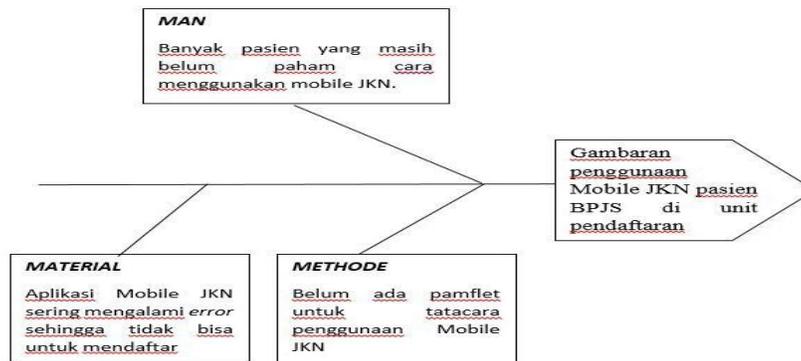


4.2 Identifikasi Masalah



Gambar 4. 1 Identifikasi Masalah

Bedasarkan hasil identifikasi masalah yang ditinjau menggunakan metode 3M yaitu *Man, Methode, Material*. Berdasarkan gambar 4.1 identifikasi masalah diatas, menunjukan hasil bahwa masih ada kendala – kendala yang dialami, berikut beberapa hal yang perlu diidentifikasi lebih lanjut:

1. Banyak pasien yang belum masih belum paham cara menggunakan Mobile JKN.
2. Belum adanya pamflet untuk tatacara penggunaan Mobile JKN.
3. Aplikasi Mobile JKN sering mengalami error sehingga tidak bisa untuk mendaftar.

4.3 Penentuan Prioritas Masalah

4.3.1 Identifikasi penentuan masalah menggunakan metode USG

Urgency, Seriousness, Growth (USG) adalah salah satu alat yang digunakan untuk menyusun urutan prioritas isu yang harus diselesaikan. Caranya dengan menentukan tingkat urgensi, keseriusan, dan perkembangan isu dengan menentukan skala nilai 1 –5 atau 1 –10. Isu yang memiliki total skor tertinggi merupakan isu prioritas. Untuk lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut:

- a. *Urgency*. Seberapa mendesak isu tersebut harus dibahas dikaitkan dengan waktu yang tersedia serta seberapa keras tekanan waktu tersebut untuk memecahkan masalah yang menyebabkan isu tadi.

- b. *Seriousness*. Seberapa serius isu tersebut perlu dibahas dikaitkan dengan akibat yang timbul dengan penundaan pemecahan masalah yang menimbulkan isu tersebut atau akibat yang menimbulkan masalah-masalah lain kalau masalah penyebab isu tidak dipecahkan.
- c. *Growth*. Seberapa kemungkinan-kemungkinannya isu tersebut menjadi berkembang dikaitkan kemungkinan masalah penyebab isuakan makin memburuk kalau dibiarkan.

Dalam penentuan prioritas masalah penulis mengundang 4 orang petugas pendaftaran untuk mengikuti *Focus Group Discussion* (FGD) dalam pelaksanaan USG. Berikut merupakan hasil penentuan prioritas masalah:

Tabel 4. 1 Hasil Identifikasi USG

No	Masalah	U	S	G	U x S x G	Rangking
1.	Banyak pasien yang masih belum paham cara menggunakan Mobile JKN	3	2	1	6	I
2.	Aplikasi Mobile JKN sering mengalami error sehingga tidak bisa untuk mendaftar	2	2	1	4	II
3.	Belum ada pamflet untuk tatacara penggunaan Mobile JKN	1	2	1	2	III

Dari Tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa prioritas utama masalah yang ada di RSIA IBI Surabaya adalah kurangnya pemahaman pasien dalam penggunaan Mobile JKN pada pendaftaran online. Maka dari itu penulis ingin mengetahui Gambaran penggunaan Mobile JKN pasien rawat jalan pada pendaftaran online RSIA IBI Surabaya.