

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi dari waktu ke waktu terus mengalami kemajuan, salah satu bentuk kemajuannya adalah adanya teknologi digital. Hadirnya teknologi digital membuat banyak fasilitas pelayanan berbagai bidang di Indonesia mulai bertransformasi ke arah digital salah satunya di bidang kesehatan. Salah satu lembaga sosial yang dibentuk untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan di Indonesia adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

BPJS Kesehatan berada dibawah naungan BPJS, merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak (Hidayat dkk, 2021). BPJS Kesehatan yang memiliki program jaminan kesehatan nasional. Berdasarkan Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2004, tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, JKN memiliki tujuan agar semua masyarakat Indonesia bisa terlindungi dengan sistem asuransi, dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak (Wardiah R., dkk, 2023).

BPJS Kesehatan membuat inovasi baru dalam upaya meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan bidang kesehatan menjadi lebih efektif dan efisien yakni dengan meluncurkan aplikasi *Mobile* JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Dalam website Kominfo Fachmi Idris selaku direktur utama BPJS Kesehatan mengatakan bahwa aplikasi *mobile* JKN merupakan transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa administratif yang dilakukan di kantor cabang cabang atau fasilitas kesehatan ke dalam bentuk aplikasi *mobile* yang bisa digunakan dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu.

Penerapan aplikasi *mobile* JKN memiliki peranan penting dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan. Aplikasi tersebut bertujuan agar masyarakat dapat menikmati layanan fasilitas kesehatan dengan cepat. Menurut Aghasta, Dewiyani dan Ningrum (2023) dengan adanya aplikasi *Mobile* JKN,

kegiatan administrasi dapat dilakukan peserta tanpa ada batasan tempat dan waktu, sehingga peserta tidak perlu datang langsung ke kantor cabang. Dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan berguna dalam mempermudah pelayanan jaminan kesehatan sesuai dengan tujuan diciptakannya aplikasi *mobile* JKN ini yakni demi mempermudah dan meningkatkan mutu dan kualitas BPJS agar dengan mudah diakses oleh siapapun dengan fitur yang diciptakan (Rinjani & Sari, 2021).

Pengguna layanan BPJS kesehatan di seluruh Indonesia mencapai 241,75 juta jiwa dari total penduduk Indonesia 275,77 juta jiwa yang artinya hampir 88% penduduk Indonesia menggunakan layanan BPJS kesehatan sebagai asuransi kesehatan (Febisatria dan Liliyan, 2024). Dalam penelitian Ririn Wahyu Febriyani, Novi Adelia dan Rahmat Santa yang berjudul “Efektivitas penggunaan aplikasi *mobile* JKN bagi peserta BPJS Kesehatan di Kota Bandung” mengatakan bahwa aplikasi *mobile* JKN memberikan kemudahan dalam mengakses informasi kesehatan, mengelola klaim dan memantau status kepesertaan.

Kehadiran *mobile* JKN yang berada di tengah-tengah masyarakat menandakan bahwa ada penerimaan atas kehadiran teknologi dalam kehidupan manusia. Hal ini berbanding lurus dengan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan Davis pada tahun 1986 yang menjelaskan tentang bagaimana pengguna datang untuk menerima dan menggunakan teknologi. Penerimaan sistem baru atau teknologi baru dalam kehidupan manusia dalam konsep TAM dilihat dari faktor kebermanfaatan yang sejauh mana pengguna percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja mereka atau bahkan sebaliknya serta faktor kemudahan penggunaan yang berkaitan dengan kepercayaan pengguna bahwa menggunakan teknologi akan mempermudah pekerjaan dan aktivitas mereka tanpa perlu mengeluarkan *effort* yang berlebihan.

Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan, Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya sebagai Rumah sakit jantung satu-satunya terletak di kota Tasikmalaya memberikan pelayanan kesehatan dengan 65% khusus jantung serta 35% pelayanan non-jantung memanfaatkan kehadiran *mobile* JKN sebagai salah satu upaya dalam optimalisasi pelayanan di Rumah Sakit Jantung sejalan dengan aturan pemerintah. Namun, berdasarkan observasi pendahuluan penulis, bahwa

Syifa Nurul Aulia, 2024

**EVALUASI PENGGUNAAN MOBILE JKN PASCA TINDAKAN RAWAT JALAN DALAM PELAYANAN RUMAH SAKIT JANTUNG TASIKMALAYA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

meskipun Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya telah menerapkan penggunaan aplikasi *mobile* JKN untuk pendaftaran *online* sebagai salah satu bentuk pelayanan kesehatan, pada penerapannya tidak sedikit pasien yang masih belum menggunakan aplikasi tersebut. Akibatnya proses administrasi pasien diarahkan untuk dilakukan secara manual melalui petugas admisi. Hal ini bisa berpotensi terjadinya antrian panjang sehingga memperpanjang waktu tunggu pasien dan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survey Narmansyah, S. dkk pada tahun 2022 mengatakan bahwa *“pada beberapa pengguna JKN Mobile ditemukan masih terdapat kendala yang dialami oleh pengguna yaitu pengguna merasa sulit dan bingung pada saat melakukan registrasi, peserta mengeluhkan lamanya kode OTP yang dikirimkan melalui SMS pada saat melakukan proses pendaftaran..”*. Penerapan penggunaan *mobile* JKN dalam pelayanan di Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya pun masih ditemukan beberapa pasien yang datang ke rumah sakit belum menggunakan aplikasi tersebut sehingga proses pendaftaran pelayanan dilakukan secara manual.

Oleh karena itu, mengingat pentingnya efisiensi dan efektifitas dalam proses pelayanan khususnya pelayanan kesehatan menjadi urgensi yang perlu diperhatikan untuk diidentifikasi bagaimana penggunaan aplikasi *mobile* JKN dalam penerapan pelayanan di Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya sehingga diharapkan bisa berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan pemaparan di atas, penulis mengambil judul untuk penelitian tentang **“EVALUASI PENGGUNAAN MOBILE JKN PASCA TINDAKAN RAWAT JALAN DALAM PELAYANAN RUMAH SAKIT JANTUNG TASIKMALAYA”**

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan terkait masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kendala yang dihadapi pasien dalam menggunakan aplikasi *mobile* JKN?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi petugas pekerja dalam memberikan pelayanan menggunakan aplikasi *mobile* JKN?
3. Bagaimana efektivitas implementasi penggunaan *mobile* JKN dalam pada pelayanan Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah

1. Mengetahui kendala yang dihadapi pasien dalam penggunaan aplikasi *mobile* JKN di Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya.
2. Mengetahui kendala yang dihadapi petugas dalam menerapkan pelayanan menggunakan aplikasi *mobile* JKN di Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya.
3. Mengetahui efektivitas implementasi penggunaan *Mobile* JKN pada pelayanan Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi salah satu manfaat jangka panjang sebagai referensi literatur dalam menambah wawasan serta pengetahuan bagi para pembaca terkait pemahaman mengenai kajian yang berkaitan dengan pelayanan Rumah Sakit serta kajian tentang *mobile* JKN.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini diantaranya diharapkan:

1. Dapat menjadi bahan dasar pengembangan dalam pengambilan keputusan dalam pelayanan untuk meningkatkan dan memaksimalkan pelayanan menggunakan *mobile* JKN bagi Rumah Sakit Jantung Tasikmalaya

2. Dapat menjadi referensi atau rujukan bagi rumah sakit lain dalam mengoptimalisasikan pelayanan melalui penggunaan *mobile* JKN.

### **1.5 Struktur Organisasi Skripsi**

Struktur organisasi skripsi merupakan sistematika bagian-bagian dalam skripsi yang akan ditulis oleh peneliti sehingga memudahkan peneliti untuk mengerjakannya karena panduan penulisannya sudah tersusun. Struktur organisasi skripsi berisikan keseluruhan penelitian yang akan dilakukan peneliti mulai dari awal permasalahan hingga pembahasan. Adapun isi dari struktur organisasi skripsi diantaranya sebagai berikut:

#### **BAB I Pendahuluan**

Pada bagian awal yakni pendahuluan berisi tentang permasalahan dari penelitian atau pemaparan tentang hal yang mendasari penelitian tersebut dilakukan. Dalam bab pendahuluan dipaparkan juga terkait penjelasan pentingnya masalah dari penelitian itu untuk diteliti. Selain itu dipaparkan juga identifikasi dari penelitian berdasarkan permasalahan yang diteliti. Adapun beberapa bagian dalam pendahuluan diantaranya:

1. Latar Belakang
2. Rumusan Masalah
3. Tujuan Penelitian
4. Manfaat Penelitian
5. Struktur Organisasi Skripsi

#### **BAB II Kajian Pustaka**

Bagian kajian pustaka memuat kumpulan referensi, kajian literatur, atau teori yang berhubungan dengan variabel penelitian serta berisi pemaparan penelitian terdahulu yang menjadi dasar dalam penelitian yang dilakukan.

### **BAB III Metode Penelitian**

Bab metode penelitian memaparkan terkait metode yang digunakan pada saat penelitian berlangsung yang mengarah pada teknik penelitian yang digunakan baik itu pada saat pengumpulan data hingga teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian tersebut. Dalam metodologi penelitian ada beberapa hal yang dibahas dalam bagiannya diantaranya sebagai berikut:

1. Pendekatan Penelitian
2. Populasi dan Sampel Penelitian
3. Teknik Pengumpulan Data
4. Teknik Analisis Data

### **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Bagian hasil dan pembahasan memaparkan temuan yang di dapat dari penelitian yang dibahas berdasarkan hasil dari pengolahan data penelitian sehingga menjawab atas rumusan masalah yang telah diidentifikasi. Kemudian temuan atau hasil yang didapat dibahas sebagai pemaparan atas temuan yang telah diperoleh dari pengolahan data.

### **BAB V Penutup**

Pada bab penutup memuat kesimpulan dari penelitian yang berlandaskan atas dasar hasil dan pembahasan dari penelitian. Selain kesimpulan dalam bab penutup bisa berisikan saran yang berkaitan dengan topik penelitian yang diberikan oleh peneliti sebelumnya untuk peneliti selanjutnya. Dan juga implikasi yang terjadi dari hasil penemuan penelitian.