

MAKALAH

Inovasi Integrasi Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan Mobile JKN dan SEP Digital untuk Efisiensi Layanan BPJS di Charitas Hospital Belitang



Disusun oleh :

- 1. Dr. dr. Felix Kasim, M. Kes., CHAR, CPPD**
- 2. Apt Lusiana Rani Oktaviani, S. Farm., MM.**
- 3. Patricius Priyo Prasajo, AMd. Kep.**

CHARITAS HOSPITAL BELITANG

**Jl. Muhammad Shaleh Mualim No. 1 Tegalrejo BK 10 Belitang
Kabupaten OKU Timur – 32382 Sumatera Selatan**

Telp./Fax (0735) 450066, 452269

Email : rscharitasbelitang@gmail.com

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**Makalah Inovasi Integrasi Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan Mobile JKN
dan SEP Digital untuk Efisiensi Layanan BPJS di Charitas Hospital Belitang**

Tahun 2025

Dinyatakan bahwa makalah ini telah diperiksa dan disetujui oleh

Direktur Charitas Hospital Belitang

Belitang, 16 Agustus 2025

Mengesahkan,

Direktur


Dr. dr. Felix Kasim, M. Kes

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan makalah yang berjudul “Inovasi Integrasi Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan Mobile JKN dan SEP Digital untuk Efisiensi Layanan BPJS di Charitas Hospital Belitang” tepat pada waktunya.

Makalah ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai pentingnya keterlibatan pasien dan keluarga dalam mendukung budaya keselamatan pasien, khususnya melalui peningkatan kepatuhan kebersihan tangan. Penulis berharap makalah ini dapat menjadi bahan pembelajaran, referensi, sekaligus inspirasi bagi tenaga kesehatan maupun pihak rumah sakit dalam mengembangkan program keselamatan pasien yang partisipatif dan berkelanjutan.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan makalah ini. Penulis menyadari bahwa makalah ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Semoga makalah ini bermanfaat bagi kita semua, khususnya dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang aman, humanis, dan inklusif.

Belitang, Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

Judul	i
Surat Pengesahan Direktur	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar isi.....	iv
Ringkasan	v
Bab I Pendahuluan	1
Bab II Pembahasan.....	3
Bab III Penutup	6

RINGKASAN

Inovasi integrasi Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan aplikasi Mobile JKN dan SEP Digital diterapkan di Charitas Hospital Belitang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan BPJS Kesehatan, kegiatan ini bertujuan untuk menganalisis dampak integrasi terhadap waktu tunggu pasien dan tingkat kepuasan setelah inovasi dilakukan. Data dikumpulkan melalui perbandingan rata-rata waktu tunggu sebelum dan sesudah inovasi serta survei kepuasan pasien, dari 45 menit menjadi 11 menit, dengan peningkatan indeks kepuasan pasien dari 70% menjadi 91%. Implikasi inovasi ini meliputi peningkatan mutu pelayanan, pengurangan risiko antrian padat yang berpotensi menularkan infeksi, akurasi data administrasi dan penguatan *patient centered care*. Integrasi sistem juga mendukung kepatuhan terhadap regulasi BPJS dan standar akreditasi. Dengan demikian, inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga berdampak positif terhadap keselamatan pasien dan pengalaman pelayanan di rumah sakit.

Kata kunci: Anjungan Pendaftaran Mandiri, Mobile JKN, SEP Digital, waktu tunggu, kepuasan pasien, mutu pelayanan, keselamatan pasien

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang cepat, efisien, dan terintegrasi menjadi salah satu indikator mutu rumah sakit dalam era digitalisasi pelayanan publik. Saat ini, Charitas Hospital Belitang sebagai salah satu rumah sakit rujukan di wilayah Ogan Komering ulu Timur terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Salah satu tantangan utama di Charitas Hospital Belitang adalah proses administrasi pendaftaran pasien, khususnya peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Proses konvensional pendaftaran pasien BPJS seringkali memerlukan waktu yang lama, karena melibatkan beberapa tahapan, seperti verifikasi kepesertaan, penginputan data, serta penerbitan Surat Eligibilitas Peserta (SEP). Selain itu, prosedur manual ini berpotensi menimbulkan antrean panjang, duplikasi data, dan penggunaan kertas yang tidak efisien. Proses ini tidak hanya memakan waktu, tetapi juga menimbulkan antrean panjang, berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan pasien dan berdampak pada kepuasan pasien (*patient experience*). Selain itu, penggunaan kertas untuk pencetakan SEP menambah beban operasional dan tidak selaras dengan prinsip *green hospital*.

Di sisi lain, Mobile JKN yang dikembangkan BPJS Kesehatan sebenarnya sudah menyediakan fitur cek kepesertaan, booking antrean, dan rujukan online. Namun, fitur ini belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal di rumah sakit karena kurangnya integrasi dengan sistem internal rumah sakit dan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang sudah ada. Untuk menjawab tantangan ini, diperlukan sebuah inovasi integrasi antara APM dengan Mobile JKN dan sistem BPJS Kesehatan, sehingga pasien BPJS cukup melakukan pendaftaran mandiri melalui APM dengan cara scan kode booking Mobile JKN kemudian sistem akan melakukan verifikasi kepesertaan secara otomatis melalui web service BPJS, menarik data rujukan dan jadwal yang sudah di booking di Mobile JKN serta menghasilkan SEP digital tanpa harus dicetak fisik, sehingga dapat langsung digunakan di pelayanan poli.

Dengan inovasi ini, proses administrasi akan menjadi lebih cepat, paperless, mengurangi antrean loket, dan meningkatkan efisiensi layanan BPJS. Selain itu, inovasi ini mendukung visi rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang modern, ramah lingkungan dan berfokus pada *patient safety* serta *patient experience*.

2. Tujuan

a. Tujuan Umum

Meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kecepatan proses pendaftaran pasien BPJS di Charitas Hospital Belitang melalui integrasi Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan aplikasi Mobile JKN dan penerapan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) digital, sehingga mendukung pelayanan yang modern, paperless dan berorientasi pada kepuasan pasien.

b. Tujuan Khusus

- 1) Mempermudah akses layanan pendaftaran pasien BPJS. Memberikan kemudahan bagi peserta BPJS untuk mendaftar mandiri tanpa harus antri panjang di loket, cukup menggunakan APM yang terhubung ke Mobile JKN
- 2) Mengintegrasikan sistem APM dengan Mobile JKN untuk validasi kepesertaan, rujukan online, dan pengambilan data booking secara otomatis.
- 3) Mengimplementasikan SEP digital yang langsung terhubung dengan SIMRS dan dapat diakses dokter maupun admin
- 4) Mengurangi waktu tunggu pasien
- 5) Mengurangi penggunaan kertas
- 6) Mengurangi risiko kesalahan input data dengan otomatisasi sinkronisasi data pasien dari Mobile JKN ke SIMRS melalui APM
- 7) Mendukung efisiensi tenaga kerja
- 8) Meningkatkan kepuasan pasien (patient experience)

BAB II

PEMBAHASAN

1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

a. Perencanaan dan Analisis Kebutuhan

1) Identifikasi Masalah

Analisis bottleneck pada proses pendaftaran pasien BPJS, terutama antrian panjang dan proses cetak SEP.

2) Studi Regulasi

Memastikan inovasi sesuai dengan ketentuan BPJS kesehatan dan peraturan rumah sakit

3) Analisis Infrastruktur

Mengevaluasi kesiapan APM yang ada (hardware & software), jaringan internet, dan integrasi server SIMRS dengan BPJS

4) Pemetaan Alur Kerja Baru

Mendesain alur pendaftaran dari scan kode booking → validasi kepesertaan → penerbitan SEP digital tanpa cetak.

b. Pengembangan Sistem

1) Integrasi BPJS dan Mobile JKN

Menghubungkan SIMRS dan APM dengan web service BPJS untuk validasi kepesertaan dan penerbitan SEP

2) Pengembangan Modul SEP Digital

Modul ini memungkinkan SEP disimpan dalam bentuk PDF di HP pasien

3) Pembuatan Dashboard Monitoring

Untuk memantau jumlah pendaftaran, waktu proses, dan keberhasilan integrasi

c. Pilot Project

1) Simulasi Proses

Menggunakan data dummy pasien BPJS untuk menguji scan kode booking dari mobile JKN, validasi kepesertaan dan generasi SEP digital

2) Testing User Experience:

Melibatkan petugas pendaftaran dan beberapa pasien terpilih

3) Identifikasi Bug dan Perbaikan

Memperbaiki error pada proses APM, kecepatan akses atau kegagalan sinkronisasi.

d. Pelatihan dan Sosialisasi

1) Pelatihan Staf Front Office

Cara mengarahkan pasien menggunakan APM, mengatasi kendala teknis dan monitoring SEP digital.

2) Sosialisasi Pasien

Melalui banner, video edukasi, dan notifikasi Mobile JKN agar pasien paham proses baru.

e. Implementasi

- 1) Penerapan Seluruh APM
Semua anjungan di instalasi rawat jalan terkoneksi dengan integrasi ini.
- 2) Monitoring real-time dengan mengecek jumlah pendaftaran harian, waktu rata-rata proses dan tingkat keberhasilan penerbitan SEP tanpa cetak
- 3) Feedback Pasien dan Staf
Melalui survey kepuasan

f. Evaluasi dan Pengembangan Lanjutan

- 1) Evaluasi Kinerja
Evaluasi dengan membandingkan data rata-rata waktu tunggu sebelum dan sesudah inovasi, pengurangan penggunaan kertas SEP dan tingkat kepuasan pasien BPJS
- 2) Pengembangan Lanjutan:
Pengembangan lanjutan yang sedang dipertimbangkan untuk fitur pembayaran iuran BPJS di APM serta notifikasi otomatis di Whatsapp atau SMS pasien.

2. Hasil Kegiatan

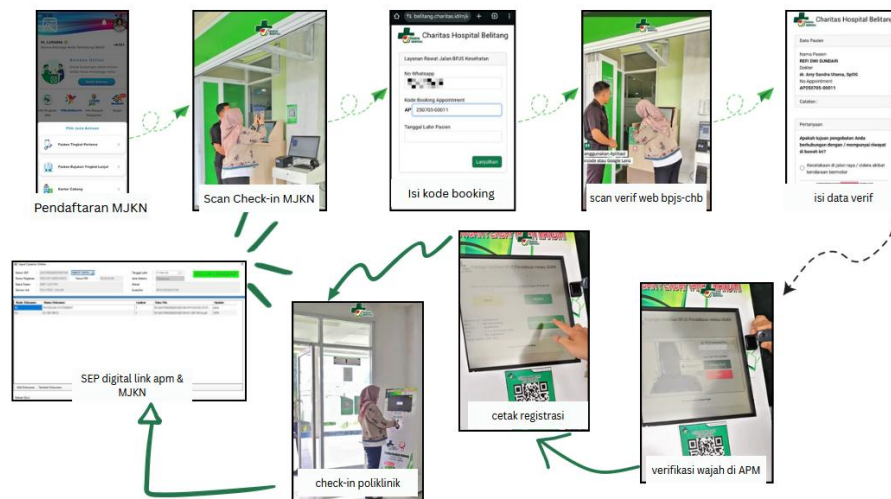
Inovasi integrasi Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan aplikasi Mobile JKN dan Surat Eligibilitas Peserta (SEP) Digital di Charitas Hospital Belitang merupakan langkah strategis dalam mendukung transformasi digital layanan kesehatan sesuai dengan regulasi BPJS Kesehatan dan program Kementerian Kesehatan tentang pelayanan berbasis digital. Inovasi ini dirancang untuk mengatasi permasalahan klasik yang terjadi pada layanan BPJS, yaitu antrian panjang, waktu tunggu yang lama dan kurangnya efisiensi proses administrasi. Data dihimpun selama **3 bulan sebelum inovasi** (Oktober–Desember 2024) dan **6 bulan setelah inovasi** (Januari–Juni 2025). Sampel diambil dari pasien peserta BPJS yang melakukan pendaftaran rawat jalan.

Indikator	Sebelum Inovasi	Sesudah Inovasi
Rata-rata Waktu Tunggu di Loker Pendaftaran	30 menit	8 menit
Rata-rata Waktu Tunggu Cetak SEP	15 menit	3 menit
Total Waktu Proses Administrasi	45 menit	11 menit

Tabel 1. Perbandingan Waktu Tunggu Sebelum dan Sesudah Inovasi

Sebelum inovasi dilakukan, proses pendaftaran pasien BPJS umumnya memakan waktu kurang lebih 45-60 menit. Hal ini disebabkan oleh proses verifikasi kepesertaan dilakukan manual oleh petugas loket, data pasien harus dimasukkan secara berulang ke dalam SIMRS dan BPJS.

Setelah inovasi diterapkan dengan mengintegrasikan APM, Mobile JKN dan SEP Digital, rata-rata waktu tunggu pasien menurun secara signifikan menjadi kurang lebih 10-15 menit. Artinya terjadi pengurangan waktu tunggu setelah dilakukan inovasi sebesar 75.5%.



Gambar 1. Alur Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan Mobile JKN dan SEP Digital

Pasien dapat melakukan cek status kepesertaan dan antrean online melalui mobile JKN sebelum datang ke rumah sakit kemudian pasien dapat melakukan checkin di APM dengan mengisi data di web BPJS yang telah terintegrasi dengan rumah sakit kemudian melakukan scan wajah secara mandiri untuk proses verifikasi. Sistem akan secara otomatis memverifikasi data pasien dan juga tersinkron dengan SEP digital. Penurunan waktu tunggu ini mencerminkan adanya **efisiensi layanan** yang nyata dan berkelanjutan.

Dilakukan survei kepuasan terhadap 200 responden (pasien BPJS rawat jalan). Hasil survei kepuasan pasien yang dilakukan setelah implementasi inovasi menunjukkan peningkatan signifikan dibandingkan sebelum inovasi. Tingkat kepuasan terhadap proses pendaftaran sebelum dilaksanakannya inovasi berada pada angka 70% (kategori cukup puas), keluhan utama adalah waktu tunggu yang lama saat melakukan pendaftaran dan juga proses administrasi yang terlalu panjang. Setelah inovasi direalisasikan, tingkatkepuasan pasien naik menjadi 91% (kategori sangat puas), pasien mengapresiasi kemudahan akses, kecepatan proses, kejelasan informasi serta transparansi proses, pasien dapat memantau status pendaftaran melalui mobile JKN dan APM.

Penerapan integrasi ini memberikan dampak yang positif pada mutu pelayanan rumah sakit dimana terjadi efisiensi operasional yakni pengurangan beban kerja petugas pendaftaran karena sebagian besar proses dilakukan mandiri oleh pasien sehingga staf dapat dialihkan untuk mendukung layanan lain yang lebih membutuhkan interaksi langsung. Selain itu juga adanya transparansi dan akurasi data dimana integrasi sistem mengurangi risiko kesalahan input, karena data diambil langsung dari server BPJS melalui mobile JKN.

Pengurangan waktu tunggu dan antrean berdampak pada peningkatan *patient flow* di ruang tunggu, sehingga mengurangi risiko penularan penyakit akibat kerumunan, meminimalisir human error dalam entri data kepesertaan BPJS serta mendorong transformasi digital yang sejalan dengan kebijakan Kementerian Kesehatan mengenai pelayanan berbasis teknologi. Dengan hasil tersebut, inovasi ini dapat dijadikan best practice bagi rumah sakit lain dalam meningkatkan efisiensi layanan berbasis BPJS, sekaligus mendukung program Transformasi Digital Kesehatan.

BAB III

PENUTUP

1. Kesimpulan

Inovasi integrasi Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dengan Mobile JKN dan SEP Digital di Charitas Hospital Belitang terbukti mampu meningkatkan efisiensi layanan BPJS. Berdasarkan hasil analisis, terdapat penurunan signifikan pada rata-rata waktu tunggu pasien, yaitu dari 45 menit sebelum inovasi menjadi 11 menit setelah inovasi. Hal ini terjadi karena staf tidak lagi perlu melakukan input data ganda, proses verifikasi kepesertaan BPJS dilakukan otomatis melalui web BPJS, dan pembuatan SEP digital langsung terintegrasi dengan mobile JKN. Selain itu tingkat kepuasan pasien mengalami peningkatan dari 70% sebelum inovasi meningkat menjadi 91% sesudah inovasi. Faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan ini meliputi kemudahan penggunaan APM, kecepatan layanan dan transparansi informasi yang dirasakan pasien.

Dengan demikian, inovasi ini tidak hanya berdampak pada pengurangan waktu tunggu dan beban kerja petugas, tetapi juga memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi peserta BPJS. Implementasi ini dapat dijadikan model digitalisasi pendaftaran layanan kesehatan yang terintegrasi dan berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

2. Saran

- a. Rumah sakit perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan pelatihan bagi petugas untuk meningkatkan adopsi teknologi. Kolaborasi dengan BPJS kesehatan juga perlu diperkuat untuk pengembangan fitur baru.
- b. Optimalisasi keamanan data dan kepatuhan regulasi agar privasi pasien terlindungi serta sistem tetap berjalan sesuai aturan.
- c. Pengembangan dashboard monitoring real time dengan menampilkan rata-rata waktu tunggu, jumlah pasien yang mendaftar via APM, dan tingkat keberhasilan integrasi dengan mobile JKN agar manajemen dapat memantau kinerja inovasi secara berkala