



# Proposal

CUSTOMER SERVICE, MARKETING  
& PUBLIC RELATION



# TRESNO KOE

Tempat REspon maSalah  
daN daftar Online jKn mObilE

RSUD Ajibarang  
2023

**Penanggung Jawab**

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

**Koordinator**

Tri Wahyuningsih, S.Tr.Keb.Bdn

Budiana Marini, A.Md

**Sekretaris**

Dwie Andrie S, S.Kep., Ns

Intan Ari Nurcahyani, A.Md.RMIK



# Ringkasan



TRESNO KOE (Tempat Respon masalah daftar Online JKN mobile) meliputi Duta Mobile JKN dan PAKE IMO. Duta Tresno koe merupakan teamwork Duta mobile JKN di RSUD Ajibarang menyambut pasien, proaktif dalam memberikan edukasi dan memandu mendaftar online mobile JKN. PAKE IMO ialah panduan yang digunakan oleh tim Tresno Koe dalam melakukan kegiatan berupa download/install dan pendaftaran pasien secara online melalui mobile JKN.

TRESNO KOE berhasil meningkatkan capaian pemanfaatan antrean Online Melalui Mobile JKN RSUD Ajibarang dari 1.93% (Juli) menjadi 15.24% (Agustus) dan 20% di bulan September 2023, sehingga dapat mengurai antrian di pendaftaran rawat jalan.



# Latar Belakang

Aplikasi mobile JKN merupakan suatu bentuk transformasi digital BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu. Aplikasi mobile JKN dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepesertaan, mengetahui informasi data peserta keluarga, mengetahui informasi tagihan iuran peserta, mendapatkan informasi fasilitas kesehatan dan kemudahan menyampaikan pengaduan, serta melakukan pendaftaran online ke fasilitas kesehatan yang dituju.

RSUD Ajibarang mendukung sistem digitalisasi yang di canangkan 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 pasien rawat jalan setiap hari rata-rata 350 sampai 400 pasien. 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 Periode Januari – Agustus 2023, 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).



# Tujuan



01

Mempermudah pasien dan keluarga pasien menggunakan layanan rawat jalan

02

Meningkatkan cakupan pengguna JKN Mobile

03

Membangun dan menjaga mutu pelayanan, citra rumah sakit serta berupaya menghadirkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan.

PROPOSAL "TRESNO KOE" RSUD AJIBARANG



0813 9048 3929

<http://rsudajibarang.banyumaskab.go.id/>

RSUD Ajibarang @rsud.ajibarang.ceria

Rsud Ajibarang



4

bangga  
melayani  
bangsa

# Langkah -Langkah



TRESNO KOE dan PAKE IMO turut berperan aktif peningkatan pemanfaatan Mobile dan bersinergi dengan BPJS Kesehatan untuk mendukung terlaksananya program mutu layanan.

Langkah- langkah strategi dan aktivitas keberlanjutan untuk memastikan inovasi dapat diadaptasi tanpa adanya resistensi, meliputi:

| No | Aspek    | Strategi aktivitas  |
|----|----------|---|
| 1  | Man      | <b>Peningkatan kinerja tim, meliputi:</b><br>1. Peningkatan kualitas pengetahuan petugas tentang Mobile JKN<br>2. Penampilan, sikap yang baik dalam melayani sesuai moto "CERIA"<br>3. Pelatihan dan inhouse training terkait customer Service kepada duta "TRESNO KOE" secara berkelanjutan                                      |
| 2  | Method   | 1) Pengembangan inovasi "TRESNO KOE" dan "PAKE IMO" menyesuaikan perkembangan yang ada<br>2) Pencatatan capaian kegiatan melalui monitoring kinerja tim<br>3) Mensosialisasikan pemanfaatan mobile JKN dalam kegiatan Promosi Kesehatan melalui "RSUD Ajibarang Go To Village" kerjasama dan berkordinasi dengan instalasi IP2K2M |
| 3  | Machine  | 1) Pemeliharaan fasilitas yang ada<br>2) Meningkatkan jumlah media informasi tentang Mobile JKN sesuai perkembangan yang ada<br>3) Pemeliharaan media promosi tentang Mobile JKN<br>4) Pemeliharaan tempat kerja tim agar senantiasa bersih, nyaman   |
| 4  | Money    | Pengusulan anggaran dalam RKA untuk program "TRESNO KOE" dan "PAKE IMO" guna menunjang program yang berkelanjutan   |
| 5  | Material | Pengembangan inovasi disesuaikan perkembangan yang ada  |





## Duta TRESNO KOE

Duta Treno bertugas di titik tangkap pemanfaatan mobile JKN yang berada :

1. Rawat Jalan  
untuk pasien setelah mendapat layanan dan diberikan surat kontrol.
2. Rawat Inap  
Untuk pasien post ranap dan akan kontrol di Poliklinik RSUD Ajibarang
3. Ruang Tunggu Farmasi  
Untuk pasien yang sedang menunggu obat.
4. Pojok Mobile JKN "TRESNO KOE"



## PAKE IMO

Saat Duta Tresno Koe bertugas, jika menemukan kendala maka Duta Tresno Koe akan mengakses Pake IMO

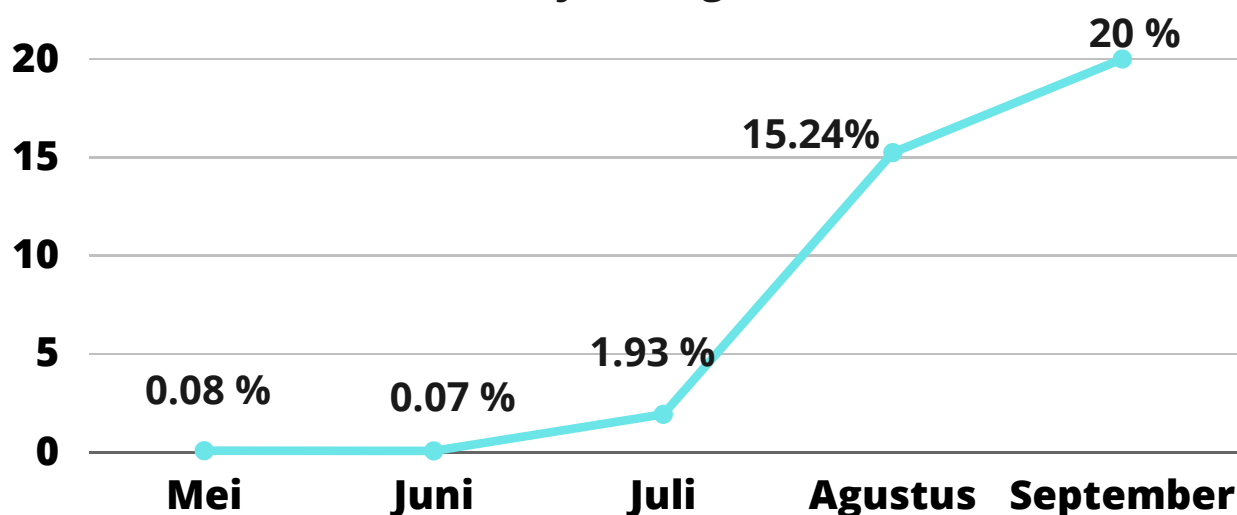
1. Buka link [bit.ly/PakeIMO](https://bit.ly/PakeIMO)
2. Pilih menu Kendala
3. Klik menu saya sebagai Tim Tresno Koe
4. Baca dengan teliti solusi yang ada sesuai kendala yang ditemui Duta Tresno Koe.

# Hasil



Terjadinya peningkatan pemanfaatan antrean Online Melalui Mobile JKN RSUD Ajibarang sehingga dapat mengurai antrian di pendaftaran rawat jalan. Progres capaian pemanfaatan Mobile JKN sampai minggu Kedua bulan September sebesar 20%.

## Prosentasi Pemanfaatan Mobile JKN di RSUD Ajibarang Tahun 2023



## Prosentasi Pemanfaatan Mobile JKN di RSUD Ajibarang September Tahun 2023

| Kabupaten      | Faskes                         | bulan          | Capaian (%) | Jumlah Antrian | Jumlah SEP RJTL |
|----------------|--------------------------------|----------------|-------------|----------------|-----------------|
| 1. Banyumas    | RSKB MITRA ARIVA               | (09) September | 56.76       | 42             | 74              |
| 2. Banyumas    | RSU MEDIKA LESTARI             | (09) September | 47.65       | 618            | 1297            |
| 3. Banyumas    | RSU ST ELISABETH               | (09) September | 27.79       | 861            | 3098            |
| 4. Purbalingga | RS HARAPAN IBU                 | (09) September | 25.43       | 1731           | 6808            |
| 5. Banyumas    | KLINIK UTAMA RAWAT INAP AMANDA | (09) September | 24.23       | 324            | 1337            |
| 6. Banyumas    | RSU AMANAH SUMPIUH             | (09) September | 23.56       | 523            | 2220            |
| 7. Cilacap     | RSU RAFFA MAJENANG             | (09) September | 20.59       | 562            | 2729            |
| 8. Banyumas    | RSUD AJIBARANG                 | (09) September | 20          | 1687           | 8433            |
| 9. Cilacap     | RSU AFDILA CILACAP             | (09) September | 19.34       | 323            | 1670            |
| 10. Banyumas   | RSU WIRADADI HUSADA            | (09) September | 16.63       | 947            | 5694            |

Sumber: Piano Falsetto - Antrol Mobile JKN (google.com)



- Jika terjadi kendala pada saat pendaftaran online , “PAKE IMO” akan membantu mendapatkan solusi yang cepat karena terdapat panduan tentang berbagai masalah yang mungkin muncul.
- PAKE IMO" dapat diakses melalui gadget seperti komputer, tablet dan smartphone.

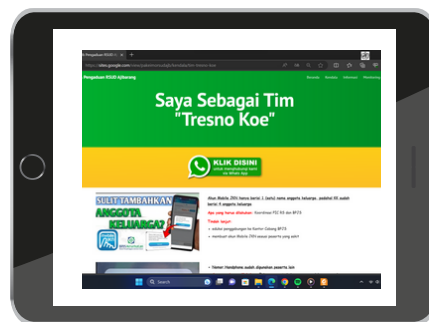
Link <https://bit.ly/PakeIMO>



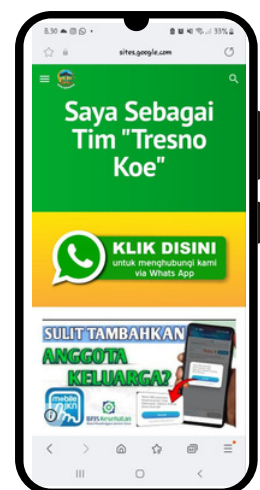
Mobile JKN dapat diakses melalui :



Laptop



Tablet



Handphone





# Lampiran

Kondisi awal Antrian  
Pendaftaran RSUD Ajibarang



Kondisi setelah adanya  
TRESNO KOE dan PAKE IMO

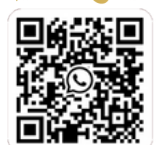


# Duta Tresno Koe





## PROPOSAL "TRESNO KOE" RSUD AJIBARANG



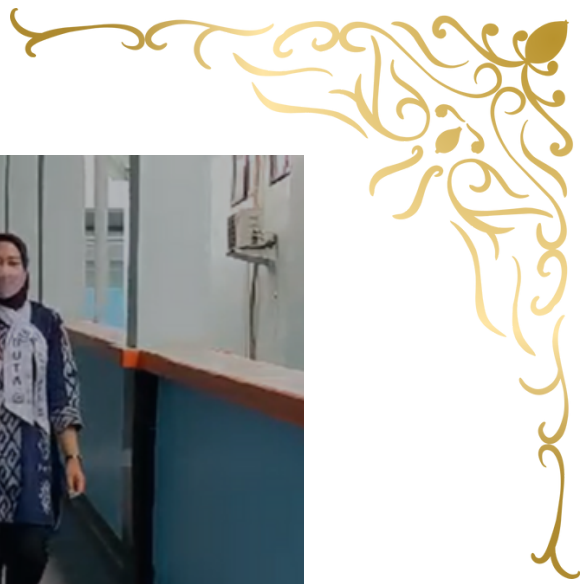
0813 9048 3929

<http://rsudajibarang.banyumaskab.go.id/>

RSUD Ajibarang @rsud.ajibarang.ceria

Rsud Ajibarang





## PROPOSAL "TRESNO KOE" RSUD AJIBARANG

12

0813 9048 3929

<http://rsudajibarang.banyumaskab.go.id/>

RSUD Ajibarang @rsud.ajibarang.ceria

Rsud Ajibarang





Dalam menjalankan tugasnya Tim Duta Tresno Koe telah dibekali dengan *in house training* seperti :



• Sosialisasi JKN Mobile oleh PIC BPJS

• Komunikasi efektif

• *Beauty Class* dan *Grooming*



Sosialisasi Eksternal Mobile JKN pada acara RSUD Ajibarang Go To Village





PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BANYUMAS  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AJIBARANG  
KABUPATEN BANYUMAS

JL. Pancasan Ajibarang – Ajibarang Kode Pos 53163  
Telp. (0281)6570004 Faks (0281) 6570005  
Email : rsudajibarang@banyumaskab.go.id

**SURAT PENGESAHAN**

Nomor : 445.1/3022/ X/2023

Dengan ini menyatakan bahwa Makalah Inovasi dengan judul :

TRESNO KOE

(Tempat Respon Masalah dan daftar online Jkn Mobile)

Yang dibuat oleh :

1. Tri Wahyuningsih 198411072006042005
2. Budiana Marini 197906252006042004
3. Dwie Andrie Setyawan 198601212009031002
4. Intan Ari N 1994012020022032008

Disetujui untuk mengikuti

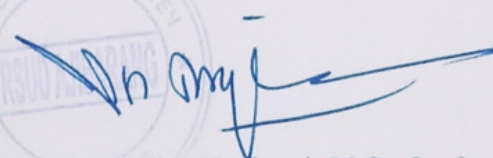
Lomba Inovasi PERSI AWARDS 2023

Kategori

CUSTOMER SERVICE, MARKETING, & PUBLIC RELATIONSHIP

Ajibarang, 06 Oktober 2023

Direktur RSUD Ajibarang

  
dr. Noegroho Harbani, M.Sc Sp.S  
NIP. 19680625 200212 1 006

