



SISTEM INFORMASI MOBILE DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN BPJS KEPADA MASYARAKAT DI PUSKESMAS NGARAS KECAMATAN NGARAS KABUPATEN PESISIR BARAT

Eka Ubaya Taruna Rauf¹, Henni Kusumastuti², Fajar Sasora³

¹Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Indonesia

²Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Indonesia

³Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Indonesia

Informasi Artikel

Article history:

Received 12, 02, 2025

Revised 15, 03, 2025

Accepted 03, 04, 2025

Kata Kunci:

Informasi

Mobile

Optimalisasi

Pelayanan

Sistem

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan Sistem Informasi Mobile serta mengkaji optimalisasi pelayanan BPJS di Puskesmas Ngaras, Kecamatan Ngaras, Kabupaten Pesisir Barat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Mobile di Puskesmas Ngaras telah berjalan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur. Hal ini tercermin dari kemudahan dalam pengolahan data, kecepatan penyampaian informasi, serta fleksibilitas layanan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama terkait kesalahan dalam proses pendaftaran dan pembaruan data pasien. Sementara itu, pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ngaras dinilai cukup baik dan telah memenuhi prinsip pelayanan yang diharapkan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti waktu respons yang belum optimal dan prosedur pelayanan yang cenderung lama. Hal ini disebabkan oleh kurangnya efektivitas petugas dalam menyampaikan informasi kepada pasien, sehingga beberapa pasien masih merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan. Sebagai upaya perbaikan, disarankan agar pihak puskesmas melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan serta manfaat dari Sistem Informasi Mobile. Dengan demikian, kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pemanfaatan teknologi dalam bidang kesehatan dapat meningkat, sekaligus mendorong mereka untuk lebih aktif menggunakan layanan yang tersedia. Selain itu, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan dari petugas BPJS Kesehatan agar dapat memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pasien.



Corresponding Author:

Eka Ubaya Taruna Rauf

Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, FISIP, Program Studi Administrasi Publik, Indonesia

Email: ekaubaya77@gmail.com

PENDAHULUAN

Inovasi dalam pengelolaan data telah merambah berbagai sektor, termasuk administrasi pelayanan kesehatan. Perkembangan ini berpotensi mengubah esensi layanan medis dengan menghadirkan kerangka data yang lebih fleksibel dan dapat diakses secara global. Pengembangan kerangka kerja data kesehatan yang portabel menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas serta standar mutu layanan dalam sistem informasi berbasis *mobile* (Mustika, 2017:78).

Kemajuan teknologi informasi dalam inovasi data berkembang dengan pesat dan semakin efisien, memungkinkan pengambilan data dari berbagai sumber seperti jaringan telepon, ponsel, hingga satelit dengan lebih cepat (Ibrahim, 2019:34). Tujuannya adalah agar masyarakat dapat dengan mudah beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, yang ditandai dengan hadirnya berbagai perangkat mekanis modern. Dengan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi, setiap individu dapat mengolah, memproduksi, serta mengirim atau menerima berbagai jenis data kapan saja dan di mana saja, seakan tanpa batasan fisik dalam realitas (Nurdiana, 2019:22).

Aplikasi serbaguna berbasis web kini telah menjangkau sekitar 92 juta pengguna atau sekitar 32% dari total populasi Indonesia (BPJS Kesehatan *Advertising*). Pesatnya perkembangan teknologi di berbagai daerah menjadikan sistem informasi data semakin dikenal karena kemampuannya dalam menyediakan data dengan cepat dan akurat, terutama dalam

situasi krisis yang memerlukan layanan administrasi data kesehatan bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (EUT Rauf, dkk, 2024:11).

Sistem informasi berbasis *mobile* yang optimal dapat meningkatkan efisiensi kerja melalui berbagai cara, terutama dalam memperluas jaringan yang membutuhkan layanan administrasi kesehatan yang lebih baik. Sistem informasi data portabel memiliki tiga fungsi utama dalam mendukung administrasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yaitu membantu interaksi serta aktivitas administrasi kesehatan, memberikan dukungan bagi staf, dan meningkatkan integrasi berbagai sistem demi keunggulan layanan (Hariana, 2019:55). Dengan perkembangan teknologi, sistem informasi serbaguna yang sebelumnya dikelola secara fisik di kantor cabang kini telah mengalami transformasi digital dalam bentuk aplikasi yang mendukung model layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

Untuk meningkatkan administrasi pelayanan peserta jaminan kesehatan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan telah mengembangkan sistem informasi *mobile* di Puskesmas Ngaras, Kecamatan Ngaras, Kabupaten Pesisir Barat. Sebagai bagian dari inovasi ini, Puskesmas Ngaras memperkenalkan aplikasi *Portable*, sebuah sistem terkomputerisasi yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk mempermudah proses administrasi.

Aplikasi ini berfungsi sebagai alat pendaftaran peserta, memungkinkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran baru serta memperbarui informasi keanggotaan mereka. Dengan adanya

sistem ini, pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaras dapat diberikan secara lebih luas dan efisien, sehingga mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesehatan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Ngaras, Kecamatan Ngaras, Kabupaten Pesisir Barat bertujuan untuk mewujudkan jaminan kesehatan bagi masyarakat. Jaminan kesehatan sendiri merupakan program yang memastikan setiap individu dapat mengakses layanan kesehatan tanpa terkendala kondisi tertentu. Menurut EUT Rauf dan S. Suhartina (2022:4), salah satu faktor kunci dalam mewujudkan inklusi kesehatan secara luas adalah kerja sama. Oleh karena itu, guna meningkatkan cakupan layanan kesehatan di Puskesmas Ngaras, diperlukan penguatan serta pengembangan dukungan BPJS Kesehatan melalui Sistem Informasi Mobile.

Dalam rangka mempercepat proses pendataan peserta, dilakukan pembaruan pada berbagai sub sistem, termasuk pada sistem pengelolaan data BPJS Kesehatan. Agar sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, diperlukan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pengelolaan informasi, khususnya dalam lembaga pemerintah seperti Puskesmas Ngaras. Asidhiqi dan Hartanto (2019:51) menyatakan bahwa sistem informasi berbasis web mampu menyimpan data dengan lebih aman serta memberikan akses informasi dengan lebih cepat. Selaras dengan pendapat T. Sani dan Nurhadianto (2019:22), sistem informasi berperan penting dalam mendukung kelancaran layanan kesehatan.

Penggunaan sistem informasi *mobile* di era digital saat ini memiliki banyak manfaat. Aplikasi *mobile* tidak hanya dimanfaatkan oleh bisnis atau merek tertentu, tetapi juga digunakan dalam pengelolaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), seperti yang diterapkan di Puskesmas Ngaras, Kecamatan Ngaras, Kabupaten Pesisir Barat.

Beberapa manfaat dari sistem informasi *mobile* antara lain:

(1) Penyebaran Informasi yang Lebih Mudah. Berbagai informasi terkait BPJS, seperti biaya, akun pengguna, metode pemesanan, serta layanan pesan instan, dapat diakses dengan lebih cepat dan mudah. Pengguna BPJS juga dapat berinteraksi langsung dengan pengurus untuk mendapatkan informasi terkait layanan rawat inap atau sistem pembayaran.

(2) Meningkatkan Keterlibatan Pengguna. Dengan adanya sistem informasi *mobile*, pengguna dapat lebih mudah berkomunikasi dengan petugas BPJS di Puskesmas Ngaras. Hal ini memungkinkan pelayanan yang lebih responsif dan interaktif.

(3) Mempermudah Pengelolaan dan Penggunaan Layanan. Aplikasi *mobile* membantu pengguna dalam mengakses dan mengelola layanan BPJS secara lebih praktis dan efisien, sehingga proses administrasi menjadi lebih mudah dan cepat.

Berdasarkan hasil observasi awal terhadap beberapa peserta yang berkunjung ke Puskesmas Ngaras, Kecamatan Ngaras, Kabupaten Pesisir Barat, ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi Mobile BPJS. Salah satu permasalahan utama adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai cara penggunaan aplikasi tersebut. Selain itu, pemanfaatan aplikasi ini masih belum optimal karena minimnya informasi yang diberikan oleh pegawai terkait fitur dan manfaatnya. Padahal, aplikasi ini dirancang untuk memberikan akses informasi mengenai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana implementasi sistem informasi Mobile BPJS di Puskesmas Ngaras serta perannya dalam optimalisasi pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini mengusung judul: "Sistem Informasi *Mobile* Dalam Optimalisasi Pelayanan BPJS Kepada Masyarakat di Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat"

Dalam penelitian ini, identifikasi masalah berperan sebagai siklus utama yang mengarahkan eksplorasi lebih lanjut, terlepas dari fondasi awal, serta mendalami rincian permasalahan yang ada. Konsep utama dari bukti pembeda masalah terletak pada interaksi serta dampak yang ditimbulkan oleh identifikasi atau inventarisasi permasalahan yang telah dipublikasikan.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini meliputi: (1) Kurangnya pemanfaatan aplikasi Mobile BPJS Kesehatan akibat minimnya tenaga pegawai yang memberikan informasi terkait penggunaan aplikasi tersebut. (2) Rendahnya tingkat pemahaman serta kesadaran masyarakat mengenai layanan yang tersedia dalam aplikasi Mobile BPJS Kesehatan.

Berdasarkan latar belakang serta identifikasi masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini merumuskan pertanyaan utama, yaitu: Bagaimana Sistem Informasi Mobile Dalam Optimalisasi Pelayanan BPJS Kepada Masyarakat di Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana implementasi Sistem Informasi Mobile BPJS di Puskesmas Ngaras serta mengevaluasi optimalisasi layanan BPJS di fasilitas kesehatan tersebut.

METODE

Seperti yang dikemukakan oleh Moleong, (2019:4) Desain penelitian adalah kerangka konsep yang menggambarkan tahapan dari penelitian. Adapun tahap yang digunakan dalam penelitian ini meliputi : menetapkan identifikasi dan perumusan masalah, menetapkan tujuan dan kegunaan penelitian, merumuskan kerangka pemikiran, mencari tinjauan pustaka dan menentukan metode penelitian, menetapkan subjek dan sumber informasi, melakukan pengumpulan dan pengolahan data, melakukan analisa data, menarik kesimpulan dan memberikan saran.

Subyek dalam penelitian ini adalah Pegawai Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat dan masyarakat pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Sistem Informasi Mobile

Adapun sumber informasi terdiri dari: 2 (dua) orang Pegawai Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat yaitu Ridwan dan Lia. 3 (tiga) orang masyarakat pengguna BPJS Kesehatan Sistem Informasi Mobile yaitu Lili, Yati dan Lesi

Teknik pengumpulan data: 1. Teknik Observasi. Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat fenomena yang menjadi objek penelitian. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data primer. Dalam proses observasi, peneliti harus menggunakan seluruh pancaindra secara optimal guna memperoleh informasi yang akurat mengenai objek yang diamati.

2. Teknik Wawancara. Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi tanya jawab antara dua pihak dengan pendekatan yang sistematis sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang suatu peristiwa, aktivitas, individu, atau organisasi berdasarkan perspektif responden yang diwawancarai.

3. Teknik Dokumentasi. Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data melalui sumber tertulis, seperti buku, jurnal, laporan, dan dokumen lainnya. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengakses informasi yang telah terdokumentasi sebelumnya. Menurut Sugiyono (2016:317), dokumentasi menjadi salah satu cara untuk mengumpulkan data yang bersumber dari catatan tertulis atau arsip yang tersedia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Sistem Informasi Mobile di Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat. Sistem informasi *mobile* pada Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat merupakan dampak nyata dari adanya perubahan teknologi dan informasi

saat ini. Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat telah memberikan fasilitas yang dilengkapi sistem informasi *mobile* untuk mengelola, mengatur dan mempercepat proses administrasi dan pengelolaan data BPJS Kesehatan. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan dan percepatan integrasi antar sistem dalam membantu pasien dan pegawai dalam proses praktik dan pemberian informasi terkait BPJS Kesehatan

Merujuk pelaksanaan sistem informasi *mobile* yang digunakan pihak Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat terkait BPJS Kesehatan dalam teori menurut (Anggadwita, 2019), menyebutkan bahwa sistem informasi *mobile* dapat terdiri dari beberapa indikator yakni, kemudahan proses data, kecepatan informasi dan proses pelayanan tanpa batasan waktu dan tempat. Sehingga ketiga faktor tersebut yang digunakan peneliti sebagai pelaksanaan sistem informasi *mobile*

Kemudahan Proses Data

Proses data berbasis *mobile* mampu memangkas durasi waktu pengerjaan analisa laporan secara efektif dan efisien. Sehingga, konsentrasi dokter, perawat, petugas maupun pasien dapat digunakan untuk memeriksa dan menangani pasien secara profesional. Sistem informasi *mobile* adalah sebuah sistem aplikasi pendataan berbentuk *software*, yang dimiliki oleh Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat. Pendataan BPJS terutama berasal dari masyarakat, baik pendataan transaksi yang rawat inap maupun yang rawat jalan secara *online* yang telah berjalan secara formal melalui sistem ini. Kemudahan proses data dilingkungan puskesmas bertujuan untuk dapat memperlancar aktivitas dan menghindari terlambatnya penyampaian informasi. Nasruddin Safaat, (2018:42)

Berdasarkan hal tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa pegawai puskesmas menjalankan sistem informasi *mobile* BPJS Kesehatan kepada masyarakat atau pengguna sudah berjalan

dengan baik dan sudah digunakan oleh masyarakat yang membutuhkan BPJS Kesehatan yang ingin berobat di puskesmas dikarenakan data mereka sudah terdaftar di sistem informasi *mobile* dengan kemudahan proses data

Bahwa sistem yang digunakan dalam menjalankan aplikasi adalah menggunakan sistem android yang mudah dibawa kemana mana dan gampang perawatannya jika terjadi kerusakan. Tetapi kita mengetahui bahwa android juga memiliki kelebihan dan kelemahan di antara kelebihan *andriod* adalah melakukan banyak tugas. Jika Anda pernah merasakan kelebihan *Symbian* yang dapat membuka beberapa aplikasi sekaligus, seperti halnya Android yang dapat membuka beberapa aplikasi secara langsung tanpa menutup salah satunya. Selain kelebihan android mempunyai kelemahan di antaranya adalah koneksi Internet yang terus menerus, kebanyakan ponsel berbasis *system* ini memerlukan koneksi internet yang simultan alias terus menerus aktif, koneksi internet GPRS selalu aktif setiap waktu, itu artinya Anda harus siap berlangganan paket GPRS yang sesuai dengan kebutuhan

Kecepatan Informasi

Kecepatan informasi untuk memperoleh data pasien mengenai hasil diagnosis penyakit yang diderita menjadi salah satu prioritas di era digital saat ini. Sehingga dengan adanya sistem informasi *mobile* ini diharapkan mampu mengatasi permasalahan tersebut, kemudian kecepatan informasi juga mampu menyelesaikan proses pekerjaan yang berhubungan dengan administrasi puskesmas. Hal tersebut menjadi salah satu tolak ukur dari profesionalisme dan kapabilitas setiap puskesmas maupun lembaga kesehatan untuk meningkatkan pelayanan. Anggadwita, (2019:85) Sistem berkualitas yaitu informasi bersumber dari informasi *mobile* serta dari aplikasi yang menyatakan bahwa data yang masuk adalah akurat. Informasi pendataan sistem langsung tertera pada aplikasi tersebut dalam waktu cepat. Pada aplikasi sistem ini terdapat informasi tambahan yang

membantu dalam memberikan informasi yang sesuai kepada pengguna BPJS baik yang rawat inap maupun yang rawat jalan.

Proses Pelayanan Tanpa Batasan Waktu dan Tempat

Dengan adanya sistem informasi *mobile* ini maka segala bentuk pelayanan dan akses informasi seputar BPJS Kesehatan dapat dilakukan secara *online* melalui bantuan dari aplikasi. Selain itu, pasien juga mendapatkan perawatan dan penanganan lebih cepat. Menurut (Anggadwita, 2019). Pelayanan sederhana dengan prosedur yang mudah dipahami, cepat dalam memberikan respon, aman, akuntabel dan informatif serta didukung sarana dan prasarana yang sesuai dan nyaman”

Sistem ini berfungsi untuk mencegah dobelnya data pengguna secara ganda maupun pegawai yang tidak transparan terhadap transaksi data. Di samping itu dengan adanya sistem informasi *mobile* pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk menyelesaikan segala kebutuhan berkaitan dengan sistem administrasi BPJS Kesehatan. Baik yang sifatnya untuk rawat inap maupun rawat jalan, data terkait hal tersebut dapat dilihat dimana saja dan kapan saja

Pelayanan BPJS di Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat. Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat maupun daerah. kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan tujuannya adalah untuk menyelenggarakan pelayanan yang prima, dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien yang dapat memenuhi dan memuaskan pasien atau

masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pasien. Pelayanan pada sektor publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan pelayanan terbaik. Penyedia layanan, pasien atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya

Merujuk konsep pelayanan dalam teori pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, menjelaskan bahwa standar pelayanan meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Sehingga enam faktor tersebut yang digunakan peneliti sebagai standar pelayanan.

Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat terkait pelayanan BPJS Kesehatan, untuk aspek prosedur pelayanan petugas puskesmas khususnya dalam memberikan prosedur pelayanan kepada pasien pengguna BPJS Kesehatan dapat dikatakan baik. Pihak Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam memberikan prosedur pelayanan kepada pasien. Prosedur pelayanan dalam urusan administrasi adalah suatu keadaan pada seseorang yang secara penuh kesungguhan, berdaya guna melaksanakan prosedur pelayanan yang baik sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Moenir, (2016:44)

Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat sebagai pelayanan pemberi pelayanan kesehatan masyarakat selalu berupaya menunjukkan dan memberikan prosedur pelayanan terbaiknya dalam memberi pelayanan kepada masyarakat dengan cara adanya berfing atau pertemuan untuk petugas di seluruh lini BPJS Kesehatan yang berada di Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat. Tindakan ini

sesuai dengan pendapat Endang Sutarti, (2018:72) yang menyatakan bahwa prosedur adalah suatu kondisi yang menunjukkan unsur kematangan yang berkaitan dengan persyaratan dan administrasi yang dapat diperoleh melalui pendidikan, pelatihan dan pengetahuan

Upaya yang telah dilakukan oleh pihak puskesmas tersebut diharapkan seluruh pegawai memiliki pelayanan prosedur yang baik terhadap pasien dan sesuai dengan prinsip pelayanan prima, dimana petugas memiliki respon dan cara kerja yang cepat serta mudah, di antaranya : (a). Memiliki respon yang cepat terhadap keluhan pasien, (b). Memiliki keterampilan sesuai dengan bidang tugasnya, (c). Memiliki cara berkomunikasi yang baik, (d). Mampu mengendalikan emosi.

Berdasarkan pengamatan peneliti, dilihat dari cara petugas dalam memberikan prosedur pelayanan kepada pasien sudah baik sehingga pasien mendapatkan penanganan yang tepat, aspek prosedur pelayanan yang dilakukan petugas bagian BPJS Kesehatan di Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat telah memenuhi kriteria dalam prosedur pelayanan. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat terkait pelayanan BPJS Kesehatan sudah baik dan sesuai, dimana petugas memiliki respon yang cepat dan pelayanan yang cepat serta komunikasi yang baik dilihat dari cara memahami keluhan pasien sehingga pasien mendapatkan prosedur yang tepat mengenai BPJS Kesehatan melalui sistem informasi *mobile*. Akan tetapi masih terdapat pasien yang merasa kecewa karena terdapat petugas yang dianggapnya dalam memberikan prosedur pelayanan sistem informasi *mobile* prosedurnya masih terlalu lama, peserta atau pasien masih terlalu lama menunggu di puskesmas baik dalam hal mengantri administrasi maupun menunggu dalam pelayanan obat, hal ini dianggap pegawai kurang mampu dalam menangani pasien

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan kemampuan menggunakan waktu dengan efektif dan efisien untuk memperoleh manfaat yang maksimal, tetapi waktu lebih merupakan proses kesadaran yang sifatnya individual. Endang Sutarti, (2018:121). Tentunya pasien mengharapkan waktu penyelesaian yang tepat dan cepat serta menyenangkan dari petugas ketika memberikan pelayanan BPJS Kesehatan. Akan tetapi berdasarkan hasil penelitian terkait dengan waktu penyelesaian petugas dalam memberikan pelayanan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa masih terdapat petugas yang dianggap oleh pasien kurang respon, sigap dan teliti. Menurut Sinambela (2018:45), waktu penyelesaian petugas adalah salah satu unsur yang paling rentan di organisasi. Sedangkan dalam konsep pelayanan, aspek waktu penyelesaian yang dimaksud adalah sebagai berikut: a. Melayani pasien berdasarkan waktu yang cepat dan tepat b. Melayani pasien dengan berpikiran positif dan logis c. Melayani pasien dengan waktu yang sesuai dengan ketentuan

Beberapa pasien menyatakan bahwa waktu penyelesaian layanan BPJS Kesehatan yang diberikan petugas melalui sistem informasi *mobile* sudah optimal. Hal ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian yang diberikan telah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan. Kecepatan dan ketepatan petugas dalam melayani pasien menjadi indikator positif dalam hal ini. Namun, dalam beberapa situasi, petugas tetap bersikap tegas terhadap peserta BPJS Kesehatan yang tidak mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh Puskesmas Ngaras, Kecamatan Ngaras, Kabupaten Pesisir Barat.

Biaya Pelayanan. Biaya pelayanan merupakan hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Moenir, (2016:56), menjelaskan bahwa biaya pelayanan merupakan hal-hal mendasar yang berhubungan langsung dengan pasien. Berdasarkan hasil penelitian kepada pasien peneliti dapat menyimpulkan bahwa seluruh petugas BPJS Kesehatan di

Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat telah memberikan pelayanan biaya melalui sistem informasi *mobile* secara lengkap dan transparan

BPJS Kesehatan Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat sendiri memiliki peraturan yang berkaitan dengan biaya perawatan, menginap, rawat jalan yang diatur dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen puskesmas. Hal ini sesuai dengan standar pelayanan menurut Moenir, (2016:86), yang menjelaskan mengenai dasar-dasar pelayanan yang harus diperhatikan agar pelayanan biaya menjadi aman, nyaman dan terjangkau antara lain: (a) Biaya pelayanan transparan, (b) Mudah diakses biaya yang dikeluarkan sehingga tidak miskomunikasi, (c) Biaya sesuai ketentuan yang berlaku yang sudah ditetapkan melalui standar operasional prosedur, (d) Produk Pelayanan.

Segala sesuatu hasil pelayanan yang akan diterima pasien sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan merupakan berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pasien yang dimana produk pelayanan ini sudah ada di dalam sistem informasi *mobile* sehingga memudahkan pasien dalam menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai produk pelayanan yang diberikan petugas BPJS Kesehatan Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat terhadap pasien adalah tidak ada perbedaan perlakuan petugas terhadap pasien yang merupakan peserta BPJS Kesehatan maupun bukan, semua produk pelayanan telah disesuaikan dengan kebutuhan pasien di dalam sistem informasi *mobile* tersebut, baik pendaftaran pasien, pengaduan, keluhan bahkan tagihan biaya serta perubahan data pasien dan pemindahan kelas. Segala produk pelayanan yang dilakukan oleh petugas BPJS Kesehatan Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat sesuai dengan standar pelayanan yang meliputi beberapa hal sebagai berikut : (a) Menerima pengaduan dan keluhan

para pasien, (b) Menegaskan kembali kebutuhan para pasien, (c) Mewujudkan kebutuhan para pasien, (d) Mencatat pemindahan kelas atau kamar pasien, (e) Menyatakan terima kasih dengan harapan pasien merasa terlayani dengan baik.

Produk pelayanan yang diharapkan oleh pasien tentunya adalah produk pelayanan yang tepat dari petugas selama menangani pasien khususnya pada pasien peserta BPJS Kesehatan.

Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Aspek sarana dan prasarana pelayanan merupakan salah satu aspek penting untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Menurut Ratminto, (2019:22) bahwa aspek sarana dan prasarana pelayanan termasuk dalam kriteria pelayanan, dijelaskan bahwa sarana dan prasarana menjadi faktor pendukung kepuasan pasien. Sebaliknya jika sarana dan prasarana tidak didukung maka akan berdampak pada pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien

Berdasarkan hasil wawancara pada pasien dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa aspek sarana dan prasarana pelayanan telah dipenuhi oleh sebagian petugas Puskesmas Ngaras Kecamatan Ngaras Kabupaten Pesisir Barat dalam memberikan layanan kepada pasien. Dengan adanya sistem informasi *mobile* secara *online* mempermudah jarak dan sarana prasarana mempermudah kami di puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada peserta terkait BPJS Kesehatan, dimana sistem informasi *mobile* juga bisa mengetahui jarak tempuh fasilitas kesehatan penerima rujukan sehingga mempermudah dalam memilih fasilitas kesehatan tujuan yang lebih mudah dijangkau. Hal ini akan berdampak pada penguraian antrian yang menumpuk pada fasilitas kesehatan penerima rujukan dengan tetap mempertimbangkan ketersediaan sarana dan prasarana serta kompetensi sumber daya manusia yang ada. Hal ini akan membuat peserta BPJS Kesehatan menjadi lebih nyaman karena

tidak perlu mengantri lama. Namun ada beberapa pasien yang mengatakan bahwa petugas belum memberikan akses atau informasi seputar BPJS Kesehatan dengan menggunakan sistem informasi *mobile* secara maksimal hal ini membuat pasien atau peserta merasa petugas tersebut perlu dilakukan bimbingan atau pelatihan.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Dalam aspek sikap, kompetensi petugas mencerminkan kecenderungan untuk bertindak dengan cara tertentu, sehingga sikap tidak hanya merupakan kondisi psikologis internal, tetapi juga bagian dari proses kesadaran pribadi. Menurut Moenir (2016:90), pasien tentu mengharapkan petugas memiliki sikap dan perilaku yang ramah serta menyenangkan saat memberikan layanan.

Namun, berdasarkan hasil penelitian mengenai kompetensi petugas dalam aspek sikap, masih ditemukan beberapa petugas yang dinilai kurang ramah oleh pasien. Selain itu, kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan belum optimal, terutama dalam merespons dengan cepat. Prosedur pelayanan masih dinilai terlalu lama, dan implementasi sistem informasi *mobile* pun belum berjalan secara maksimal. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan petugas dalam menyampaikan informasi terkait penggunaan aplikasi kepada pasien.

“Akan tetapi pasien lain juga mengatakan bahwa sikap pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap pasien dengan menggunakan sistem informasi *mobile* sudah baik sehingga bisa dikatakan memenuhi kriteria pelayanan. Hal ini tercermin dari sikap petugas yang ramah dan sopan dalam melayani pasien, namun disisi lain dalam beberapa kasus pegawai bersikap tegas terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan yang tidak mematuhi dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Mobile di Puskesmas Ngaras, Kecamatan Ngaras, Kabupaten Pesisir Barat telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur. Hal ini terlihat dari kemudahan dalam pengolahan data, kecepatan penyampaian informasi, serta fleksibilitas pelayanan yang tidak terbatas oleh waktu dan lokasi. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal kesalahan saat pendaftaran dan pembaruan data pasien. Secara keseluruhan, optimalisasi pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Ngaras sudah cukup baik dan telah memenuhi konsep pelayanan yang diharapkan. Pihak BPJS Kesehatan telah menjalankan perannya dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala di tingkat puskesmas yang menyebabkan sebagian pasien merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan. Salah satu permasalahan yang masih dihadapi adalah respon pelayanan yang belum cukup cepat serta prosedur yang masih tergolong lambat. Hal ini disebabkan oleh kurang optimalnya penyampaian informasi oleh petugas, sehingga masih diperlukan peningkatan dalam aspek ini agar pelayanan BPJS Kesehatan di puskesmas dapat lebih efektif dan efisien.

REFERENSI

- Anggadwita. (2019). Pengembangan dan Peningkatan Berbasis Teknologi, Inovasi Penerbit Bandung
- Asidhiqi U, Hartanto AD. (2019). Pembuatan dan Perancangan Sistem E-letter Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah DASI*. 14(04): 54-60.
- Endang Sutarti. (2018). Artikel Pelayanan Prima Dalam Pelayanan Publik. (<http://pelayanan%20prima.htm> diunduh 2024).
- EUT Rauf, S Suhartina. (2022). Hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia

- Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Adipuro Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Bisnis Darmajaya*. Volume 8 (3)
- EUT Rauf, dkk. (2024). dampak Implementasi Program Keluarga Harapan (Pkh) Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Miskin Di Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Hukum Dan Ilmu Politik*. Volume 1 (1)
- Hariana E. (2019). Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMP) di DIY. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*.
- Ibrahim, A. (2019). Sistem Berbasis Web”, *Jurnal Sistem Informasi, Fasilkom Unsri*, Vol. 3.
- Moleong. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, R&D*. Bandung
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bina Aksara. Jakarta
- Mustika. (2017). Perkembangan Teknologi Informasi dalam Aspek Global. Diambil dari <http://merylmustika.web.ugm.ac.id//04/14/perkembangan-teknologi-informasi-dalam-aspek-global/>
- Nurdiana, D. (2019). “Kamus Digital (Inggris-Indonesia/Indonesia-Inggris) Berbasis SMS Gateway”, *Prosiding Seminar Program Studi Ilmu Komputer, Universitas Pendidikan Indonesia*.
- Putri. (2017). Sistem Informasi Pemetaan Fasilitas BPJS Berbasis Android di Kota Bitung. *E-journal Teknik Informatika*. Volume 11 (1)
- Ratminto. (2019). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Sinambela. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Tsani MR dan Nurhadianto. (2019). Sistem Informasi Ujian Berbasis Web Server SMK Bina Islam Mandiri (Bisma) Kersana Brebes Tegal. *Cogito Smart Journal*. 1(1): 45 – 54