

## **APLIKASI JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DAN OPTIMALISASI KUALITAS KINERJA PEGAWAI RUMAH SAKIT UMUM BINTANG KLUNGKUNG**

**I Ketut Setia Sapta<sup>1,\*</sup>, Ni Kadek Ika Gebi Gatsu<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Univeritas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

\*Email: ketutsetiasapta@unmas.ac.id

### **ABSTRAK**

Perkembangan zaman menciptakan perkembangan teknologi yang begitu pesat. Setiap kegiatan manusia tidak terlepas dari teknologi, begitu juga dalam bidang kesehatan dalam mengimplementasikan pendaftaran online melalui aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional Mobile. Sebagai lembaga kesehatan swasta di kota Klungkung, Rumah Sakit Umum Bintang diharapkan mampu lebih efisien dalam melakukan absensi. Absensi merupakan suatu hal yang penting dalam sebuah instansi. Disiplin pegawai menjadi tolak ukur produktivitas kerja pegawai. Selain absensi, tolak ukur kedisiplinan juga dilihat dari bagaimana pegawai itu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dan pegawai lebih mampu untuk bertanggungjawab atas inventaris ataupun pemberkasan yang ada di rumah sakit. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan pada Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung. Lokasi ini dipilih karena merupakan tempat yang mempunyai akan materi dan kegiatan yang cocok. Berdasarkan observasi yang saya lakukan, pegawai Rumah Sakit Umum Bintang kurang disiplin dalam absensi, pelayanan, dan kurang bertanggungjawab atas inventaris serta pemahaman pasien terhadap tata cara pendaftaran online kurang efisien. Metode yang dilakukan yaitu dengan menerapkan sosialisasi kepada pegawai maupun pasien dan metode observasi Pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara sistematis rencana program yang akan dilakukan di rumah sakit. Pada metode ini penulis turun langsung untuk mengamati secara langsung di lokasi Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat. Mengamati secara langsung kegiatan karyawan di RSUD Bintang. Beberapa yang dilakukan dalam pelaksanaan program kerja ialah membuat desain brosur, sosialisasi kepada pegawai dan pembersihan pada inventaris. Setelah pelaksanaan program kerja berjalan dengan baik, terdapat beberapa faktor pendukung dalam kelancaran program kerja ialah direktur RSUD Bintang yang mendukung penuh kegiatan ini, Para pegawai RSUD Bintang dan pasien serta yang mendukung penuh kegiatan ini, yaitu Tersedianya fasilitas yang memadai seperti ruangan yang membuat nyaman dalam melakukan penelitian.

**Kata Kunci:** Absensi, Sosialisasi, Tanggungjawab, Pelayanan

### **ANALISIS SITUASI**

Pengabdian Masyarakat merupakan salah satu program wajib di Universitas Mahasaraswati Denpasar yang bertujuan agar mahasiswa mendapatkan pengalaman langsung dalam mengaplikasikan dan mengintegrasikan ilmu pengetahuan yang dikuasai untuk memecahkan permasalahan di masyarakat. Dalam program pengabdian kepada Masyarakat dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi Masyarakat karena dengan

---

diadakannya program pengabdian kepada Masyarakat dapat membantu Masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

Seiring perkembangan zaman, ilmu pengetahuan dan teknologi sudah menjadi kebutuhan dalam menciptakan pekerjaan yang efektif dan efisien. Termasuk pengelolaan data dan pelayanan pendaftaran sudah mulai disentuh oleh ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). Informasi pengelolaan data dan pelayanan pendaftaran rawat jalan menjadi salah satunya. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien dirawat inap. Pendaftaran pasien adalah proses pengumpulan data pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan dimulai dari proses registrasi atau pendaftaran pasien, baik rawat jalan maupun rawat gawat darurat atau rawat inap. Pengumpulan data dapat dilakukan oleh petugas pendaftaran, dokter, paramedis dan tenaga kesehatan lainnya yang memberikan pelayanan kepada pasien melalui wawancara atau observasi. Dalam tercapainya *good governance* maka pendaftaran pasien mengalami kemajuan yaitu terdapat pendaftaran pasien secara online.

Absensi merupakan suatu hal yang penting dalam sebuah instansi. Dengan sistem absensi yang baik maka diharapkan dapat membantu dalam mengendalikan proses penyelesaian pekerjaan sehingga didapatkan hasil yang maksimal dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Dengan absensi, maka tiap-tiap pegawai yang telah hadir di kantor memiliki bukti kehadiran secara nyata. Absen menyediakan informasi mengenai kehadiran pekerja dalam instansi tersebut dan dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja, mempelajari *time management* dan *time performance* seluruh karyawan. Mengingat absensi sendiri berpengaruh terhadap penilaian dan kualitas kinerja pegawai yang baik.

Pelayanan kerja yang baik merupakan sebuah proses yang penting bagi pelanggan. Kualitas pelayanan SDM yang baik memiliki peranan vital dalam mengatur dan mengelola pekerjaan, serta mengatur hak dan kewajiban kerja. Salah satu aspek yang sering dihadapi dalam pelayanan kerja adalah keramahtamahan. Keramahtamahan merupakan proses pengaturan hak dan kewajiban kerja, yang dilakukan dengan tujuan untuk menjamin adanya keadilan, keseimbangan, dan keamanan dalam pelayanan bekerja.

Disamping kompetensi sumber daya manusia dan disiplin absensi, faktor sarana dan prasarana juga berperan penting meningkatkan kualitas kinerja pegawai. Dalam hal ini, sarana prasarana yang disediakan oleh suatu organisasi akan sangat mendukung pegawai dalam bekerja sehingga akan berdampak kepada kinerja pegawai. Sarana dan prasarana yang diberikan perusahaan kepada pegawai mampu dijaga dengan baik oleh seluruh pegawai.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Bintang, yang bertempat di Jln. Ngurah Rai No.10 Semarang Klungkung. Berdasarkan observasi yang saya lakukan, pada sistem pendaftaran yang melalui Jaminan Kesehatan Nasional Mobile di Rumah Sakit Umum Bintang ini memiliki kekurangan dalam sosialisasi cara

penggunaan aplikasi pendaftaran online kepada masyarakat. Selain itu tingkat kedisiplinan pegawai terhadap absensi juga berkurang. Banyak pegawai yang tidak bisa memajemen waktu kehadiran, jika hal tersebut dibiarkan akan banyak pegawai yang tidak bisa disiplin waktu. Terkadang pegawai perlu dilakukan pelatihan supaya bisa lebih berhati-hati dalam pekerjaannya. Pelatihan adalah sesuatu proses pendidikan jangka pendek dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisir, sehingga karyawan operasional belajar pengetahuan teknik pengerjaan dan keahlian untuk tujuan tertentu. Serta pentingnya komitmen pada setiap karyawan karena dengan komitmen karyawan dapat menjadi lebih baik bertanggungjawab terhadap lingkungan pekerjaannya. Oleh karena itu, saya melakukan program pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk membantu pemilik intansi ini memperkenalkan sistem pendaftaran berbasis Jaminan Kesehatan Nasional dan membantu pemilik intansi ini mengoptimalkan kualitas kinerja pegawai menjadi lebih terarah dan sesuai prosedur.

### **PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, diperoleh permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Umum Bintang yaitu:

- a) Terdapat beberapa pegawai yang tidak disiplin mengenai kehadiran absensi, masalah ini terjadi karena sebagian pegawai tidak bisa memajemen waktunya.
- b) Adanya komplaine mengenai pelayanan yang kurang baik terhadap pasien.
- c) Banyak kendala yang dihadapi pasien mengenai pendaftaran online melalui aplikasi “Jaminan Kesehatan Nasional Mobile”. Hal ini terjadi karena kurangnya sosialisasi mengenai tahapan-tahapan penggunaan sistem tersebut .
- d) Minimnya gudang penyimpanan berkas sehingga penataan berkas-berkas kurang rapi.
- e) Kecacatan yang ada pada inventaris perusahaan seperti Komputer, Printer dan Meja.

### **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Berdasarkan permasalahan yang didapat selama melakukan observasi, maka solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengoptimalkan pendaftaran online, yaitu dengan cara menerapkan beberapa program kerja sebagai berikut:

- a) Memberikan pemahaman kepada pegawai mengenai pentingnya menerapkan absensi dalam bekerja. Target yang saya pilih ialah seluruh pegawai Rumah Sakit Umum Bintang. Dengan memberikan pemahaman yang jelas pegawai akan termotivasi.
- b) Memberikan pelatihan kepada pegawai terkait pelayanan dan menerapkan 5 S baik bersama pasien maupun rekan kerja. Dengan ini bisa saja menghindari komplaine yang terjadi. Target yang saya pilih ialah seluruh Pegawai RSUD Bintang. Perilaku yang baik akan membuat pasien terkesan baik dan mempercayai pelayanan di Rumah Sakit Umum Bintang.

- c) Membuat media video atau brosur mengenai tahap - tahapan pendaftaran online yang mudah dimengerti oleh pasien sehingga tidak ada kendala yang dirasakan pasien. Target yang saya pilih ialah petugas IT dan Marketing. Jika adanya media edukasi atau brosur pasien lebih mengerti dan tidak ada kendala apapun saat melakukan pendaftaran online.
- d) Membuat gudang penyimpanan berkas yang sesuai. Dengan dibuatkan gudang pemberkasan jadi lebih mudah untuk dicari.
- e) Memberikan pemahaman disetiap unit pegawai mengenai pentingnya menjaga inventaris perusahaan dan memberikan sanksi jika teledor dalam menjaga inventaris yang ada disetiap unit.

### **PELAKSANAAN KEGIATAN**

Adapun waktu pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat dalam Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional Dan Optimalisasi Kualitas Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung dilaksanakan pada tanggal 18 Maret 2024 sampai dengan 02 Mei 2024. Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Bintang, yang beralamat Jl. Ngurah Rai No. 10 Semarapura, Kabupaten Klungkung.

### **METODE PELAKSANAAN**

Metode yang akan digunakan dalam pelaksanaan program kerja ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Metode Persiapan**

Dimulai dari metode persiapan yaitu proses persetujuan dengan mitra Rumah Sakit Umum Bintang dan mendiskusikan terkait permasalahan yang ada pada mitra sehingga dapat dilakukan perencanaan program kerja yang tepat.

##### **a) Observasi**

Dalam tahap ini kegiatan yang dilaksanakan adalah melakukan observasi secara offline atau secara langsung mengunjungi Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung untuk mengetahui permasalahan yang dialami secara keseluruhan dan kemudian untuk dijadikan bahan dalam menyiapkan materi sebagai solusi dalam membantu masalah yang dialami Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung.

#### **2. Metode Perencanaan**

Pada tahapan ini terdapat persiapan – persiapan kebutuhan mulai dari sarana, prasarana, alat pendukung, materi – materi dalam melaksanakan program kerja. Berdasarkan hasil observasi dan identifikasi dimana mahasiswa turun langsung pada lingkungan perusahaan serta melakukan konsultasi dengan pihak pimpinan perusahaan dan dosen pembimbing, maka dapat direncanakan suatu program yang diharapkan dapat membantu permasalahan yang ada pada perusahaan tersebut.

### 3. Metode pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, pelaksanaan ini dilakukan dengan sistem *offline*. Dimana penulis memberikan penjelasan tentang tata cara dalam menerapkan kedisiplinan dalam absensi, etika bekerja, penggunaan sistem pendaftaran online kepada pasien yang akan berobat dan memberikan pemahaman mengenai tanggungjawab pada inventaris di rumah sakit sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai dan pengoptimalisasian pendaftaran online di Rumah Sakit Umum Bintang. Pada tahap pelaksanaan ini akan dilaksanakan beberapa program seperti:

- a) Membuat brosur penggunaan sistem pendaftaran online dan membagikan brosur tersebut kepada pasien, supaya pasien bisa lebih memahami tahap-tahapan pendaftaran online melalui brosur yang diberikan.
- b) Mempertegas peraturan kedisiplinan absensi dan membuat sanksi apabila tidak mentaati.
- c) Melakukan sosialisasi kepada pegawai Rumah Sakit Umum Bintang terkait pentingnya etika dalam pelayanan dan menjaga fasilitas sarana dan prasarana di rumah sakit.

### 4. Metode Evaluasi

Tahap evaluasi dilakukan setiap seminggu sekali untuk mendiskusikan dan mengetahui bagaimana perkembangan dan pemahaman program yang di sampaikan dan kendala yang dialami selama pelaksanaan kegiatan berlangsung.

## HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pemahaman mengenai absensi, tanggungjawab dan pelayanan pegawai sebagai upaya meningkatkan disiplin pegawai dan penggunaan aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional Mobile pada Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung telah berhasil ditingkatkan melalui kegiatan sosialisasi dan pendampingan. Sosialisasi disiplin ini dilakukan agar pegawai memiliki tingkat kesadaran dan kepedulian yang tinggi terhadap pekerjaannya. kegiatan ini cukup mendapatkan respon positif dan manfaat yang baik bagi pegawai maupun pasien pada Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung. Pada pelaksanaannya, kegiatan sosialisasi ini berjalan lancar dan antusiasme pegawai Rumah Sakit Umum Bintang cukup tinggi selama mengikuti kegiatan ini.

Hasil yang dicapai dari kegiatan sosialisasi ini diantaranya yaitu wawasan dan pengetahuan pegawai Rumah Sakit Umum Bintang meningkat tentang disiplin dalam absensi, pelayanan, dan tanggung jawab, serta meningkatkan pengetahuan bagi pasien mengenai penggunaan aplikasi pendaftaran online melalui Jaminan Kesehatan Nasional Mobile.

Faktor pendukung yang menunjukkan keberhasilan program ini adalah:

- a) Pimpinan Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung mendukung penuh kegiatan ini.

- b) Tersedianya fasilitas yang dapat mendukung kelancaran kegiatan ini seperti ada komputer dan jaringan internet.
- c) Kekompakan, kerja sama dan koordinasi yang cukup baik dengan pihak yang berkompeten.

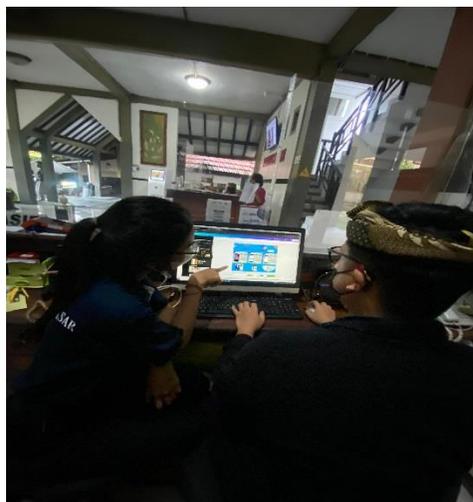
Namun, masih ditemukan beberapa faktor penghambat seperti:

- a) Masih ada pasien yang tidak sepenuhnya mengetahui tentang tata cara penggunaan aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional Mobile untuk pendaftaran online dikarenakan tidak mempunyai hp android, sehingga pasien tidak dapat mengakses aplikasi tersebut dan membuat pasien harus mengantrai lama.

Partisipasi masyarakat (pegawai dan pasien) dalam hal ini sebagai sasaran selama kegiatan “Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional Dan Optimalisasi Kualitas Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung”, sangat positif hal tersebut dapat dilihat dari partisipasi pegawai dan pasien dalam berbagai kegiatan yang dilaksanakan. Dari awal mulai observasi sampai pelaksanaan program disambut dengan baik oleh seluruh pegawai Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung. Dalam segi pelaksanaan mitra berkenan menyediakan tempat serta waktu untuk melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat ini. Dalam segi sosialisasi dan pendampingan, pegawai terlihat memperhatikan dengan baik saat dilakukannya edukasi atau sosialisasi. Partisipasi pegawai untuk disiplin dalam pekerjaan dan penggunaan pendaftaran online bagi pasien sangatlah tinggi. Tanpa adanya dukungan dan bantuan dari pegawai Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung, kegiatan yang kami lakukan ini tidak akan berjalan dengan lancar dan selesai tepat waktu.



**Gambar 1.** Pendampingan kepada pegawai mengenai absensi kehadiran



**Gambar 2.** Membuat desain brosur tata cara pendaftaran online melalui aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional Mobile Bersama staf IT RSU Bintang



**Gambar 3.** Hasil desain brosur tata cara pendaftaran online melalui aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional Mobile.

Dengan Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional ini peserta dapat melakukan pendaftaran online dari rumah atau diluar rumah.



**Gambar 4.** Melakukan sosialisasi dan penyebaran brosur secara langsung kepada pasien



**Gambar 5.** Melakukan bimbingan dan pengarahan kepada pegawai mengenai penerapan 5S saat melayani pasien



**Gambar 6.** Membantu pegawai dalam merapikan berkas-berkas ke dalam lemari.



**Gambar 7.** Melakukan pembersihan inventaris bersama pegawai di Rumah Sakit Umum Bintang

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat angkatan 47 periode I tahun 2023 yang telah saya laksanakan di Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung dengan program kerja Implementasi Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional Dan Optimalisasi Kualitas Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Bintang Klungkung secara keseluruhan kegiatan yang telah dilakukan berjalan dengan baik dan lancar. Setelah diberikannya pengarahan dan motivasi kerja, pegawai menjadi lebih disiplin dalam kehadiran dan dapat mentaati peraturan yang ada saat bekerja dapat meningkatkan kedisiplinan. Setelah dilakukannya pelatihan kepada pegawai mengenai 5 S ( Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) para pegawai mampu menunjukkan pelayanan yang sangat baik kepada pasien dan resiko complaine pun berkurang. Selain itu pembenahan berkas dan perawatan inventaris yang ada di kantor mampu dijaga oleh pegawai Rumah Sakit Umum Bintang. Serta setelah dilakukannya sosialisasi dan pendampingan secara langsung, para pasien telah mampu memahami tata cara pendaftaran online melalui Aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional Mobile sehingga proses tahapan pendaftaran online dapat berjalan dengan lancar.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilaksanakan, adapun saran yang dapat diberikan yaitu:

- 1) Diharapkan pegawai Rumah Sakit Umum Bintang Kabupaten Klungkung selalu disiplin dalam absensi maupun saat bekerja dan mentaati peraturan yang ada.
- 2) Mengenai pendaftaran online melalui aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional Mobile diharapkan selalu disosialisasikan kepada pasien-pasien baru atau awam yang ingin berobat, sehingga pasien lebih mudah untuk melakukan pendaftaran saat berobat dan pendaftaran online melalui Jaminan Kesehatan Nasional Mobile lebih banyak diketahui oleh masyarakat luas.
- 3) Bagi pegawai Rumah Sakit Umum Bintang dalam pelayanan diharapkan lebih totalitas dan menerapkan 5 S sehingga tidak ada lagi resiko complaine dari pasien dan

seluruh pegawai RSUD Bintang lebih empati dalam penggunaan inventaris yang ada di kantor maupun penataan berkas-berkas penting yang harus disimpan ditempat yang khusus untuk mengurangi kecacatan atau kehilangan dari inventaris dan berkas tersebut.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Nabyala, Fuaida., & Hariyono, R. C. S. 2019. Desain Aplikasi Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Smartphone Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Rumah Sakit. *Journal of Information System*. Vol. 4, No. 2, pp. 168-179.
- Permadi, I. K. O., Puspitawati, N. M. D., Usadi, M. P. P., & Lisnawati, N. K. (2023). Optimalisasi Kinerja Pegawai & Transparansi Dalam Penggunaan Dana Bos Melalui Sistem Kerja Sesuai SOP Pada SMP (SLUB) Saraswati 1 Denpasar. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA)*, 2(2), 850–856.
- Rohman, H., Wati, K. A., & Kurniawan, A. 2022. Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Di Puskesmas. *Jurnal Pendidikan Masyarakat*.
- LPPM. 2022. *Buku Panduan Kuliah Kerja Nyata Alternatif. Universitas Mahasaraswati Denpasar*. Denpasar: LPPM
- Vipraprasta, T., & Yanti, N. K. S. 2023. Mengoptimalkan dan Mengevaluasi Kinerja Karyawan Untuk Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Pada CV. Crystal. *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA)*.