
ANALISIS PELAYANAN TENAGA KERJA RSUD MAJALAYA TERHADAP PENDAFTARAN ONLINE SEHINGGA TERJADI KECAKAPAN TEKNOLOGI BAGI LANSIA

Raihan Burhanudin¹, Resti Dwi Alistia², Rivana Dwi Khoerurizki³, Sunandie Eko
Ginanjari⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Administrasi Publik, STIA Bagasasi

Alamat korespondensi : rivanadwi972@gmail.com

Abstract

The registration system is one of the hospital service strategies which is expected to help patient needs, shorten waiting times, increase patient satisfaction and service effectiveness. This research was conducted so that problems regarding online registration at the Majalaya Regional Hospital can be evaluated and be useful for the community, especially the elderly, so that they know more about the online registration method at the Majalaya Regional Hospital and with this online registration it can make it easier for the community, especially the elderly, to register. In the Employment Services method, in an effort to analyze employment services at Majalaya Hospital for online registration so that technological skills for the elderly occur, this uses a descriptive qualitative method. Descriptive qualitative data collection techniques use interview methods, field notes, photos, videotapes, personal documents, notes or memos and other official documents. The implementation of online registration at Majalaya Regional Hospital can be said to be less effective for the elderly because many elderly people currently do not understand technological skills, for example having to register online via the JKN application.

Keywords : JKN Application, Services, Workforce

Abstrak

Sistem pendaftaran salah satu strategi pelayanan Rumah Sakit yang diharapkan dapat membantu kebutuhan pasien, mempersingkat waktu tunggu, meningkatkan kepuasan pasien dan efektivitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan agar permasalahan mengenai daftar online di RSUD Majalaya dapat di evaluasi dan bermanfaat untuk masyarakat khususnya lanjut usia agar lebih mengetahui metode pendaftaran online di RSUD Majalaya dan dengan adanya pendaftaran online ini bisa memudahkan masyarakat khususnya lansia untuk mendaftar. Pada metode Pelayanan Ketenaga kerjaan dalam upaya menganalisis pelayanan ketenaga kerjaan rsud majalaya terhadap pendaftaran online sehingga terjadi kecakapan teknologi bagi lansia ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data kualitatif deskriptif menggunakan metode wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi,

catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya. Diterapkannya pendaftaran online di RSUD Majayala bisa dikatakan kurang efektif bagi lansia karena sekarang lansia banyak yang kurang memahami kecakapan teknologi contohnya harus melakukan daftar online melalui aplikasi JKN.

Kata Kunci : Aplikasi JKN, Pelayanan, Tenaga Kerja

PENDAHULUAN

Di era digitalisasi sekarang ini rumah sakit sedang berkembang pada sistem pendaftaran online khususnya di rumah sakit umum daerah majalaya. Sistem pendaftaran online merupakan salah satu strategi pelayanan Rumah Sakit yang diharapkan dapat membantu kebutuhan pasien, mempersingkat waktu tunggu, meningkatkan kepuasan pasien dan efektivitas pelayanan.

Dengan adanya pendaftaran online bisa membantu lansia atau pasien untuk memudahkan pendaftaran agar mereka yang tidak bisa berangkat ke rumah sakit bisa mendaftarkan dirinya melalui pendaftaran online yang telah di buat oleh pihak pemerintah dan memudahkan mereka juga untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang cepat dan efisien serta meningkatkan pelayanan yang lebih baik. Pendaftaran *online* juga terbilang lebih mudah karena bisa dilakukan dimana saja melalui handphone kita sendiri, manfaat mendaftar online juga sebagai strategi peningkatan pelayanan dan memberikan keuntungan, mempermudah, mengurangi penumpukan antrian.

BPJS Kesehatan mengimplementasikan secara menyeluruh penerapan antrian *bridging* dan non *bridging* pada Rumah Sakit jejaring. Pengimplementasian antrian online tersebut adalah dalam rangka mendukung implementasi untuk meningkatkan kualitas layanan customer Penerapan antrian non *bridging* BPJS terintegrasi pada *mobile* JKN sehingga pasien yang melakukan pendaftaran pada *mobile* JKN akan memiliki kode pesanan dan tidak perlu lagi melakukan antrian pada bagian pendaftaran dan dapat langsung mendapatkan nomor antrian poliklinik sehingga diharapkan dapat mengurangi antrian pasien.

KERANGKA TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan atau acara dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan oleh pemerintah di perundang-undangan. Dalam penyelenggara pelayanan publik ini juga mempunyai beberapa aspek seperti pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi.

Pelayanan Publik ini sudah diatur dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Peraturan ini bertujuan untuk memastikan hubungan masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Menurut Afandi (2018 : 43)

Pelayanan Publik pada hakikatnya merupakan pemberian layanan layana kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang memberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas.

Menurut Boediono dalam (Eka, 2018), bahwa pelayanan publik merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Menurut Riyanto dalam (Nurhidayati dan Silpia 2018) Pelayanan Publik merupakan salah satu bentuk kegiatan / aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Menurut Semil dalam (Nurhidayati & Silpia 2018) Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang memuaskan kepada khalayak umum (masyarakat) sebagai perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Pengertian Pelayanan Publik menurut Ratmino dalam (Nurdiansyah, Andriani, & Hastuti 2019) Pelayanan Publik adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan.

Dilihat dari pengertian pelayanan menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik adalah suatu kumpulan Tindakan nyata untuk memenuhi khalayak umum (masyarakat) yang melakukan kegiatan menguntungkan untuk suatu keputusan.

METODE PENELITIAN

Pada metode Pelayanan Ketenaga kerjaan dalam upaya menganalisis pelayanan ketenaga kerjaan RSUD majalaya terhadap pendaftaran online sehingga terjadi kecakapan teknologi bagi lansia ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data kualitatif deskriptif menggunakan metode wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya. Teknik pengolahan data yang digunakan yaitu Fenomenologi, metode ini merupakan metode yang berfokus kepada sebuah fenomena, dimana dapat dimulai dengan cara memperhatikan dan juga meneliti subjek dan juga objek yang sedang terlibat dalam fenomena tersebut. Barulah setelah itu kita dapat mencari data yang dibutuhkan, biasanya proses pencarian data ini dapat dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap objek yang terlibat dalam fenomena tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik mengaitkan layanan pemerintah, lembaga atau fasilitas untuk kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik ini juga sangat bermanfaat. Dikarenakan bisa memberikan kepuasan atau ketidakpuasan kepada masyarakat.

Dalam hal ini peneliti mencari informasi terkait permasalahan yang terjadi mengenai pendaftaran online di RSUD Majalaya. Bagi masyarakat yang mempunyai usia muda pastinya lebih mudah dalam memahami sistem pendaftaran online ini. Tetapi, bagi masyarakat lansia sangatlah tidak mudah dikarenakan memiliki beberapa kendala seperti kurangnya pemahaman mengenai teknologi.

Berdasarkan hasil data dari wawancara pasien lansia RSUD Majalaya diterapkannya pendaftaran online untuk masyarakat lanjut usia bisa dikatakan kurang efektif bagi lansia karena sekarang lansia banyak yang kurang memahami kecakapan teknologi contohnya harus melakukan daftar online melalui aplikasi JKN. Tetapi untuk di RSUD Majalaya sebetulnya sudah cukup efisien karena sudah disiapkan satu loket khusus untuk pasien yang mempunyai penyakit berat dan sudah melakukan daftar online melalui aplikasi. Pendaftaran online tersebut bisa juga dikatakan sudah mempermudah pasien karena jika sudah mendaftar online berarti sudah mendapatkan nomor antrian untuk ke poli tujuan, dan pasien datang ke rumah sakit hanya tinggal menyerahkan berkas saja. Untuk kendala pendaftaran online sendiri mungkin dikarenakan berkaitan dengan aplikasi terkadang terhambat oleh keterbatasan dalam penggunaan gadget seperti penyimpanan ponsel yang tidak memadai, jaringan yang kurang bagus, kuota internet yang terbatas. Mengenai kendala pendaftaran online bagi masyarakat ini untuk para lansia bisa diberikan edukasi bagaimana cara mendaftar yang lebih mudah baik itu sosialisasi secara langsung maupun melalui keluarga lansia tersebut. Tetapi untuk lansia yang sudah sebatang kara sebaiknya pihak rumah sakit terkhusus bagian pendaftaran membantu lansia tersebut memberitahu Langkah-langkah daftar online tersebut. Namun peneliti juga mendapatkan informasi bahwa masyarakat khususnya lansia yang memang sudah sangat sulit memahami Langkah pendaftaran online tersebut terkadang pasien juga memanfaatkan jasa perantara.

BPJS merupakan tanda pengenal kepesertaan KPJ (Kartu Pekerja Jamsostek) Dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan bagi masyarakat untuk memperoleh manfaat kesehatan dan juga perlindungan untuk memenuhi kebutuhan yang diberikan kepada masyarakat yang telah membayar iuran atau di bayar oleh pemerintah. BPJS Kesehatan merupakan Badan Hukum Publik yang menjadi tanggung jawab langsung untuk menyelenggarakan jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh masyarakat di Indonesia.

Dengan adanya BPJS ini membantu masyarakat yang kurang mampu agar mereka bisa memeriksakan diri mereka ke rumah sakit tanpa memikirkan biaya karena bpjs telah di tanggung pembayarannya oleh KPJ (Kartu Pekerja Jamsostek), BPJS telah menjadi solusi kesehatan bagi masyarakat dengan berbagai manfaat dan mencakup fasilitas kesehatan yang ada

Dengan adanya BPJS kesehatan ini, diharapkan masyarakat bisa lebih mudah mengakses layanan kesehatan tanpa terbebani oleh biaya yang tinggi. BPJS mempunyai lima program yaitu, jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian. Mendaftar BPJS sangat

mudah kita hanya mengumpulkan formulir dan mengisi formulir pendaftaran mengunjungi kantor BPJS terdekat.

Terkait tenaga kerja, Tenaga kerja dilakukan oleh seseorang atau lebih guna untuk membantu atau menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri, orang lain, ataupun negara. Tenaga kerja ini dibedakan menjadi dua kelompok bagi penduduk suatu negara, yaitu tenaga kerja dan bukan tenaga kerja. Yang dimaksud tenaga kerja adalah dimana penduduk tersebut sudah memasuki usia kerja. Menurut undang-undang tenaga kerja di negara kita mereka yang sudah berusia 15 sampai 64 tahun. Tetapi banyak pula yang berpendapat dari para pekerja, bahwasanya bekerja dapat dilakukan juga di usia 7 tahun. Dikarenakan banyak juga anak yang sudah bekerja seperti dijalanan. Sedangkan untuk tenaga bukan kerja ini bukan bermaksud untuk seseorang yang tidak bekerja atau pengangguran, tetapi ditunjukkan untuk orang yang berusia di bawah 15 tahun atau diatas 64 tahun. Contohnya seperti pensiunan, anak-anak, dan para lansia.

Teknologi adalah ilmu yang dikembangkan oleh manusia untuk mempermudah kehidupan manusia. Dalam hal ini RSUD Majalaya sudah menerapkan teknologi ini melalui pendaftaran online. Tetapi pada penerapapan pendaftaran online di RSUD Majalaya ini tentu banyak permasalahan. Seperti kurang pemahannya lansia untuk mendaftarkan dirinya melalui aplikasi JKN, dimana aplikasi ini dibuat untuk mempermudah masyarakat melakukan pendaftaran online di RSUD Majalaya. Namun pada kenyataannya para lansia susah memahami Langkah-langkah pendaftarannya.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pendaftaran online di RSUD Majalaya terbilang cukup mudah dan efisien bagi masyarakat karena bisa mendaftar dimana pun dan kapan pun, pendaftaran online juga dapat mengurangi antrian yang Panjang dan mempersingkat waktu tunggu pasien dan mengefisiesinkan waktu pasien agar mereka yang mendaftar mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat. System pendaftaran online ini merupakan salah satu strategi pelayanan rumah sakit, yang diharapkan bisa membantu kebutuhan pasien untuk memudahkan proses pendaftaran lebih cepat. Dengan adanya pendaftaran ini yang diadakan oleh pemerintah untuk memudahkan pasien khususnya lansia agar mereka tidak perlu ke rumah sakit untuk daftar saja tetapi mereka tinggal menunggu nomor antrian yang diberikan melalui aplikasi JKN tersebut. Di era digitalisasi ini banyak pasien khususnya lansia yang tidak mengerti Langkah-langkah mendaftar online ini karena keterbatasan penggunaan gadget.

DAFTAR PUSTAKA

- Daseu, Aseu. 2018. "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis". Jurnal Ekonologi Ilmu Manajemen.
- Devi, Farika Zulfa, and Ervi Rachma Dewi. 2019. "Studi Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Loekmono Hadi Kudus". JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama.

- Hidayah, Manarul Azmi, Gili Argenti, and Indra Aditya. 2023. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Tenaga Kerja Berbasis Jaringan di Dinas Tenaga Kerja Kota Tasikmalaya". Nusanantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial.
- Imania Halwa El Karimea. 2022. "Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Dengan Sistem Online di Pusat Pelayanan Kesehatan".
- Mazaya, Andi Anja, Slamet Muchsin, dan Retno Wulan Sekarsari. 2020. Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Pada Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang). Respon Publik.
- Muhammad Fitri Rahmadana,dkk. 2020. Pelayanan Publik, Yasasan Kita Menulis.
- Muliani, Muliani. 2019. Urgensi sistem manajemen pelayanan pencari kerja bagi masyarakat lokal pada Dinas Tenaga Kerja di Kota Palangka Raya. Diss. IAIN Palangka Raya.
- Primadhani, Suci Widya, Yaslis Ilyas, and Amelia Intan Atthahirah. Sistem Pendaftaran Online sebagai suatu Strategi Peningkatan Layanan Rumah Sakit: Literature Review. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI). 2023: 20-26.
- RINAH, SRI AMBAR. 2019. Pelayanan Permasalahan Dan Penempatan Tenaga Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja (Disnaker) Kabupaten Bintan. Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
- Sinaga, Felix Ezekiel, Ahmad Buchori, and Imanudin Kudus. 2021. "Efektivitas Pelayanan Bursa Kerja Online Melalui Aplikasi BIMMA Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung". JANE (Jurnal Administrasi Negara: 51-57).
- Utami, Eliya Putri, and Aldri Frinaldi. 2021. "Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi". Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP).
- Zahiah, Sharhana, M. Mas' ud Said, and Taufiq Rahman Ilyas. 2022. "Analisis Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang (Studi Kasus pada Dinas Tenaga Kerja)". Respon Publik.