

ABSTRAK

Latar Belakang: Dalam rangka meningkatkan mutu layanan kepada peserta JKN, BPJS Kesehatan KC Sleman secara rutin melakukan monitoring dan evaluasi layanan terhadap peserta JKN. Sumber data yang digunakan sebagai bahan evaluasi layanan sekaligus untuk pengambilan keputusan adalah data kunjungan harian peserta. Kunjungan harian peserta dapat disajikan dengan visualisasi dalam bentuk *dashboard*. *Dashboard* dapat mempermudah BPJS Kesehatan KC Sleman khususnya bagian mutu layanan kepesertaan dalam menyajikan data secara realtime terkait jumlah kunjungan dan tren/ pola kunjungan peserta yang datang ke kantor cabang.

Tujuan: Menghasilkan *dashboard* kunjungan harian peserta BPJS Kesehatan KC Sleman berbasis *web*.

Metode: Perancangan *dashboard* kunjungan harian peserta ini menggunakan metode *waterfall* dengan pendekatan UCD yang dilaksanakan pada bulan Februari hingga Juni 2024. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi pendahuluan, observasi, dan wawancara tertulis. Metode yang digunakan untuk evaluasi produk menggunakan FGD.

Hasil: Perancangan ini mendeskripsikan permasalahan dan kebutuhan pengguna. Hasil akhir berupa *dashboard* kunjungan harian peserta berbasis *web* untuk monitoring dan evaluasi layanan. *Dashboard* ini terdiri dari 6 menu utama, yaitu Halaman Sampul, *Login*, Beranda, Detail, Rekap, dan Tentang. Berdasarkan hasil evaluasi, terdapat penambahan menu Top 10 layanan yang paling sering dipilih peserta yang datang ke BPJS Kesehatan KC Sleman.

Kesimpulan: *Dashboard* kunjungan harian peserta berbasis *web* telah dilakukan simulasi dan evaluasi melalui FGD. *Dashboard* digunakan untuk memvisualisasikan data kunjungan harian peserta BPJS Kesehatan KC Sleman secara realtime guna meningkatkan mutu layanan kepada peserta JKN.

Kata Kunci: BPJS Kesehatan, *Dashboard*, Kunjungan harian peserta, *Waterfall*, UCD

ABSTRACT

Background: To improve the quality of services to JKN participants, BPJS Kesehatan KC Sleman routinely conducts monitoring and evaluation of services to JKN participants. The data source used as a material for service evaluation as well as for decision making is the participant's daily visit data. Participants' daily visits can be presented with visualization in the form of a dashboard. Dashboards can make it easier for BPJS Kesehatan KC Sleman, especially the quality of membership services, to present data in real time related to the number of visits and trends / patterns of visits by participants who come to the branch office.

Objective: Produce a web-based dashboard of daily visits of BPJS Kesehatan KC Sleman participants.

Methods: The design of the dashboard for participants' daily visits used the waterfall method with the UCD approach which was carried out from February to June 2024. Data collection techniques were carried out by preliminary studies, observations, and written interviews. The method for product evaluation used FGDs.

Results: This design describes the problems and user needs. The result is a web-based participant daily visit dashboard for service monitoring and evaluation. This dashboard consists of 6 main menus, namely Cover Page, Login, Home, Details, Recap, and About. Based on the evaluation results, there is an addition to the Top 10 services menu that are most often chosen by participants who come to BPJS Kesehatan KC Sleman.

Conclusion: The web-based participant daily visit dashboard has been simulated and evaluated through FGDs. The dashboard is used to visualize data on daily visits of BPJS Health KC Sleman participants in real time to improve the quality of service to JKN participants.

Keywords: BPJS Kesehatan, Dashboard, Daily visit data of participants, Waterfall, UCD