



INOVASI

TRESNO KOE

*Tempat Respon Masalah Daftar
Online JKN Mobile*

ASN Award 2024

dr.Noegroho Harbani, M.Sc.Sp.S.,C.M.C,Fisqua



rsudajibarang.banyumaskab.go.id



[@rsud.ajibarang.ceria](https://www.instagram.com/rsud.ajibarang.ceria)

TRESNO KOE (Tempat Respon Masalah Daftar Online JKN Mobile)

Noegroho Harbani¹

¹Direktur RSUD Ajibarang

Korespondensi: ceriamedicalrecord@gmail.com

DESKRIPSI INOVASI

RSUD Ajibarang menghadapi permasalahan waktu tunggu layanan rawat jalan yang lama, dengan mayoritas pasien (86% pada 2023) merupakan peserta BPJS Kesehatan. Sebanyak 33% dari pasien berusia 45-64 tahun, kelompok yang berpotensi kurang familier dengan teknologi. Hal ini mengakibatkan rendahnya pemanfaatan pendaftaran online melalui aplikasi JKN Mobile, hanya mencapai 0,07% pada Juni 2023. Proses pendaftaran manual tidak hanya memperpanjang waktu tunggu, tetapi juga mengurangi kenyamanan pasien.

Sebagai solusi, RSUD Ajibarang meluncurkan inovasi "TRESNO KOE" (Tempat Respon Masalah dan Daftar Online JKN Mobile) pada Agustus 2023. Program ini terdiri dari Duta Mobile JKN yang bertugas memandu pasien dalam menggunakan aplikasi JKN Mobile, serta PAKE IMO, panduan digital yang membantu mengatasi kendala teknis selama proses pendaftaran online. Duta Tresno Koe ditempatkan di berbagai titik layanan seperti ruang tunggu farmasi, poliklinik, dan rawat inap untuk memberikan pendampingan langsung. Tim ini juga dilengkapi dengan pelatihan khusus mengenai komunikasi efektif dan penggunaan teknologi.

Implementasi TRESNO KOE berhasil meningkatkan pemanfaatan antrean online dari 0,07% pada Juni 2023 menjadi 26,88% pada Mei 2024. Selain itu, waktu tunggu layanan berkurang secara signifikan dari 2 jam 55 menit menjadi 1 jam 40 menit. Indeks kepuasan pasien juga meningkat dari 86,72% menjadi 90,08%, menunjukkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Keberhasilan ini dicapai melalui komunikasi yang efektif antara petugas, pasien, dan keluarga, serta penyediaan panduan yang memudahkan adaptasi teknologi bagi pasien.

TRESNO KOE tidak hanya menciptakan lingkungan yang lebih aman dan nyaman, tetapi juga meningkatkan efisiensi pelayanan rumah sakit. Inovasi ini mampu mengurangi antrean manual, meningkatkan mutu pelayanan, dan memperkuat citra RSUD Ajibarang. Program ini juga telah direplikasi oleh rumah sakit lain seperti RSU An Ni'mah, menunjukkan potensi keberlanjutan dan adopsi di berbagai fasilitas kesehatan. Kesimpulannya, TRESNO KOE merupakan contoh keberhasilan inovasi digital di sektor kesehatan. Dengan pendekatan proaktif dan penggunaan teknologi yang tepat, RSUD



Ajibarang mampu menjawab tantangan pelayanan rawat jalan sekaligus menciptakan kepuasan pasien. Inovasi ini layak menjadi model pengembangan layanan berbasis digital untuk fasilitas kesehatan lainnya.

ABSTRAK

Masalah: Jumlah kunjungan rawat jalan RSUD Ajibarang Tahun 2023 adalah 86% peserta BPJS Kesehatan, dengan waktu tunggu layanan lebih dari 3 jam. Kelompok pengunjung adalah 33% berusia 45-64 tahun yang berpotensi belum mengenal teknologi. Capaian pemanfaatan pendaftaran online di RSUD Ajibarang 0,08% (Mei 2023) dan 0.07% (Juni 2023). Hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi dan kendala saat proses penggunaan aplikasi JKN Mobile. **Ida Solusi:** TRESNO KOE (Tempat Respon Masalah Daftar Online JKN Mobile) meliputi Duta Mobile JKN dan PAKE IMO. Duta Mobile JKN bertugas menyambut pasien, proaktif dalam memberikan edukasi dan memandu mendaftar online JKN mobile. PAKE IMO ialah panduan yang digunakan oleh tim Tresno Koe dalam proses penggunaan aplikasi JKN Mobile. **Implementasi:** Implementasi TRESNO KOE sejak Agustus 2023. Duta Tresno bertugas di titik tangkap pemanfaatan mobile JKN yaitu, Pojok JKN Mobile, ruang tunggu poliklinik dan farmasi serta ruang administrasi rawat inap. Saat Duta Tresno Koe bertugas, jika menemukan kendala maka dapat mengakses bit.ly/PAKEIMO. **Dampak:** TRESNO KOE meningkatkan capaian pemanfaatan antrean online JKN Mobile RSUD Ajibarang menjadi 20.45% (Juli 2024). Pada bulan Juli 2024 rata-rata waktu tunggu total layanan menjadi 1 jam 52 menit, sehingga menciptakan lingkungan yang lebih aman dan nyaman. **Kesimpulan :** TRESNO KOE efektif dalam meningkatkan komunikasi efektif pasien, mengurangi waktu tunggu sehingga menciptakan lingkungan yang lebih aman dan nyaman di RSUD Ajibarang guna menunjang keselamatan pasien.

Kata kunci: Mobile JKN, kemudahan, akses layanan, keselamatan pasien.

Latar Belakang

Pemerintah melalui BPJS Kesehatan senantiasa berupaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dengan jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh pemerintah berguna untuk menjamin warganegara atau masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup dasar yang layak.⁽¹⁾ Pengembangan sistem informasi dan transformasi digital sangat penting dilakukan, khususnya bagi fasilitas kesehatan guna memudahkan akses bagi peserta agar bisa mendapatkan layanan dengan mudah. Aplikasi mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital BPJS Kesehatan yang memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta salah satunya yaitu kemudahan akses layanan ke fasilitas kesehatan yang dituju melalui pendaftaran online. RSUD Ajibarang mendukung sistem digitalisasi yang dicanangkan oleh BPJS dengan dibuktikan pada tahun 2023 mulai menerapkan sistem pendaftaran online yang terintegrasi dengan aplikasi mobile JKN.

Berdasarkan data jumlah kunjungan rumah sakit yang didapat dari Instalasi Rekam medis RSUD Ajibarang, jumlah kunjungan rawat jalan RSUD Ajibarang Tahun 2023 adalah 86% peserta BPJS Kesehatan. Kelompok pengunjung adalah 33% berusia 45-64 tahun yang berpotensi belum mengenal teknologi. (2) Data monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Cabang Purwokerto, RSUD Ajibarang merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang belum memanfaatkan Aplikasi Mobile JKN untuk antrean online secara optimal. Capaian Pemanfaatan Antrean Online Melalui Mobile JKN RSUD Ajibarang pada bulan Mei 2023 sebesar 0,08% dan 0,07% pada Juni 2023, hal ini berdampak waktu tunggu layanan rawat jalan lebih dari 3 jam. (3) RSUD Ajibarang belum menunjukkan capaian yang signifikan, hal ini disebabkan karena pasien dan keluarga pasien mengalami kesulitan pada saat proses penggunaan Aplikasi Mobile JKN sehingga mengakibatkan belum banyaknya keluarga pasien yang memanfaatkan Aplikasi Mobile JKN. Selain itu, belum tersedianya petugas pengarah untuk melakukan pendaftaran online sehingga bisa menjadikan potensi penumpukan pasien dirawat jalan karena pasien masih melakukan pendaftaran secara manual. Untuk itu perlu disediakan petugas dan sistem yang bisa mempermudah layanan pendaftaran online dengan menggunakan Aplikasi Mobile JKN, melalui inovasi “TRESNO KOE” (Tempat Respon masalah dan daftar Online JKN mobile). TRESNO KOE meliputi Duta Mobile JKN dan PAKE IMO (Panduan Kendala Instal Dan Daftar Online Pelayanan Pasien BPJS Melalui Mobile JKN di RSUD Ajibarang. Hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi dan kendala saat proses penggunaan aplikasi JKN Mobile. Untuk itu perlu disediakan petugas dan sistem yang bisa mempermudah layanan pendaftaran online dengan menggunakan Aplikasi Mobile JKN.

Ide Solusi

RSUD Ajibarang menerapkan inovasi “TRESNO KOE” (Tempat Respon masalah dan daftar Online JKN mobile). TRESNO KOE meliputi Duta Mobile

JKN dan PAKE IMO (Panduan Kendala Instal Dan Daftar Online Pelayanan Pasien BPJS Melalui Mobile JKN di RSUD Ajibarang. TRESNO KOE bertujuan untuk komunikasi efektif antara petugas rumah sakit, BPJS Kesehatan dan Pasien/keluarga dalam kemudahan akses pelayanan dan informasi Kesehatan pasien/keluarga, meningkatkan cakupan penggunaan JKN Mobile sehingga mempercepat waktu tunggu pelayanan rawat jalan, membangun dan menjaga mutu pelayanan, citra rumah sakit serta berupaya menghadirkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan.

Keunikan

Keunikan inovasi TRESNO Koe ialah TRESNO Koe terdiri dari Tim Duta Tresno Koe dan PAKE IMO. Duta Tresno Koe merupakan Duta Mobile JKN di RSUD Ajibarang. Tim Duta Tresno Koe melakukan pendampingan pasien dari mulai download sampai terdaftar sebagai pasien online melalui Mobile JKN, hingga berhasil mendapatkan pelayanan administrasi secara mandiri dan secara berkesinambungan pelayanan di rawat jalan.

Implementasi

Tresno Koe mulai diimplentasikan sejak Agustus 2023. Tim Duta Tresno Koe oleh pimpinan dan ditetapkan oleh direktur melalui SK No 280 Tahun 2023 tentang penunjukan Tim Among Tamu “Duta Tresno Koe” RSUD Ajibarang yang diperbarui dengan SK nomor 572 Tahun 2024 tentang Penunjukan Tim Among Tamu “Duta Tresno Koe” RSUD Ajibarang. Tresno Koe terdiri dari TIM mengakomodir kebutuhan pendaftaran online di titik tangkap rawat jalan untuk pasien setelah mendapatkan layanan dan diberikan surat kontrol. Titik rawat inap untuk pasien post ranap dan akan kontrol di poliklinik RSUD Ajibarang, ruang tunggu farmasi untuk pasien yang sedang menunggu obat, dan Pokok Mobile JKN Tresno Koe.

PAKE IMO merupakan suatu inovasi berupa panduan yang digunakan oleh tim Tresno Koe dalam melakukan kegiatan berupa download/instal dan pendaratan pasien secara online melalui Mobile JKN Dalam panduan ini meliputi :

1. Informasi tentang download Mobile JKN dan cara melakukan pendaftaran online melalui Mobile JKN
2. Kendala, berisi jenis kendala dan upaya yang harus dilakukan meliputi
 - a. Saya sebagai pasien
 - b. Saya sebagai petugas
3. Monitoring, digunakan untuk melihat capaian kegiatan, meliputi
 - a. Laporan harian petugas tresno koe
 - b. Laporan ruang
 - c. Laporan external
4. Serba serbi dokumentasi kegiatan

PAKE IMO dapat diakses melalui gadget seperti komputer, tablet dan smartphone melalui link : <https://bit.ly/PakeIMO> . Dalam menjalankan tugasnya Tim Duta Tresno Koe telah dibekali dengan in house training seperti penggunaan Mobile JKN, komunikasi efektif, dan beauty class and grooming. Sebagai upaya optimalisasi Mobile JKN disetiap titik tangkap dilengkapi media informasi pendukung seperti leaflet, roll banner. Sumber daya keuangan dalam inovasi TRESNO KOE berasal dari dana BLUD Anggaran Instalasi Promosi, Pemasaran, Kerjasama, Kepuasan Pelanggan dan Mutu (IP2KPM) tahun 2023 dan tahun 2024.

Replikasi

Inovasi TRESNO KOE sudah direplikasi oleh rumah sakit lain. Penandatanganan surat pernyataan replikasi hasil kunjungan kerja oleh RSU An Ni'mah pada tanggal 13 Juli 2024 saat melaksanakan studi banding di RSUD Ajibarang.

Dampak

Adanya inovasi TRESNO Koe berdampak pada peningkatan komunikasi efektif antara petugas rumah sakit, BPJS Kesehatan dan Pasien/keluarga dalam kemudahan akses pelayanan dan informasi Kesehatan pasien/keluarga hal ini meningkatkan cakupan penggunaan JKN Mobile sehingga mempercepat waktu tunggu layanan rawat jalan yang berdampak pada peningkatan kepuasan pasien.

Tabel 1. Dampak Implementasi TRESNO KOE

Indikator	Sebelum Inovasi (rerata) Mei-Juli 2023	Sesudah Inovasi (rerata) 3 bulan terakhir Mei-Juli 2024	Keterangan
Jumlah Capaian JKN Mobile	6	2562	↑99.7%
Quality Rate	0.075%	24.35 %	↑24.27%
Waktu Tunggu Layanan Rawat Jalan	2:55:15	1:40:22	↓1:14:53
Kepuasan Pasien Rawat Jalan	86.72	90.08	↑3.36%

(Sumber : Data diolah Penulis, 2024)

1. Peningkatan Capaian Pendaftaran Online JKN Mobile

TRESNO KOE berhasil meningkatkan capaian pemanfaatan pendaftaran online JKN Mobile RSUD Ajibarang

Tabel 2. Capaian Pemanfaatan Pendaftaran Online JKN Mobile

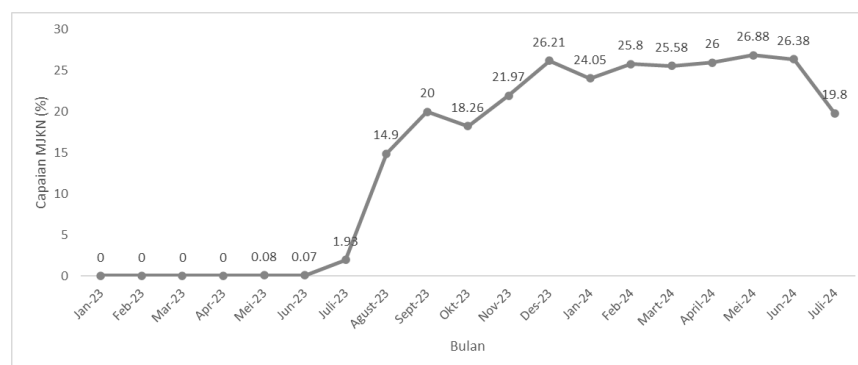
Bulan	Tahun	ΣAntrian	Σ SEP RJTL	Capaian %
April	2023	0	6548	0
Mei	2023	7	8789	0.08
Juni	2023	5	7304	0.07
Juli	2023	168	8700	1.93
Agustus	2023	881	5907	14.9
September	2023	1687	8433	20
Oktober	2023	1640	8982	18.26
November	2023	1957	8909	21.97
Desember	2023	2417	9220	26.21
Januari	2024	2424	10078	24.05
Februari	2024	2392	9271	25.8
Maret	2024	2479	9693	25.58
April	2024	2593	9973	26
Mei	2024	2880	10078	26.88

Juni	2024	2553	9677	26.38
Juli	2024	2254	11385	19.8
RSUD Ajibarang		26337	142947	18.42

Sumber : <https://sites.google.com/view/pianofalsetto/fkrtl/antrol-mobile-jkn>

Dari tabel 6 di atas, tampak perbedaan capaian pemanfaatan antrean online melalui Mobile JKN sebelum dan sesudah adanya TRESNO KOE. Setelah implementasi TRESNO KOE sejak Agustus 2023 capaian persentase pemanfaatan antrean online melalui Mobile JKN meningkat yaitu sebelumnya 0,07% pada Bulan Juni 2023 1,93% pada Bulan Juli 2023 menjadi 14.9 % pada bulan Agustus 2023 dan terus meningkat secara signifikan hingga tiga bulan terakhir capaiannya ialah 26.88% pada bulan Mei 2024, 26.38% pada bulan Juni 2024 dan 19.8% pada bulan Juli 2024.

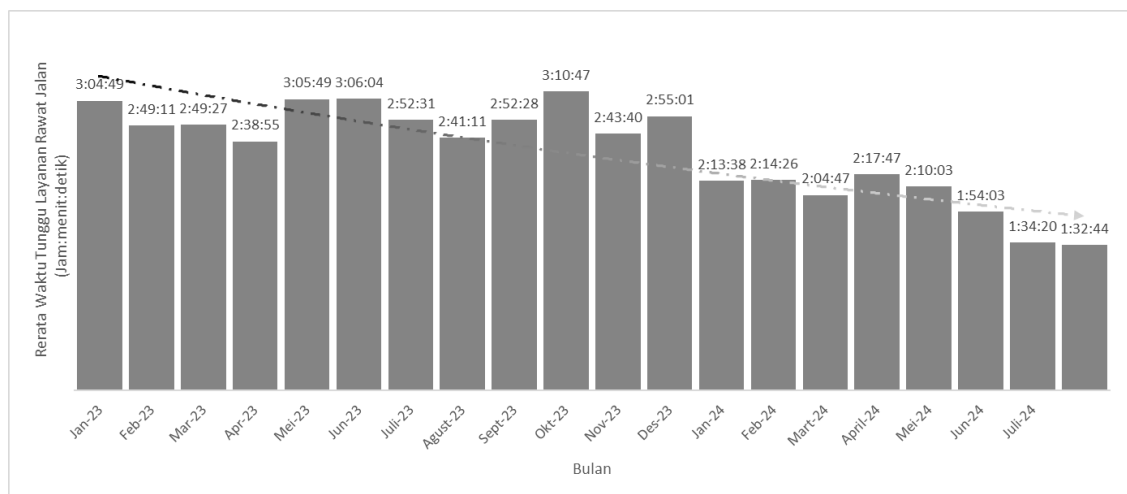
Peningkatan capaian tersebut tidak terlepas dari peran TIM TRESNO KOE yang telah dibekali dengan kemampuan untuk meraih perhatian, cinta kasih, kepedulian, simpati, tanggapan, maupun respon positif. Komunikasi efektif merupakan kunci bagi Tim TRESNO KOE dalam berinteraksi dengan pasien atau keluarga. Melalui komunikasi efektif TRESNO KOE mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada pasien untuk mau memanfaatkan pendaftaran online melalui Mobile JKN, selain itu menjadi solusi pasien dan keluarga pasien ketika mengalami kesulitan pada saat proses penggunaan Aplikasi Mobile JKN .



Gambar 1. Grafik Peningkatan Capaian Pendaftaran Online JKN Mobile

Capaian penggunaan Mobile JKN tertinggi pada bulan Mei 2024, yaitu sebesar 26.88%. Pada Bulan Juli 2024 capaian pemanfaatan mobile JKN turun menjadi 19.8% dikarenakan adanya pengembangan sistem, adanya penambahan validasi pengiriman data task id hanya dapat dikirim maksimal H+7 dari tanggal pelayanan (tanggal antrean) serta adanya kenaikan jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 15%.

1. Percepatan Waktu Tunggu Layanan Rawat Jalan



Gambar 2. Grafik Percepatan Waktu Tunggu Layanan Rawat Jalan

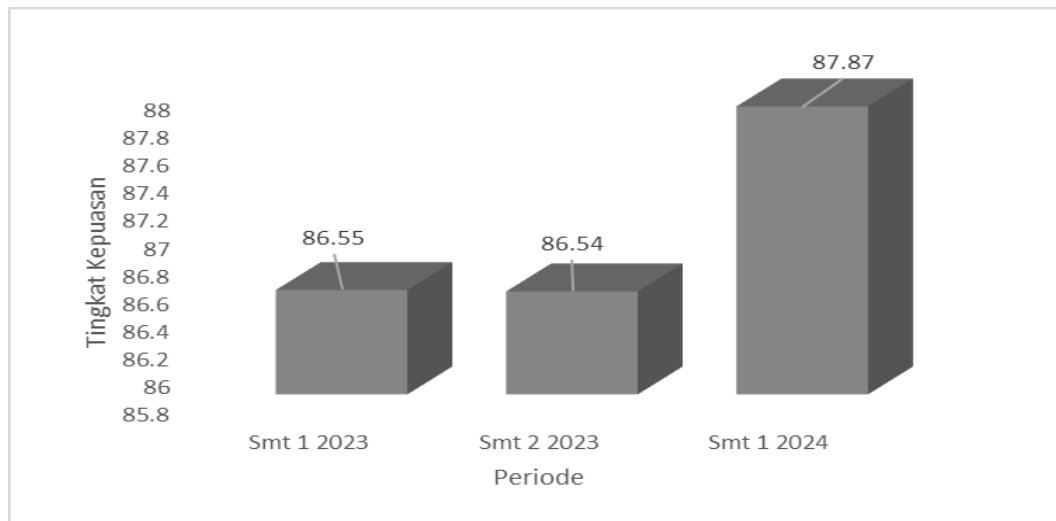
TRESNO KOE berhasil menurunkan rerata waktu tunggu pasien rawat jalan yang semula 2 jam 55 menit sebelum implementasi menjadi 1 jam 14 menit 53 detik. (3) ini sesuai dengan standar pelayanan minimal bidang kesehatan yang ditetapkan oleh Keputusan Direktur RSUD Ajibarang. Terlihat pula penggunaan antrean online melalui Mobile JKN dapat mengurangi waktu tunggu pendaftaran di loket admisi FKRTL yang selaras dengan teori antrean serta tujuan.

Berdasarkan analisa teori antrean maka merupakan sebuah upaya untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik, dengan mempertimbangkan sekaligus dua jenis biaya, yaitu biaya langsung untuk menyediakan pelayanan dan biaya individu yang menunggu untuk memperoleh

pelayanan. Dahulu pasien harus datang lebih awal untuk mengambil nomor antrean, belum lagi antreannya masih manual, membuat waktu tunggu layanan menjadi lebih lama. Tingginya arus kedatangan pada waktu-waktu tertentu menyebabkan antrean yang panjang dan lama. (4) Namun sekarang sejak adanya aplikasi antrean online melalui Mobile JKN yang memungkinkan antrean ke Fasilitas Kesehatan secara jarak jauh, dimana pasien tidak perlu hadir secara langsung ke lokasi untuk mendapatkan antrean. Pasien juga dapat menunggu antrean di tempat masing-masing sehingga pasien dapat menunggu sambil melakukan pekerjaan lain. (5) Selain itu pasien dapat melakukan pendaftaran dari hari sebelumnya, sehingga pasien bisa mendapatkan Pelayanan Kesehatan sesuai dengan waktu yang telah dipilih. Hal ini juga dapat meminimalisir adanya kerumunan. (4)

2. Peningkatan Indeks Kepuasan Pasien

Waktu pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas suatu organisasi yang terdiri dari ketepatan waktu dan kecepatan waktu. Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan berhubungan dengan kepuasan pasien. Manfaat penggunaan antrean online Mobile JKN karena pelayanan yang cepat merupakan tanda kualitas pelayanan yang tinggi sebab pasien merasa puas dan tidak perlu menunggu terlalu lama. Pelayanan masyarakat yang memuaskan merupakan kunci atau indikator keberhasilan birokrasi serta menjadi daya tarik utama bagi pasien terkait kecepatan layanan yang akan membuat antrean dan waktu tunggu dapat diatur. Indeks kepuasan pasien meningkat dari 86.72% menjadi 90.08%.



Gambar 3. Indek Kepuasan Pasien

Kesimpulan dan Rekomendasi

Komunikasi efektif TRESNO KOE berhasil dalam meningkatkan capaian pemanfaatan pendaftaran online JKN Mobile hingga 26.88%, yang berdampak pada percepatan waktu tunggu menjadi 1 jam 33 menit. Hal ini dapat menciptakan lingkungan yang lebih aman, nyaman dan menunjang keselamatan serta kepuasan pasien. Inovasi TRESNO KOE dapat direplikasi di rumah sakit lain, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan, kemudahan akses dan informasi layanan.

Ucapan Terima Kasih

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala berkah, rahmat, dan karunia-Nya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, kekuatan, kesabaran, dan kesempatan kepada peneliti sehingga mampu menyelesaikan karya tulis ini. Terima kasih kepada seluruh jajaran manajemen, Tim TRESNO KOE, serta seluruh pihak yang telah berkontribusi dan mendukung terciptanya inovasi TRESNO KOE. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penyusunan karya ilmiah ini tidak dapat berjalan dengan baik.

Referensi

UU No. 24 tahun 2011 tentang BPJS. Jakarta.

RSUD Ajibarang.(2023). Laporan Kinerja Tahunan Instalasi Rawat Jalan tahun 2023. RSUD Ajibarang

Pemantauan Implementasi Antrean Online Fasilitas Kesehatan Cabang Purwokerto.[Internet]. 2024; Available from :
<https://sites.google.com/view/pianofalsetto/fkrtl/antrol-mobile-jkn>

Wahidah, dkk. Efektivitas Implementasi Monitoring Intensif Pemanfaatan Antrean Online melalui Mobile JKN di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) Champion Kantor Cabang Bulukumba Tahun 2022. Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional Volume 3 Number 1, (Juni, 2023). Page 116-129

BPJS Kesehatan. (2022b). IMPLEMENTASI DAN PEMANFAATAN ANTREAN ONLINE FKRTL (p. 68). BPJS Kesehatan Jannah, et al., Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember. e-Jurnal Pustaka Kesehatan, vol. 5 (no.1), Januari 2017

UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta.

Perjanjian Kerja sama antara fasilitas kesehatan dengan BPJS Kesehatan Nomor:445.1/53/XII/2023 pasal 4 No 4.g kewajiban pihak ke-2