BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era kemajuan teknologi ini, banyak institusi kesehatan yang menerapkan sistem registrasi online. Pengenalan sistem registrasi online ini bertujuan untuk mempermudah proses registrasi pasien. Efektivitas sistem registrasi online memungkinkan pasien untuk mendaftar atau membuat janji temu dengan dokter melalui platform digital seperti website atau aplikasi seluler. Pendaftaran pasien online merupakan metode pendaftaran tidak langsung menggunakan platform web dengan tenggang waktu maksimal satu hari sebelum pemeriksaan. Melalui layanan ini, pasien dapat memperoleh informasi mengenai klinik, jadwal dan jam janji dengan dokter, serta langsung mendapatkan nomor antrian pemeriksaan dan mengetahui perkiraan waktu berdasarkan nomor antrian. Tanpa perlu mendatangi rumah sakit secara langsung, pasien dapat mendaftar kapan saja dan dimana saja, sehingga diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu dan tingkat antrian pasien saat mendaftar di klinik (Pasaribu, n.d.)

Berdasarkan Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat. Dalam pelayanan kesehatan, waktu tunggu pasien menjadi salah satu indikator akses terhadap perawatan, dan waktu tunggu yang terlalu lama dapat berdampak negatif pada hasil kesehatan. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengurangi waktu tunggu tersebut ke tingkat yang secara klinis dapat diterima sebelum perawatan dimulai.

Tempat pendaftaran pasien merupakan tempat pertama kali pasien mendaftar pelayanan rawat jalan atau rawat inap. Di sini, pasien

memberikan informasi tentang keluhan kesehatan mereka, data pribadi dan pembayaran yang diperlukan. Fungsi situs pendaftaran ini antara lain mencatat informasi pasien pada formulir rekam medis, mencatat rincian dasar pasien dan memberikan informasi tentang layanan yang tersedia di rumah sakit masing-masing. Selama proses pendaftaran, petugas TPP harus memiliki pemahaman menyeluruh tentang prosedur dan tanggung jawab. Tanggung jawab utama TPP antara lain menerima registrasi pasien, melakukan registrasi, menyediakan formulir rekam medis kepada pasien baru dan pasien lama, merujuk pasien ke departemen atau klinik yang sesuai dengan kondisinya, dan memberikan informasi tentang layanan yang tersedia di rumah sakit.

Rumah Sakit Lavalette, yang merupakan rumah sakit tipe B di Kota Malang, menyediakan layanan pendaftaran rawat jalan pasien BPJS di loket 4 dan loket 5. RS Lavalette telah menerapkan sistem pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN. Proses pendaftaran pasien rawat jalan dimulai ketika pasien tiba dan mengambil nomor antrian untuk pendaftaran di loket. Setelah memperoleh nomor antrian, pasien menunggu panggilan untuk pendaftaran di loket. Pada saat pendaftaran, petugas akan menanyakan apakah pasien sudah melakukan pendaftaran melalui Mobile JKN. Jika sudah, pasien harus menunjukkan bukti pendaftaran dari aplikasi Mobile JKN dan nomor antrian ke poli. Selanjutnya, pasien melakukan fingerprint dan menunggu petugas mencetak nomor antrian untuk poli. Setelah pendaftaran selesai, pasien diarahkan ke poli.

Mobile JKN merupakan wujud transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula merupakan kegiatan administrasi yang dilakukan di cabang atau fasilitas kesehatan, bertransformasi menjadi aplikasi yang dapat digunakan peserta dimana saja dan kapan saja. tidak ada batasan waktu *(self service)* (Prasetiyo & Safuan, 2022) Aplikasi mobile JKN diluncurkan oleh Direktur Utama BPJS Kesehatan Fahmi Idris dengan dihadiri Menteri Komunikasi dan Informatika RI Rudiantara di Jakarta pada

16 November 2017. Aplikasi Mobile JKN tersebut bisa digunakan oleh pasien baru dan pasien lama. Akan tetapi, untuk pasien baru tidak bisa langsung melakukan pendaftaran dikarenakan belum mempunyai nomor rekam medis. Dengan hal tersebut, pasien harus menghubungi Whatsapp informasi online RS Lavalette untuk dibuatkan nomor rekam medis. Jika sudah dibuatkan no rm, petugas menghubungi pasien untuk mencoba ulang pendaftaran tersebut. Disisi lain, ada bebrapa pasien yang tidak bisa menggunakan aplikasi Mobile JKN dikarenakan HP/gadget kurang support dan juga pasien yang mempunyai rujukan internal.

Kesuksesan suatu sistem informasi dapat dinilai dari berbagai faktor, termasuk kualitas sistem itu sendiri, informasi yang disediakan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, dan dampak yang dihasilkan dari keberadaan sistem informasi tersebut. Salah satu model yang banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi adalah model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean. Model ini mengemukakan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh beberapa aspek, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, serta manfaat bersih yang diperoleh.

Berdasarkan studi pendahuluan, aplikasi Mobile JKN dapat mengoptimalkan rata-rata waktu pelayanan pendaftaran pasien menjadi sekitar 2 menit. Proses pendaftaran yang sebelumnya memakan waktu lebih lama kini dapat diselesaikan lebih efisien dengan adanya digitalisasi berbagai tahapan pendaftaran, seperti pengisian data pasien, verifikasi kepesertaan, dan pemilihan faskes, yang semuanya dapat dilakukan secara mandiri melalui aplikasi tersebut. Dengan demikian, pengguna tidak perlu lagi menghabiskan waktu di loket pendaftaran atau mengantri di rumah sakit.

Kecepatan dalam proses pelayanan ini berdampak langsung pada kepuasan pengguna. Banyak pengguna aplikasi Mobile JKN mengtakan bahwa mereka merasa puas dengan peningkatan efisiensi yang ditawarkan,

mengingat proses yang lebih cepat. Pengguna merasakan kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses layanan kesehatan, karena mereka bisa melakukan pendaftaran, pengecekan status, dan pengaturan layanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Hal ini secara signifikan mengurangi tingkat stres dan frustrasi yang sering dialami pasien yang harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan.

Selain itu, peningkatan kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna, seperti kecepatan proses pendaftaran, kemudahan dalam mengakses berbagai informasi terkait kesehatan, serta kenyamanan yang ditawarkan oleh aplikasi, berkontribusi pada kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Pengguna yang merasa puas cenderung untuk terus menggunakan aplikasi tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat adopsi aplikasi Mobile JKN di kalangan masyarakat.

Melalui wawancara, implementasi aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Lavalette dapat dianggap sudah optimal. Mulai tanggal 1 bulan Juli 2024, dari total 12.282 kunjungan pasien rawat jalan, sebanyak 5.620 pasien telah melakukan pendaftaran melalui aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini mempermudah proses pendaftaran secara online, yang dibuktikan dari banyaknya pasien yang telah mengunduh dan menggunakan aplikasi tersebut. Dengan kualitas sistem aplikasi yang mudah dipahami, peningkatan penggunaan Mobile JKN telah mengurangi antrian di lobi rumah sakit dan memperpendek waktu tunggu pasien.

Dari hasil studi pendahulaun diatas, peneliti membatasi kegiatan penelitian dengan judul “Analisis Optimalisasi Aplikasi Mobile JKN dalam Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Lavalette” dikarenakan 3 item pada teori De Lone dan Mc Lean tidak dilakukan.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasrkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah penelitian ini adalah "Bagaimana optimalisasi aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette?"

1.2 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana optimalisiasi aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Lavalette.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi optimalisasi aplikasi Mobile JKN pada aspek Kualitas Layanan (*System Quality*)
2. Mengidentifikasi optimalisasi aplikasi Mobile JKN pada aspek Kepuasan Pengguna (*Information Quality*)

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Laporan Tugas Akhir ini sebagai salah satu bahan untuk menambah wawasan penulis terkait dengan optimalisasi aplikasi Mobile JKN pada pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai arsip akademik yang bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2.2 Bagi Penulis

Menambah pengalaman penulis dalam melaksanakan riset pada bidang rekam medis, khususnya penelitian tentang optimalisasi aplikasi Mobile JKN dalam pelayanan pasien rawat jalan.

1.4.2.3 Bagi Rumah Sakit

Dari hasil penelitian ini, dapat digunakan sebagai informasi bagi Rumah Sakit Lavalette khususnya bagian pendaftaran pasien untuk meningkatkan pelayanannya.