

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kebutuhan khalayak terus mengalami perkembangan semisal kebutuhan terhadap layanan kesehatan, dikarenakan kesehatan adalah satu diantara keperluan hidup yang begitu krusial untuk menunjang kegiatan. Usaha guna memberikan peningkatan sebuah layanan kesehatan terkandung beberapa aspek yang wajib ditingkatkan, diantaranya ialah aspek fasilitas kesehatan (faskes). Berdasarkan PP RI No 47 Tahun 2016, terkait kesehatan, faskes merupakan sarana yang dipakai guna memenuhi usaha layanan, ataupun rehabilitatif yang dilaksanakan Pemda ataupun khalayak. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap urgensinya kesehatan adalah satu diantara alasan bahwasanya keperluan terhadap layanan kesehatan mengalami peningkatan.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai pelayanan penting untuk khalayak, dikarenakan BPJS Kesehatan merupakan salah satu lembaga hukum yang didirikan guna melaksanakan program perlindungan kesehatan. Layanan kesehatan yang diselenggarakan BPJS dijalankan dengan bertingkat melalui Sarana Kesehatan yang ditentukan, ialah Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama serta Lanjutan (Pramukti, 2016). Penerapan jaminan kesehatan nasional mencukupi kebutuhan layanan medis keseluruhan, mencakup promotif, pencegahan, serta kuratif. Pedoman komprehensif maksudnya bahwa seluruh pengobatan pada penyakit yang terjadi dengan alamiah dapat dijamin, adapun penyakit yang muncul karena kesengajaan semisal karena pemakaian obat terlarang ataupun yang memiliki sifat komestik tidak dijamin.

Jaminan pun meliputi peralatan hingga besaran terkhusus semisal kacamata ataupun peralatan bantu gerak (Simanjuntak, 2017). Untuk khalayak yang sedang sakit serta sudah mendaftarkan diri menjadi anggota Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), ongkos berobatnya akan dibiayai BPJS, hingga sangat urgen untuk BPJS agar selalu mengetahui faskes yang selaras terhadap tolak ukur rekredensialing, ialah sebuah aktivitas penilaian serta

pengevaluasian yang dilaksanakan BPJS guna memberikan persetujuan ataupun penolakan faskes guna saling bekerjasama (Herlinda & Darwis, 2021). Hal ini berguna untuk menghindari penerimaan kerjasama kembali terhadap kurangnya suatu kualitas pelayanan medis yang dilaksanakan di fasilitas Kesehatan untuk dapat mengetahui faskes yang sesuai dengan standar rekredensialing, yaitu suatu kegiatan penilaian dan evaluasi yang dilakukan oleh BPJS untuk menyetujui atau menolak faskes untuk saling bekerjasama (Herlinda & Darwis, 2021). Hal ini berguna untuk menghindari penerimaan kerjasama kembali terhadap kurangnya suatu kualitas pelayanan medis yang dilaksanakan di fasilitas kesehatan.

Pengembangan yang dilakukan untuk meningkatkan suatu kualitas mutu pelayanan di fasilitas kesehatan, BPJS Kesehatan memberi pelayanan yang memiliki basis TI ialah aplikasi *Mobile JKN*. Aplikasi *mobile JKN* adalah sebuah wujud transformasi online model bisnis BPJS Kesehatan yang awalnya berwujud aktivitas administratif dilaksanakan pada Kantor Cabang, yang kemudian ditransformasikan ke wujud aplikasi sehingga bisa dipergunakan anggota di mana pun serta kapan pun tanpa terdapatnya batasan waktu (Wulandari et al., 2022). Maka dari itu, pemakaian aplikasi *mobile JKN* bisa memberi beberapa kemudahan pada khalayak serta pengguna *mobile JKN* diantaranya memudahkan pembayaran serta pengubahan data kepeserta, memahami informasi data anggota keluarga, memahami informasi tagihan iuran anggota, kemudahan memperoleh informasi Faskes serta kemudahan menyampaikan aduan, dan permintaan informasi terkait JKN.

Informasi yang terdapat pada aplikasi *Mobile JKN* ini salah satunya yaitu informasi ketersediaan tempat tidur yang diantaranya menampilkan daftar kelas yang tersedia di sebuah Rumah Sakit (Sari, 2023). Terlebih khusus dalam penggunaan fitur informasi mengenai ketersediaan tempat tidur, pasien bisa mendapatkan akses lebih cepat dalam perawatan medis yang diperlukan karena dapat memilih rumah sakit yang memiliki ketersediaan tempat tidur dan fasilitas yang sesuai. Dengan adanya ketersediaan informasi tersebut, diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi peserta BPJS dalam mengakses fasilitas pelayanan dan informasi yang diperlukan serta memenuhi kepuasan

dari peserta BPJS Kesehatan (Komala & Firdaus, 2020). Untuk mendapatkan kepuasan tersebut perlu adanya kualitas pelayanan dari aplikasi *Mobile JKN*, karena tanpa adanya kualitas ini maka kemajuan layanan yang ditampilkan tidak akan bertahan lama dalam penggunaan *mobile JKN* tersebut.

Kepuasan peserta adalah satu diantara tolak ukur krusial saat melakukan evaluasi mutu pelayanan. Tingkat pengguna suatu aplikasi *mobile JKN* bisa dipakai menjadi indikator guna melakukan penilaian kepuasan pada tahapan pengembangan aplikasi dan guna melakukan identifikasi keuntungan serta kerugian melalui aplikasi yang sedang dipakai (Sulaiman, 2018). Kualitas informasi serta pelayanan yang baik bisa memberikan peningkatan kepuasan peserta secara keseluruhan.

Studi terdahulu yang dilaksanakan Khusna, Ridwandono mengutarakan bahwasanya penggunaan aplikasi *Mobile JKN* mempengaruhi kepuasan pengguna yang berkaitan dengan kualitas informasi yang diberikan (Esther et al., 2021). Sedangkan dalam Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum kepuasan peserta aplikasi *Mobile JKN* pada pasien dengan memakai model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh, yang bertujuan guna menetapkan dampak daripada tiap variabel EUCS yang berkaitan terhadap kepuasan peserta aplikasi *Mobile JKN*. Pada model EUCS ini terdapat lima variabel yang bisa memberi pengaruh kepuasan peserta pada penerapan sistem informasi, variabel itu diantaranya *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness* (Musimah et al., 2023).

Kendala dalam pemakaian aplikasi *Mobile JKN* yang dirasakan peserta BPJS Kesehatan, diantaranya disebabkan oleh beberapa alasan yaitu, seperti ketidaktahuan peserta bahwa BPJS Kesehatan sudah meluncurkan aplikasi *Mobile JKN* sejak tanggal 16 November 2017 (Safarah Fanida, 2023).

Perolehan penelitian pendahuluan yang telah dilaksanakan oleh penulis dalam melaksanakan wawancara pasien rawat inap pada Rumah Sakit TMC Tasikmalaya, ditemukan beberapa masalah serta kekhawatiran peserta terhadap aplikasi *Mobile JKN* diantaranya yaitu banyak pengguna yang tidak terbiasa dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, terutama pada pengguna

yang berusia lanjut sehingga menjadi lebih sulit saat melakukan penginputan data yang tidaklah tepat, semisal memperbaharui data anggota. Jadi, beberapa *user* masih kurang memahami terkait penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, serta layanan aplikasi yang masih rentan mengalami kerusakan sistem atau *error*. Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti memiliki ketertarikan guna melaksanakan sebuah studi dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien tentang Informasi Ketersediaan Tempat Tidur pada Aplikasi *JKN Mobile* di Rumah X”.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari latar belakang di atas, pada penelitian ini ialah “Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien Tentang Informasi Ketersediaan Tempat Tidur pada Aplikasi *JKN Mobile* di Rumah Sakit TMC X?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui tingkat kepuasan pasien mengenai informasi ketersediaan tempat tidur pada aplikasi *Mobile JKN* di Rumah Sakit X.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui kepuasan pasien terhadap penggunaan informasi ketersediaan tempat tidur pada aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan dimensi isi (*content*) di Rumah Sakit X.
- b. Mengetahui kepuasan pasien terhadap penggunaan informasi ketersediaan tempat tidur pada aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan dimensi ketepatan (*accuracy*) di Rumah Sakit X.
- c. Mengetahui kepuasan pasien terhadap penggunaan informasi ketersediaan tempat tidur pada aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan dimensi bentuk (*format*) di Rumah Sakit X.
- d. Mengetahui kepuasan pasien terhadap penggunaan informasi ketersediaan tempat tidur pada aplikasi *Mobile JKN* berdasarkan dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*) di Rumah Sakit X.

- e. Mengetahui kepuasan pasien terhadap penggunaan informasi ketersediaan tempat tidur pada aplikasi *Mobile* JKN berdasarkan dimensi waktu (*timeliness*) di Rumah Sakit X.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan pemahaman serta kontribusi teoritis terhadap informasi ketersediaan tempat tidur pada aplikasi *Mobile* JKN sebagai upaya peningkatan pelayanan pasien.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk menjadi saran bagi penggunaan sistem informasi ketersediaan tempat tidur pada aplikasi *Mobile* JKN yang dilihat melalui dimensi *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*.

###### b. Bagi Institusi Pendidikan

Menambah referensi ilmiah di perpustakaan tentang kepuasan pasien BPJS mengenai informasi ketersediaan tempat tidur pada aplikasi *Mobile* JKN.

###### c. Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti tentang kepuasan pasien mengenai informasi ketersediaan tempat tidur pada aplikasi *Mobile* JKN di Rumah Sakit X.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul	Metode	Persamaan	Perbedaan
1	Muslimah, S., Kurniasih, D., Triyanti, E., & Lutfi, E., (2023)	Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Website Pendaftaran <i>Online Rawat Jalan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pemilihan sampel memakai <i>incidental sampling</i> dengan sampel penelitian ini ialah pasien online rawat jalan	a. Penelitian ini sama-sama menganalisis tentang kepuasan pasien terhadap suatu layanan di rumah sakit. b. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	a. Pada penelitian ini menggunakan sampel berupa pasien secara umum pasien online rawat jalan sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaaitu pasien rawat inap yang menggunakan aplikasi <i>mobile JKN</i> . b. Perbedaan penelitian terletak pada waktu penelitian dan lokasi penelitian.
2	Christy, (2020)	Mutu Pelayanan Petugas Rekam Medis Terhadap Tingkat Kepuasan	Penelitian ini menggunakan desain penelitian Analitik dengan pendekatan	Penelitian ini sama-sama berupa kepuasan pasien BPJS dilakukan di suatu Rumah Sakit Umum	a. Penelitian ini hanya berfokus pada pembahasan mutu pelayanan petugas rekam medis,

No	Peneliti	Judul	Metode	Persamaan	Perbedaan
		Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum IPI Medan Tahun 2019	<i>Cross Sectional.</i>		sedangkan untuk penelitian yang dilakukan oleh penulis berfokus kepuasan pasien tentang informasi ketersediaan tempat tidur melalui aplikasi <i>Mobile JKN</i> . b. Perbedaan penelitian terletak pada waktu penelitian dan lokasi penelitian.
3.	Wahyuni., S & Sari, I., (2023)	Analisis Implementasi Penggunaan Aplikasi <i>Primary Care</i> Dalam Menunjang Efektivitas Pelayanan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Ciranjang	Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus ( <i>case study</i> ).	Penelitian ini sama-sama berupa aplikasi yang digunakan untuk menunjang aktivitas di lingkup kesehatan.	a. Pada penelitian ini berupa efektivitas pelayanan rawat jalan di UPTD Puskesmas Rawat Inap, sedangkan untuk penelitian yang dilakukan oleh penulis berfokus pada

No	Peneliti	Judul	Metode	Persamaan	Perbedaan
					kepuasan pasien BPJS. b. Aplikasi yang ada pada penelitian berbeda yakni Aplikasi <i>Mobile JKN</i> dan <i>Primary Care</i> c. Perbedaan penelitian terletak terletak pada waktu penelitian dan lokasi penelitian
4.	Jannah,A., Susanto, I., Putra, R (2023)	Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS	Penelitian ini menerapkan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode EUCS dan perhitungan skala likert.	a. Penelitian ini sama sama menjelaskan tentang <i>mobile JKN</i> b. sama sama menggunakan metode EUCS	a. Populasi dan sampel sebelumnya yaitu pengguna Aplikasi <i>mobile JKN</i> sedangkan peneliti menggunakan populasi dan sampel pengguna <i>mobile JKN</i> pada pasien rawat inap b. Perbedaan penelitian terletak terletak pada waktu penelitian



No	Peneliti	Judul	Metode	Persamaan	Perbedaan
					dan lokasi penelitian
5.	Wigatie & Zainafree, (2023)	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang	Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif	a. Penelitian ini sama sama menjelaskan tentang <i>mobile</i> JKN b. Penelitian ini sama-sama tertuju pada kepuasan pasien BPJS	a. Populasi dan sampelnya yaitu untuk pengguna Aplikasi mobile JKN sedangkan peneliti tertuju pada pasien rawat inap pengguna Aplikasi mobile JKN b. Perbedaan penelitian terletak pada waktu penelitian dan lokasi penelitian