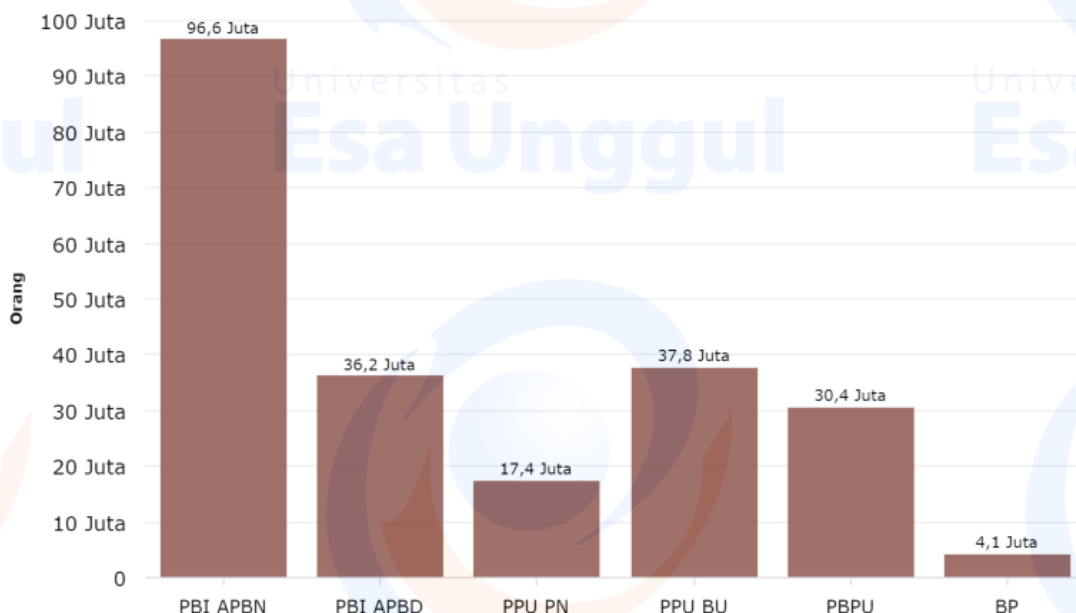


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah salah satu pelayanan publik yang banyak digunakan. Banyaknya anggota masyarakat yang membutuhkan informasi serta penanganan masalah kesehatan menjadi salah satu faktor pemerintah untuk menyelenggarakan pusat pelayanan kesehatan yang terkadang menyebabkan terjadinya antrian. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan pusat pelayanan pemerintah yang dibentuk untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional yang tidak luput dari masalah antrian. Menjadi peserta BPJS wajib bagi pekerja di sektor formal maupun informal, jumlah peserta dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan BPJS Kesehatan mencapai 222,5 juta orang per 31 Desember 2020. Angka itu setara dengan 81,3% populasi di Indonesia. Rinciannya, penerima bantuan iuran (PBI) dari APBN dan APBD sebanyak 132,8 juta orang. Iuran peserta kategori ini dibayar oleh pemerintah. Lalu, pekerja penerima upah (PPU), baik pegawai negeri maupun badan usaha, sebanyak 55,1 juta orang. Iuran mereka dipotong dari gaji. Terakhir, peserta mandiri yang terdiri dari pekerja bukan penerima upah (PBPU) sebanyak 30,4 juta orang dan bukan pekerja (BP) sebanyak 4,1 juta orang.



Gambar 1.1 Pengguna BPJS di Indonesia
(Sumber : databoks.katadata.co.id, 2020)

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan, jumlah Rumah Sakit di seluruh Indonesia sebanyak 2.813 unit. Jumlah tersebut terdiri atas 2.269 Rumah Sakit Umum dan 544 Rumah Sakit khusus. Sebagai informasi, jumlah rumah sakit pada 2010 baru mencapai 1.632 unit. Adapun jumlah Rumah Sakit terbanyak berada di Jawa Timur, yakni mencapai 381 Rumah Sakit yang terdiri atas 293 Rumah Sakit umum dan 88 Rumah Sakit Khusus. Terbanyak kedua berada di Jawa Barat, yaitu 350 Rumah Sakit yang terdiri atas 285 Rumah Sakit Umum dan 65 Rumah Sakit Khusus. Sementara provinsi Papua Barat, Gorontalo, Sulawesi Barat dan Kalimantan Utara memiliki RS paling sedikit seperti terlihat pada grafik. Provinsi-provinsi baru hasil pemekaran tersebut memiliki Rumah Sakit kurang dari 20 unit.



Gambar 1.2 Jumlah Rumah Sakit di Indonesia

(Sumber : sirs.yankes.kemkes.go.id,2020)

Untuk jumlah fasilitas kesehatan tingkat I yaitu klinik sesuai dengan data Kementerian Kesehatan pada tahun 2019 di Indonesia terdapat 9.205 klinik yang terdiri atas 8.281 klinik pratama dan 924 klinik utama. Provinsi dengan jumlah klinik pratama terbanyak adalah Sumatera Utara (980 klinik), DI Yogyakarta (934 klinik), dan Jawa Tengah (880). Sedangkan provinsi dengan jumlah klinik pratama terendah yaitu Provinsi Gorontalo (3 klinik), Kalimantan Utara (4 klinik), serta Sulawesi Barat dan Maluku Utara (6 klinik). Provinsi dengan jumlah klinik pratama yang dimiliki oleh pemerintah provinsi/kabupaten/kota terbanyak yaitu Provinsi Sumatera Utara (959 klinik). Sedangkan Provinsi dengan jumlah klinik pratama yang dimiliki oleh pemerintah provinsi/kabupaten/kota terendah yaitu Kalimantan Utara (1 klinik). Provinsi dengan jumlah klinik pratama yang dimiliki oleh TNI/Polri terbanyak yaitu Provinsi Jawa Timur (73). Sedangkan provinsi dengan jumlah klinik pratama yang dimiliki oleh TNI/Polri terendah berada di Bengkulu, Kalimantan Tengah, dan Gorontalo (1 klinik)

Data Bappenas menunjukkan bahwa pada layanan poliklinik melayani kunjungan sekitar 21,3 juta (2014) meningkat 3 kali lipatnya dalam 3 tahun menjadi 64,4 juta kunjungan (2017). Demikian pula rawat inap dari 4,2 juta kasus (2014) menjadi 8,7 juta kasus (2017). Data tersebut menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang membutuhkan fasilitas kesehatan dari tahun ke tahun. Dalam system BPJS, pesertalah yang memilih Faskes I (puskesmas, klinik umum, atau dokter keluarga) sebagai tempat yang akan memberikan layanan kesehatan pertama kali. Dalam hal ini pasien BPJS memiliki alur tersendiri ketika akan memanfaatkan fasilitas dari BPJS, berikut alur dalam menggunakan fasilitas BPJS



Gambar 1.3 Alur Peserta BPJS

(Sumber : <https://www.bhaktirahayu.com>, 2020)

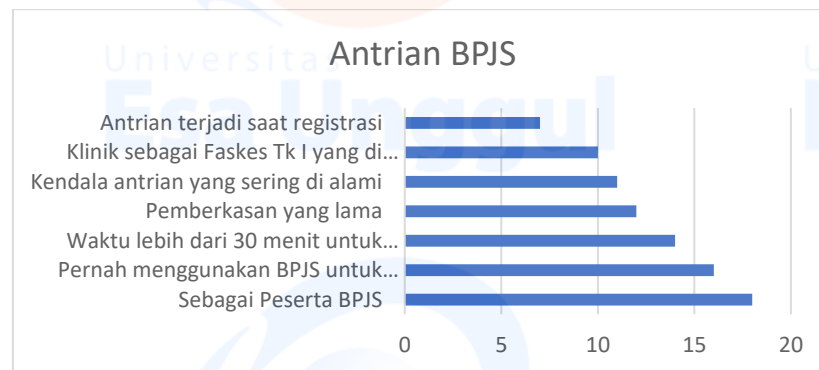
Alur Pelayanan BPJS Untuk Rawat Jalan sebagai berikut :

1. Menyiapkan kartu BPJS dan KTP
2. Datang ke faskes tingkat 1
3. Dokter faskes 1 akan melakukan pemeriksaan dan memberikan resep .
4. Resep dapat ditebus di Apotek Faskes tingkat 1 atau di apotek lain yang bekerjasama dengan BPJS. Apabila membutuhkan pemeriksaan spesialis, Dokter Faskes 1 akan memberikan rujukan ke Rumah Sakit Rujukan. Alur Pelayanan BPJS Untuk Rawat Inap Bukan Gawat Darurat sesuai dengan alur pelayanan pasien rawat jalan sebelumnya, jika ternyata dokter

Fakses I menyarankan untuk memeriksakan diri ke Rumah Sakit (Spesialis), berikut tahapannya.

1. Menyiapkan KTP dan FC, FC Kartu keluarga, Kartu BPJS dan FC, surat rujukan Faskes 1.
2. Membuat Surat Eligibilitas Peserta (SEP) di bagian BPJS Rumah Sakit Rujukan.
3. Registrasi dan mengambil kartu berobat lalu menuju ke poliklinik yang sesuai dengan rujukan.
4. Diperiksa oleh dokter spesialis yang di tuju, jika dokter spesialis menyatakan bahwa membutuhkan perawatan lebih lanjut, maka diproses untuk Rawat Inap sesuai dengan kelas BPJS.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada 20 responden yang menggunakan layanan BPJS ditemukan bahwa permasalahan yang sering dihadapi oleh pasien adalah antrian yang sering dialami ketika menggunakan layanan BPJS. Adapun fasilitas tingkat I yang digunakan sebanyak 10 orang menggunakan Klinik, 11 orang menyatakan antrian adalah kendala utama dalam pelayanan BPJS dan delapan orang menyatakan pada fasilitas yang ada, sebanyak 12 orang menyatakan bahwa penyebab antrian adalah pada proses pemberkasan selain itu dua responden menyatakan karena banyaknya pasien yang datang sehingga membuat antrian bertambah panjang. Untuk waktu yang dihabiskan oleh pasien BPJS sebanyak 14 responden membutuhkan waktu lebih dari 30 menit untuk mendapatkan layanan BPJS, sementara itu enam responden membutuhkan waktu kurang dari 30 menit.



Gambar 1.4 Hasil Wawancara
(Sumber : Tim Penulis, 2021)

1.2 Identifikasi Masalah dan Peluang

1.2.1 Customer Jobs

Sejak beroperasinya BPJS Kesehatan pada tanggal 1 Januari 2014, perlahan banyak masyarakat yang menyadari manfaatnya. Namun, ada beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti antrian panjang pendaftaran BPJS, antrian umum terjadi pada Rumah Sakit, pelayanan utama yang berada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat inap, gawat darurat, pelayanan rawat

jalan dan merupakan pelayanan pertama dan merupakan pintu gerbang rumah sakit, serta merupakan satu - satunya bagian dari pelayanan medik yang memberikan kesan pertama bagi pasien . Terdapat beberapa *customer jobs* yaitu :

1. Fasilitas Kesehatan tingkat I dan Rumah Sakit melakukan pelayanan pasien BPJS dengan jumlah pasien yang sangat banyak.
2. Layanan yang di lakukan oleh Fasilitas Kesehatan tingkat I dan Rumah Sakit kepada Pasien BPJS masih konvensional tidak di lakukan secara online.

Dari wawancara yang dilakukan kepada beberapa rumah sakit ditemukan bahwa layanan pasien BPJS dilakukan layanan sesuai dengan prosedur yang ada dan sesuai dengan peraturan yang ada, layanan yang di lakukan masih bersifat konvensional yaitu dengan antri untuk registrasi dengan syarat syarat berkas yang harus dipenuhi terlebih dahulu oleh pasien tanpa dilengkapi dengan teknologi terkini untuk mempermudah pasien BPJS. Rumah sakit tidak memiliki teknologi khusus untuk mempermudah pelayanan pasien BPJS, pasien yang berkunjung di Rumah Sakit yang di wawancari mencapai lebih dari 100 orang dalam satu hari. Layanan secara online adalah harapan dari rumah sakit untuk peningkatan layanan pasien BPJS, dengan layanan online tersebut rumah sakit berharap agar mempermudah pelayanan yang sudah ada.

1.2.2 Customer Pain

Pelayanan BPJS pada fasilitas kesehatan harus bisa memenuhi kebutuhan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, beberapa *customer pain* di antaranya :

1. Terjadi antrian di Fasilitas Tingkat I dan Rumah Sakit pada pelayanan Pasien BPJS
2. Rumah Sakit membutuhkan surat rujukan tertulis dari Fasilitas Kesehatan tingkat I
3. Pasien berobat dan rujukan berkumpul menjadi satu pada Fasilitas Tingkat I dan Rumah Sakit karena masih dilakukan secara manual.

1.2.3 Costumer Gain

Kondisi di atas menjelaskan bahwa perlu perbaikan pada layanan BPJS baik yang membutuhkan pengobatan maupun rujukan ke Rumah Sakit yang ditunjuk, dengan jumlah pasien yang sangat banyak, Rumah Sakit perlu membuat *redesigning process*, untuk memberikan nilai tambah kepada Rumah Sakit. Beberapa Customer Gain di antaranya :

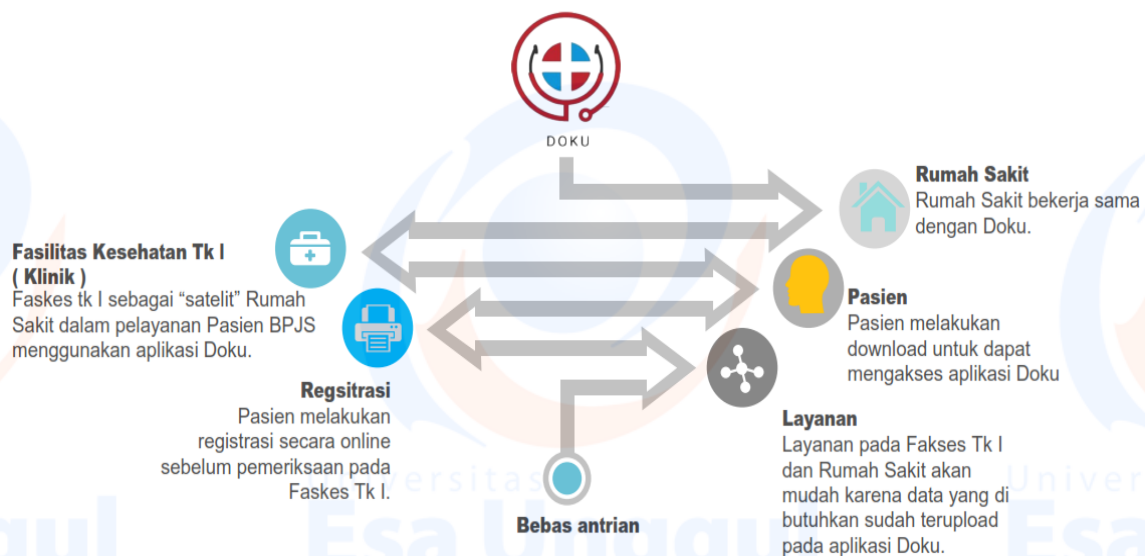
1. Simplikasi layanan BPJS
2. Tidak terjadi lagi penolakan pelayanan BPJS karena surat rujukan tidak lengkap
3. Konektivitas untuk layanan BPJS

1.3 Solusi Bisnis

1.3.1. Pain Relievers

Pain Relievers yang ada pada aplikasi dokter tunggu antara lain :

1. Dokter Tunggu (Doku) adalah sebuah aplikasi yang dibuat untuk menghilangkan antrian pada layanan BPJS yang terjadi di Rumah Sakit dan fasilitas kesehatan, aplikasi Doku akan di terapkan Rumah Sakit dan Fasilitas Kesehatan yaitu klinik yang sudah bekerja sama dengan rumah sakit.
2. Rumah Sakit tidak lagi meminta surat rujukan tertulis dari Fasilitas Kesehatan tingkat I karena sudah di lakukan secara online.
3. Layanan secara online pada Aplikasi Dokter Tunggu akan membedakan pasien berobat dengan pasien rujukan.



Gambar 1.5 Alur Pengguna Doku

(Sumber : Tim Penulis, 2021)

1.3.2. Gain Creator

Aplikasi Doku akan sangat membantu Rumah Sakit dan Fasilitas Kesehatan dalam pelayanan BPJS, dengan penerapan aplikasi ini maka layanan BPJS akan semakin nyaman dan mudah. Gain Creator aplikasi dokter tunggu di antaranya :

1. Aplikasi online untuk layanan BPJS
2. Rujukan BPJS di Rumah Sakit terpantau secara real time di Faskes tk I
3. Fasilitas Kesehatan tingkat I dan Rumah Sakit terintegrasi secara online

1.3.3. Produk dan Service

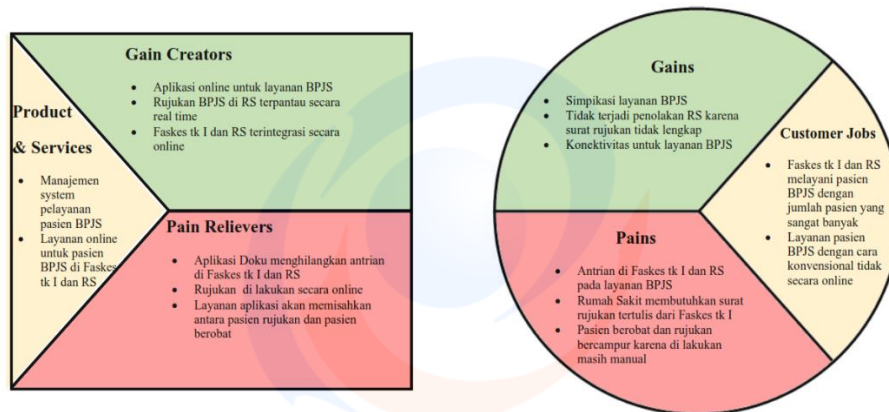
Berikut adalah produk dan service dari *Business Plan* Dokter Tunggu :

1. Aplikasi Dokter Tunggu merupakan aplikasi yang akan membantu Fasilitas Kesehatan tingkat I dan Rumah Sakit untuk melakukan manajemen terhadap pelayanan pasien BPJS yang sangat banyak
2. Aplikasi Dokter Tunggu akan menggantikan layanan pasien BPJS pada Fasilitas Kesehatan Tingkat I dan Rumah Sakit yang bersifat konvensional menjadi online.

Tema utama dalam *Business Plan* ini adalah jenis usaha yang mencoba untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pada pelayanan fasilitas kesehatan yaitu menyediakan aplikasi untuk menghindari antrian pada fasilitas kesehatan khususnya BPJS dengan media *mobile* Dokter Tunggu (Doku), aplikasi ini akan di gunakan oleh Rumah Sakit dan Fasilitas Kesehatan tingkat I yaitu klinik serta pasien itu sendiri dengan jaringan internet. Aplikasi ini akan menghubungkan Rumah Sakit dengan klinik yang sudah terintegrasi dengan aplikasi ini.

Dalam analisa dunia usaha dokter tunggu diharapkan menjadi salah satu penyedia layanan antrian pada fasilitas kesehatan tingkat I dan Rumah Sakit untuk pasien BPJS dan menjadi penantang baru bagi penyedia jasa layanan antrian lainnya. Perbedaan dengan kompetitor adalah pada model bisnis aplikasi dokter tunggu akan memajemen waktu antara Rumah Sakit, Klinik dan pasien. Hal ini akan memberikan keuntungan bagi Rumah Sakit, Klinik dan pasien serta berdampak positif bagi kedua belah pihak. Dari segi pendapatan untuk fasilitas kesehatan dengan adanya aplikasi doku akan meningkatkan kunjungan pasien karena kemudahan yang didapat oleh pasien untuk berobat ke fasilitas kesehatan hal ini karena manajemen system doku yang sudah terintegrasi dengan fasilitas kesehatan, dan hal lainnya adalah dengan memaksimalkan bisnis mitra dokter tunggu dengan Rumah Sakit.

Kompetitor dari dokter tunggu adalah sistem manual yang ada di fasilitas kesehatan dan sistem *mobile* dari JKN dan aplikasi layanan IHC Mobile. Perbedaan dokter tunggu dengan sistem manual adalah pada dokter tunggu menggunakan layanan *mobile*, sehingga ini merupakan salah satu kekuatan dari dokter tunggu. Segmen pelanggan dokter tunggu adalah rumah sakit dengan klinik sebagai Fasilitas Tingkat I dan pasien BPJS.



Gambar 1.6 Value Propotioan Canvas Dokter Tunggu
(Sumber : Tim Penulis, 2021)

1.4 Visi dan Misi

Visi

Menjadi perusahaan jasa dalam bidang Teknologi Informasi yang penuh inovasi dan terdepan di Indonesia.

Misi

1. Secara berkesinambungan menciptakan Produk dan Jasa dalam bidang Teknologi
2. Menjalin kerjasama yang baik dengan mitra kerja dan konsumen
3. Meningkatkan profesionalitas dan kesejahteraan karyawan
4. Mengutamakan kualitas dan efisiensi.
5. Berkontribusi secara positif kepada masyarakat dan lingkungan

Company Profile

Nama Perusahaan : PT. Zaps Teknologi

Jenis Perusahaan : Perseroan Terbatas

Tahun Berdiri : 2020

Alamat Perusahaan : Ruko Harmoni Harapan Indah Bekasi Utara

Jenis Usaha : Jasa pembuat aplikasi untuk antrian pada fasilitas kesehatan

Tanggal Berdiri : 20/12/2020

Produk : Aplikasi Dokter Tunggu (Doku)



Gambar 1.7 Logo Perusahaan
(Sumber : Tim Penulis, 2021)

Tagline

“Sehat tanpa menunggu”