oleh organisasi yang fleksibel dan eksistensial, serta didukung oleh kemampuan interpretatif dan dijabarkan dalam tataran teknik implementatif, maka yang demikian itu sebagai syarat mutlak agar kebijakan itu akan lebih aplikatif, sehingga kebijakan itu tidak hanya sekedar dalam angan-angan yang tidak terwujud dalam realitas, namun demikian, pada akhirnya bermuara pada kemampuan para implementator kebijakan publik dalam melakukan tindakan nyata agar setiap produk kebijakan akan bermanfaat bagi kepentingan publik (Yulianto Kadji, 2015:75). Penerapan aplikasi ini menggunakan parameter diantaranya kemajuan menuju tujuan kebijakan, efisiensi penggunaan sumber daya, kepuasan pemangku kepentingan, kepatuhan terhadap peraturan.

Rumah Sakit Waled berusaha untuk memaksimalkan penggunaan pendaftaran *Online* pada pasien Rawat Jalan kalau penulis mengamati mengalami perkembangan kemajuan dalam setiap bulannya meskipun masih belum maksimal.

Wawancara dengan petugas IT RSUD Waled

"Untuk keberlangsungan terwujudnya aplikasi pendaftaran *Online* MJKN

Selain sumber daya manusia RSUD waled juga menyiapkan sarana dan prasarana diantaranya RSUD menyediakan *bridging data* (pertukaran data) antrian dengan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), Menyediakan Website untuk pertukaran data antrian. Adanya fasilitas yang disediakan untuk para pengunjung pasien yang hendak berobat ke poli semuanya bertujuan agar pasien lebih nyaman dan tidak terlalu lama dalam antrian sehingga pasien dapat memprediksi jam kunjungannya".

(wawancara ini dilakukan pada hari Rabu tanggal 04 Desember 2024).

Beberapa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan penggunaan pendaftaran lewat MJKN yaitu:

1. Sosialisasi melalui instagram RSUD Waled
2. Sosialisasi melalui Watsap dengan ada tutorialnya
3. Sosialisasi pasien langsung ke pasien atau keluarga pasien
4. Adanya pamflet tentang MJKN
5. Adanya banner tentang MJKN
6. Menayangkan tata cara penggunaan antrian *online* MJKN melalui video tron yang ada di area pelayanan public di lantai 1
7. Sosialisasi ke setiap Puskesmas terdekat dengan RSUD waled.

Dari beberapa permasalahan yang ada Menurut pendapat penulis faktor lingkungan eksternal inilah yang cukup berat untuk dibenahi, karena ini berhubungan dengan masyarakat secara langsung yang memiliki berbagai latar belakang diantaranya nya pendidikan ekonomi dan usia.

Namun RSUD Waled terus akan berupaya untuk dapat mewujudkan implementasi kebijakan aplikasi Pendaftaran *online* pada pasien Rawat Jalan bisa maksimal dengan berbagai upaya- upaya yang terus dilakukannya.

Dari hasil wawancara pada tanggal 17 Desember 2024 dengan pasien yanti septiani 43 tahun pengguna aplikasi MJKN. “menggunakan pendaftaran melalui *online* itu lebih mudah dan lebih simple dan daftarnya juga bisa di lakukan dari rumah, sehingga tidak lama untuk ngantri dan sudah bisa di pastikan mendapat nomer antrian untuk berobat, dan waktu kunjungan pasien pun dapat di prediksi untuk berangkat ke RSUD nya sehingga pasaien tidak terlalu cape dan jenuh diloket pendafataraannya, karena pasien langsung ke poli yang di tuju setelah cek in di mesin antrian”. (Wawancara ini dilakukan pada hari Selasa tanggal 17 desember 2024).

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dari pengguna aplikasi pendaftaran *Online*, pengguna aplikasi tersebut merasa senang dan puas dengan adanya aplikasi tersebut. Namun jumlah pengguna aplikasi pendaftaran *Online* MJKN target yang diinginkan oleh pihak RSUD Waled belum dapat mencapai hasil yang maksimal.

KESIMPULAN

Penutup merupakan simpulan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan merupakan jawaban dari rumusan masalah. Simpulan diselaraskan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Dalam hal simpulan lebih dari satu, maka dituliskan menggunakan penomoran angka dan bukan menggunakan bullet. Dalam bagian penutup ini juga dapat ditambahkan prospek pengembangan dari hasil penelitian dan aplikasi lebih jauh yang menjadi prospek kajian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriana, I., & Leonard, L. (2017). *Pengaruh efikasi diri dan kemandirian belajar terhadap kemampuan pemecahan masalah matematika*.
- Astuti, D. P., Bhakti, Y. B., & Astuti, I. A. D. (2019). Developing Adobe Flash-based mathematics learning media for 7th-grade students of junior high school. *Journal of Physics: Conference Series*, 1188(1), 12098.
- Darmawan, H. (2016). Pembelajaran berbasis konstruktivisme menggunakan media animasi dengan kerangka kerja TPCK dan gaya belajar terhadap prestasi belajar siswa. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 6(1).
- Fauzi, M., Wiranata, R., & Toib, I. (2024). Development of mathematical learning media based on macromedia flash on flat sided space material. *AIP Conference Proceedings*, 3046(1).
- Inayah, I., & Retnowati, E. (2024). ICT-based learning media for mathematics learning achievement and positive attitudes of high school students. *AIP Conference Proceedings*, 2622(1).
- Khoiriah, T. (2015). Strategi pembelajaran metakognitif terhadap hasil belajar siswa pada konsep sistem pencernaan pada manusia. *Jurnal Pengajaran Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam*, 20(2), 177–180.
- Pratiwi, D., Suendarti, M., & Hasbullah, H. (2019). Pengaruh Efikasi Diri dan Kemandirian Belajar terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah Matematika. *JKPM (Jurnal Kajian Pendidikan Matematika)*, 5(1), 1–14.
- Rahman, A. F., & Listyani, E. (2024). Efektivitas Penerapan Metode Pembelajaran Somatic Auditory Visualization Intellectually (Savi) Terhadap Kemampuan Pemahaman Konsep Matematika Siswa Smp. *Jurnal Pedagogi Matematika*, 10(1), 33–47.
- Sari, P. I., & Leonard, L. (2021). Pengaruh Kecemasan dan Berpikir Positif Terhadap Prestasi Belajar. *Jurnal Mercumatika: Jurnal Penelitian Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 5(2).
- Wijayanti, H. (2017). *Pengaruh kecerdasan intrapersonal dan berpikir kritis terhadap kemampuan penalaran matematika*.



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).