BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mengalami kemajuan yang sangat pesat. Seiring dengan kemajuan tersebut, berbagai aspek kehidupan, termasuk di sektor kesehatan, semakin dipengaruhi oleh teknologi digital. Sejak awal abad ke-21, teknologi digital, terutama yang berbasis smartphone, telah menjadi alat penting dalam menunjang kehidupan sehari-hari. Di bidang kesehatan, penggunaan teknologi ini semakin meluas, dengan aplikasi berbasis smartphone digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan kesehatan. Salah satu inovasi teknologi yang dikembangkan adalah aplikasi Mobile JKN yang diterbitkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, yang bertujuan untuk mempermudah peserta dalam mengakses layanan kesehatan secara daring (Danuri, 2019).

Pemerintah wajib menyediakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan sebagai bentuk hak mendasar yang harus didapatkan oleh masyarakat . Tujuan dibentuknya Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (BPJS) untuk menyelenggarakan program asuransi kesehatan yang berupaya melindungi seluruh masyarakat dengan premi dan memberikan perlindungan pelayanan yang lebih luas kepada seluruh Masyarakat. Pusat pelayanan Kesehatan BPJS berfokus pada pelayanan tingkat pertama yaitu pada Fasilitas Kesehatan tingkat pertama (FKTP) atau di puskesmas. Kemudahan akses layanan kesehatan yang dihadirkan dalam penggunaannya serta dengan menggunakan harga yang bisa dikatakan cukup terjangkau menjadi daya tarik masyarakat untuk menggunakan layanan BPJS.

Mobile JKN memungkinkan peserta BPJS untuk mengakses berbagai layanan kesehatan, seperti pendaftaran, perubahan data peserta, konsultasi dengan dokter, serta pemeriksaan status dan pembayaran tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Penggunaan aplikasi ini memberikan kemudahan akses, menghemat waktu dan biaya transportasi, serta meningkatkan kenyamanan pasien dalam

mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) seperti puskesmas. (Khusna et al., 2021)

Salah satu aspek penting dalam layanan kesehatan adalah proses pendaftaran pasien, yang merupakan langkah awal dalam memperoleh pelayanan medis. Dalam konteks BPJS Kesehatan, proses pendaftaran pasien di rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya sering kali memerlukan waktu dan tenaga yang cukup banyak. Untuk mempermudah hal ini, BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi Mobile JKN yang memungkinkan pasien untuk melakukan pendaftaran secara online melalui perangkat smartphone mereka. Fitur pendaftaran dalam aplikasi ini mempermudah pasien untuk mendaftar di rumah sakit atau puskesmas tanpa perlu datang langsung ke lokasi, yang pada gilirannya mengurangi waktu tunggu dan antrean. Hal ini sangat penting dalam meningkatkan efisiensi administrasi, khususnya di unit pendaftaran pasien yang sering kali mengalami lonjakan pasien pada waktu tertentu.

Namun, meskipun aplikasi Mobile JKN memberikan kemudahan bagi pasien, implementasinya di unit pendaftaran tidak selalu berjalan mulus. Beberapa kendala teknis, seperti kesulitan dalam melakukan login, kesalahan sistem yang menyebabkan error saat pendaftaran, atau kurangnya pemahaman pasien tentang fitur aplikasi, sering kali ditemui dalam praktiknya. Berdasarkan penelitian sebelumnya, ditemukan bahwa meskipun aplikasi ini telah dirancang untuk menghemat waktu dan biaya transportasi, banyak pasien yang masih memilih untuk melakukan pendaftaran secara langsung di rumah sakit atau puskesmas karena kesulitan dalam mengakses atau memahami fitur yang ada (Khusna et al., 2021).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit TNI AD Bhirawa Bakti dengan menggunakan metode observasi dan wawancara kepada 3 pasien rawat jalan pengguna mobile JKN, menunjukkan masih terdapat beberapa permasalahan terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN. Pasien pertama menyatakan bahwa aplikasi mobile JKN mengalami error saat melakukan pendaftaran sehingga pasien yang seharusnya daftar melalui aplikasi Mobile JKN harus melakukan pendaftaran secara offline di rumah sakit. Pasien kedua

menyatakan bahwa aplikasi mobile JKN tidak bisa login saat melakukan pendaftaran karena waktu tunggu kode verifikasi yang dikirim ke email lama. Permasalahan pada pasien ketiga yaitu pengguna masih kurang memahami seluruh fungsi dari fitur-fitur yang terdapat pada mobile JKN. Sehingga, penting untuk dilakukan analisis lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN, terutama di unit pendaftaran. Tingkat kepuasan ini menjadi salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas dan keberhasilan implementasi aplikasi dalam memberikan layanan kesehatan yang lebih efisien dan mudah diakses. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah *End-User Computing Satisfaction (EUCS).*

Metode EUCS merupakan metode untuk mengukur tingkat keputusan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan isi aspek teknologi berdasarkan dimensi isi (content), keakuratan (accuracy), bentuk (format), ketepatan waktu (ease of use), dan kecepatan (timeliness). (Ramadhayanti et al., 2023). Dengan menggunakan metode EUCS, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang persepsi pasien terhadap kinerja aplikasi Mobile JKN dalam proses pendaftaran, serta faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Mobile JKN mempermudah pendaftaran pasien, hambatan teknis dan kurangnya pemahaman fitur menjadi masalah utama. Hal ini mencerminkan potensi masalah pada kualitas sistem dan informasi. Aspek kemudahan penggunaan dan dukungan sistem juga penting untuk kenyamanan pengguna. Oleh karena itu, analisis kepuasan pasien dengan metode EUCS diperlukan untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan, terutama dalam unit pendaftaran pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit TNI AD Bhirawa Bhakti dengan menggunakan metode EUCS, untuk mengetahui sejauh mana aplikasi ini memenuhi harapan pengguna dan memberikan manfaat bagi pasien dalam proses pendaftaran. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi pengembangan aplikasi Mobile JKN, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada bagian pendaftaran Dengan Metode EUCS di Rumah Sakit TNI AD Bhirawa Bhakti?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile JKN pada proses pendaftaran di Rumah Sakit TNI AD Bhirawa Bhakti

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN berdasarkan faktor Content
2. Menganalisis Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN berdasarkan faktor Accurancy
3. Menganalisis Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN berdasarkan faktor Ease of use
4. Menganalisis Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN berdasarkan faktor format
5. Menganalisis Tingkat kepuasan pasien rawa jalan terhadap penggunaan aplikasi Mobile JKN berdasarkan faktor Timeliness

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Dapat menerapkan ilmu yang sudah diterima selama kuliah di Program Studi D-III Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan.
2. Menambah pengetahuan dan pengalaman tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN
3. Meningkatkan penggunaan aplikasi Mobile JKN bagi pasien rawat jalan

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Poltekkes Kemenkes Malang sebagai bahan evaluasi perbaikan proses pengembangan pendidikan serta kemampuan mahasiswa khususnya Program Studi D-III Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan.
2. Bagi para pembaca dan peneli dapat digunakan sebagai wawasan baru tentang manfaat dan cara penggunaan aplikasi Mobile JKN, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk evaluasi pada penelitian selanjutnya.
3. Menarik daya minat pasien dalam penggunaan aplikasi mobile JKN untuk mempermudah pasien untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan.