

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Implementasi teknologi dan informasi di era digital dibutuhkan sebagai upaya untuk mengikuti perkembangan zaman. Perkembangan teknologi merubah sistem pelayanan dari konvensional menuju elektronik (Sihotang, 2023). Berdasarkan UUD NKRI Tahun 1945 pada Pasal 28 H Ayat (1) dijelaskan bahwa setiap orang berhak sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Layanan kesehatan yang bermutu akan mencerminkan masyarakat sejahtera.

Kesejahteraan Masyarakat bisa diciptakan salah satunya dengan dibentuknya lembaga Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang pertama kali digunakan yaitu 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (BPJS Kesehatan, 2014). Program tersebut bertujuan agar masyarakat terpenuhi kebutuhan dasar kesehatannya.

Demi tercapainya pemenuhan kebutuhan dasar kesehatan, pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan. Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Data dari BPJS Kesehatan per 01 Januari 2024 menunjukkan bahwa terdapat 9 (sembilan) jenis Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan dengan total mencapai 27.568. Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) terbanyak yaitu puskesmas dengan total 10.074, sedangkan yang paling sedikit yaitu Rumah Sakit Kelas D Pratama dengan total 48. Oleh karena itu, Puskesmas menjadi Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) terbanyak di Indonesia.

Puskesmas menurut Permenkes RI Nomor 43 tahun 2019 merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan

masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Oleh karena itu, untuk menggambarkan situasi dan kondisi kesehatan di sebuah wilayah, dibutuhkan sebuah sistem informasi untuk mengelola data yang lengkap, valid dan akurat serta bisa diakses dengan cepat, mudah, dan jangkauannya luas (Yhola et al., 2021).

Rekam medis di fasyankes pasien berisi data dan informasi kesehatan pasien. Rekam medis merupakan sebuah dokumen manual atau elektronik yang memuat informasi pasien yang terdiri dari identitas, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang, data perkembangan pasien terintegrasi, diagnosis, dan tindakan yang ditetapkan bagi pasien rawat jalan, rawat inap, dan rawat darurat yang di kelola dokter penanggung jawab pelayanan (DPJP), bidan, perawat, dan tenaga kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien. (Sugiarti et al., 2023). Berdasarkan Permenkes Nomor 24 Tahun 2022, semua fasyankes harus menyelenggarakan rekam medis berbasis elektronik.

Rekam medis elektronik ialah bentuk pemanfaatan teknologi dan informasi. Teknologi informasi di bidang kesehatan dikenal dengan Sistem Informasi Kesehatan (SIK). Sistem Informasi Kesehatan menurut Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 ialah seperangkat tatanan yang mencakup data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menciptakan *Mobile JKN* sebagai upaya agar memaksimalkan pelayanan terhadap pengguna yang mulai diperkenalkan pada tanggal 16 November 2017. Aplikasi ini diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik dan dapat mempermudah masyarakat (Sihotang, 2023). Salah satu fitur yang terdapat dalam *Mobile JKN* yaitu *I-Care JKN* yang memuat informasi terkait riwayat pelayanan kesehatan peserta selama satu tahun terakhir dan menggambarkan bahwa rekam medis dapat diakses cukup dalam genggam tangan (BPJS Kesehatan, 2023).

Implementasi aplikasi *Mobile JKN* ialah salah satu bentuk pemanfaatan di era digitalisasi yang dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap pasien dalam menunjang pelayanan operasional agar memberikan bukti dan hasil yang lebih optimal sesuai dengan kebutuhan pasien (Pramesti & Gita, 2023). Selain itu, terdapat fitur pendaftaran *online* yang bermanfaat agar pasien lebih mudah dalam melakukan registrasi sehingga berdampak bagi instansi kesehatan dalam menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan mudah (Muslimah et al., 2023).

Penelitian Rinjani & Sari (2022) menyatakan ada 4 (empat) hal yang berpengaruh terhadap kesuksesan atau kegagalan dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan ialah dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, sikap dan struktur birokrasi. Pertanyaan tersebut selaras dengan teori Edward III dalam Ayuningtyas (2018) yang menyatakan bahwa dengan memperhatikan 4 (empat) hal tersebut maka implementasi kebijakan akan dinilai lebih efektif.

Berdasarkan studi pendahuluan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Kota Tasikmalaya, didapatkan informasi bahwa Puskesmas dengan pengguna *Mobile JKN* terbanyak yaitu Puskesmas Mangkubumi dengan total 3.528, sedangkan diurutkan ke-10 yaitu Puskesmas Indihiang dengan total 1.966. Oleh karena itu tempat penelitian yang digunakan yaitu Puskesmas Mangkubumi.

Menurut hasil studi pendahuluan di Puskesmas Mangkubumi menunjukkan bahwa terdapat ketidaksesuaian yang dilihat dari beberapa aspek yaitu kurangnya komunikasi kepada pasien sehingga ada pasien yang belum pernah menggunakan *Mobile JKN*. Selain itu belum terdapat sumber daya berupa pamflet atau spanduk terkait informasi *Mobile JKN*. Kemudian dilihat dari aspek sikap yaitu pasien belum pernah menggunakan fitur konsultasi dokter. Sedangkan jika dilihat dari aspek struktur birokrasi yaitu belum tersedianya SOP konsultasi dokter melalui *Mobile JKN*. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Implementasi Aplikasi *Mobile JKN* di Puskesmas Mangkubumi Kota Tasikmalaya Tahun 2024.

## B. Rumusan Masalah

Bagaimana penerapan *Mobile* JKN di UPTD Puskesmas Mangkubumi?

## C. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat yang berpengaruh terhadap proses Implementasi Aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Mangkubumi.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan faktor Komunikasi (*Communication*);
- b. Menganalisis penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan faktor Sumber daya (*Resources*);
- c. Menganalisis penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan faktor Sikap (*Attitudes*); dan
- d. Menganalisis penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan faktor Stuktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*);

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Praktis

#### a. Bagi peneliti

Memberikan pemahaman dan pengetahuan baru terkait Aplikasi *Mobile* JKN serta menambah pengalaman bagi peneliti saat melaksanakan penelitian sehingga peneliti paham dan dapat mengimplementasikan pengetahuan yang telah didapatkan.

#### b. Bagi puskesmas

Memberikan masukan, saran, dan selanjutnya bisa dijadikan perbaikan terkait implementasi Aplikasi *Mobile* JKN sebagai sarana untuk menyempurnakan penerapan Aplikasi *Mobile* JKN agar lebih baik.

c. Bagi Masyarakat

Memberikan wawasan, pengetahuan, dan ketertarikan masyarakat terhadap fitur-fitur pada Aplikasi *Mobile* JKN agar dapat digunakan secara maksimal.

2. Teoritis

Menjadi sarana implementasi salah satu ilmu rekam medis yang telah didapatkan saat perkuliahan dan memberikan tambahan kepustakaan dalam rangka pemenuhan teori-teori baru seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, selain itu hasil dari penelitian ini diharapkan bisa dipergunakan sebagai sumber penelitian berikutnya.

E. Keaslian Penelitian

*Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian*

No	Nama	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Irvan Maulana, Yana Fajar FY Basor, dan Dine Meigawati, Vol. 9, No. 1, Jurnal <i>Governansi</i> (2023)	Implementasi Aplikasi <i>Mobile</i> JKN BPJS Kesehatan Cabang Sukabumi 2018 – 2021.	Terletak pada tempat dan tahun penelitian, instansi yang diteliti, Teknik sampling yang digunakan, dan komponen yang diteliti yaitu organisasi dan interpretasi.	Ruang lingkup sama yaitu tentang Aplikasi <i>Mobile</i> JKN, dan jenis penelitiannya yaitu kualitatif.
2.	Rika Rinjani, dan Nurhaslita Sari, Vol. 8, No. 2, Jurnal Ilmu Administra si Publik	Analisis Penerapan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Terhadap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam Tahun 2022.	Terletak pada tempat penelitian, tahun, instansi yang diteliti, dan subjek penelitian.	Ruang lingkup sama yaitu tentang Aplikasi <i>Mobile</i> JKN dan jenis penelitian kualitatif.

No	Nama	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
	(2022)			
3.	Andi Saryoko, Hendri, dan Sulaeman Hadi Sukmana, Vol. 21, No. 2, Jurnal Komputer dan Informatika Akademi Bina Saran Informatika (2019).	Pengukuran Layanan Pada Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Menggunakan Metode <i>Servqual</i> .	Terletak pada tempat, tahun, jenis pendekatan studi kasus, teori penelitian dengan metode <i>Servqual</i> , metode pengumpulan yaitu metode survey menggunakan kuesioner, dan sampel yang digunakan ialah masyarakat yang sudah melaksanakan pendaftaran <i>online</i> BPJS Kesehatan melalui aplikasi <i>Mobile</i> JKN.	Ruang lingkup sama yaitu tentang Aplikasi JKN, dan metode penelitian kualitatif.