

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman pada abad ini yang semakin pesat telah membawa dampak perubahan yang besar pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang teknologi. Kemajuan teknologi, khususnya dalam era digital, telah menciptakan peluang untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Salah satu inovasi dalam dunia kesehatan adalah pemanfaatan aplikasi berbasis yang dibuat untuk mempermudah akses layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat. Transformasi digital dalam sektor kesehatan telah mengubah paradigma pelayanan kesehatan konvensional menjadi lebih terintegrasi dan berorientasi pada kebutuhan pasien, tidak hanya mempercepat proses administrasi dan pelayanan, tetapi juga meningkatkan akurasi dalam pengambilan keputusan medis. Sistem informasi kesehatan yang terintegrasi memungkinkan pertukaran data antar fasilitas kesehatan secara *real-time*, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Berutu et al., 2024).

Transformasi digital kesehatan merupakan proses yang sedang berlangsung, dengan potensi untuk membawa perubahan positif dalam industri kesehatan dan kehidupan pasien. Melalui berbagai platform digital, masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi kesehatan yang akurat, berkonsultasi dengan tenaga medis secara *online*, serta mengatur jadwal pemeriksaan kesehatan dan memudahkan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, tetapi juga membantu dalam penelitian dan pengembangan kebijakan kesehatan berbasis data (Prakoso, 2022).

Perkembangan teknologi telah membuka peluang baru dalam monitoring kesehatan secara personal. Berbagai aplikasi kesehatan kini mampu membantu masyarakat dalam memantau kondisi kesehatan mereka secara mandiri, mulai dari pencatatan aktivitas fisik, pola makan, hingga pengingat konsumsi obat. Diperlukan strategi yang komprehensif untuk memastikan bahwa manfaat dari inovasi teknologi kesehatan dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat (Adolph, 2016).

Peran serta berbagai pemangku kepentingan menjadi kunci dalam keberhasilan transformasi digital sektor kesehatan. Kerjasama antara pemerintah, institusi kesehatan, pengembang teknologi, dan masyarakat diperlukan untuk menciptakan ekosistem kesehatan digital yang efektif dan berkelanjutan. Edukasi dan peningkatan literasi digital masyarakat juga menjadi aspek penting dalam mendukung adaptasi teknologi kesehatan (Prakoso, 2022).

BPJS Kesehatan didirikan untuk merencanakan program kesehatan dengan tujuan untuk berkembang menjadi badan penyelenggara yang dinamis, bertanggung jawab, dan dapat diandalkan. Tujuan BPJS Kesehatan, badan hukum pemerintah, adalah untuk meningkatkan standar kesehatan melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Masyarakat di era modern. Inisiatif pemerintah yang disebut asuransi kesehatan nasional (JKN) berupaya untuk menyediakan cakupan kesehatan penuh bagi seluruh penduduk Indonesia di semua tingkatan sehingga mereka dapat memiliki kehidupan yang sejahtera dan sehat (Bahri et al., 2022).

Pada tahun 2017, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi seluler JKN sebagai inovasi teknologi digital dalam upaya meningkatkan mutu layanan dan aksesibilitas bagi peserta. Melalui aplikasi ini, sistem manual diubah menjadi sistem digital yang memungkinkan pengguna mengakses berbagai layanan BPJS Kesehatan secara mandiri menggunakan ponsel pintar. Aplikasi seluler JKN menawarkan fungsionalitas seperti modifikasi data peserta dan pendaftaran peserta baru, pembayaran iuran, pencarian faskes dan rumah sakit, serta informasi terkait program JKN-KIS. Inovasi ini sejalan dengan perkembangan yang semakin pesat di era digital dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat, efisien, dan dapat diakses kapan saja (Bahri et al., 2022).

Implementasi aplikasi *mobile* JKN tidak terlepas dari berbagai tantangan dan kendala teknis maupun non-teknis. Beberapa kendala yang sering dihadapi termasuk masalah konektivitas jaringan, pemahaman pengguna terhadap teknologi, serta integrasi data dengan sistem yang sudah

ada. Selain itu, perbedaan karakteristik demografis peserta BPJS Kesehatan juga mempengaruhi tingkat adaptasi terhadap penggunaan aplikasi ini. BPJS Kesehatan terus melakukan evaluasi dan pengembangan sistem untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, termasuk melalui peningkatan kapasitas server, penyederhanaan antarmuka pengguna, dan sosialisasi penggunaan aplikasi kepada masyarakat (Suhadi, 2022).

Keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik merupakan beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan aplikasi seluler JKN. Salah satu tolak ukur penting untuk menilai efektivitas penerapan sistem ini adalah tingkat kepuasan peserta terhadap aplikasi seluler JKN di BPJS Kesehatan. Sejumlah aspek memengaruhi kepuasan pengguna, seperti seberapa baik harapan dan layanan aktual sesuai, seberapa mudah aplikasi digunakan, apakah fitur yang diperlukan tersedia, dan seberapa cepat dan akurat layanan diproses (Bahri et al., 2022).

Aplikasi seluler yaitu *mobile* JKN yang mengintegrasikan teknologi informasi dengan layanan BPJS Kesehatan menawarkan sejumlah keuntungan bagi peserta dan penyelenggara program. Peserta menghemat waktu dan biaya, memperoleh akses mudah ke layanan tanpa harus datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan, dan memperoleh manfaat dari transparansi informasi berkat aplikasi ini. Penerapan sistem digital di BPJS Kesehatan menyederhanakan pengumpulan dan analisis data untuk pengambilan keputusan, mengurangi beban petugas, dan meningkatkan efisiensi operasional. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan, upaya peningkatan kualitas layanan aplikasi seluler JKN masih terus dilakukan dengan berbagai teknik pengembangan (Ginting et al., 2024).

Petugas yang memberikan layanan kepada pasien dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan tersebut. Tingkat kepuasan pasien akan lebih berhubungan positif dan bermakna dengan layanan yang bermutu. Frekuensi kunjungan pasien ke unit layanan kesehatan di klinik dan rumah sakit dapat dipengaruhi oleh pengaruh kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima pasien (Gultom et al., 2022).

Ketika masyarakat membandingkan kinerja layanan kesehatan yang mereka dapatkan dengan harapan mereka, mereka merasakan sensasi senang. Salah satu ukuran paling signifikan dalam layanan kesehatan adalah tingkat kepuasan ini. Penurunan keluhan pasien di kotak saran merupakan salah satu ukuran kepuasan pasien. Aplikasi *Mobile* JKN merupakan salah satu pengembangan yang dilakukan dalam upaya peningkatan layanan kesehatan, seiring dengan kemajuan teknologi. Mengingat kesulitan pemahaman teknis dan pengguna, terutama bagi lansia, kemandirian aplikasi ini dalam meningkatkan kepuasan pasien harus dinilai lebih lanjut meskipun tujuannya adalah untuk membuat layanan lebih mudah diakses (Rogate et al., 2023).

Konteks aplikasi *mobile* JKN menjadi tantangan serius karena meskipun teknologi ini dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan, kurangnya kepuasan dalam penggunaannya seperti akibat gangguan teknis atau kurangnya pemahaman pengguna seperti pada kalangan umur lanjut usia dapat memperburuk persepsi masyarakat terhadap mutu perawatan di rumah sakit. Dalam konteks ini, penting untuk menyelidiki lebih lanjut bagaimana tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan, khususnya pasien rawat jalan, dapat dipengaruhi oleh mutu layanan aplikasi seluler JKN (Nursalam, 2017).

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan pasien rawat jalan di Rumah Sakit TMC Kota Tasikmalaya?”

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan pasien rawat jalan di Rumah Sakit TMC Kota Tasikmalaya pada tahun 2025.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kualitas layanan pada aplikasi *mobile* JKN BPJS Kesehatan di Rumah Sakit TMC Kota Tasikmalaya.

- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap layanan pada aplikasi *mobile* JKN yang diberikan melalui aplikasi *mobile* JKN.
- c. Mengetahui hubungan kualitas layanan pada pengguna aplikasi *mobile* JKN pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan yang menggunakan aplikasi *mobile* JKN.

D. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk menambah wawasan ilmiah tentang peran teknologi informasi, khususnya aplikasi *mobile* JKN, dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi BPJS Kesehatan

Memberikan masukan untuk peningkatan kualitas aplikasi *mobile* JKN sebagai bagian dari upaya memperbaiki layanan kesehatan.

b. Bagi rumah sakit

Membantu dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien sehingga dapat mengoptimalkan layanan berbasis digital.

c. Bagi masyarakat

Memberikan pemahaman terkait manfaat aplikasi *mobile* JKN dalam menunjang layanan kesehatan yang lebih efisien dan efektif.

d. Bagi mahasiswa

Menambah pengetahuan tentang penerapan teknologi informasi, seperti aplikasi *mobile* JKN, dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	(Sari, 2021)	Hubungan Kualitas Layanan Pada Aplikasi JKN Dengan Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kota Jambi	Penelitian ini sama-sama membahas tentang Dampak kualitas aplikasi seluler JKN terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan	Penelitian ini berfokus pada satu kota sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan fokus pada satu rumah sakit pada pelayanan rawat jalan
2.	(Kristina et al., 2017)	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS Di RSI G Kabupaten Malang	Penelitian ini sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan	Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan fokus pada kualitas layanan pada aplikasi <i>mobile</i> JKN terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan

3.	(Rogate Br Tobing et al., 2023)	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan	Penelitian ini sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien	Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan rawat inap sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan berfokus pada kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan
4.	(Alim et al., 2019)	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar	Penelitian ini sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien	Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien sedangkan penelitian yang akan digunakan berfokus pada kualitas layanan pada aplikasi <i>mobile</i> JKN terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan

5.	(Gultom et al., 2022)	Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi	Penelitian ini sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien	Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan berfokus pada kualitas layanan aplikasi <i>mobile</i> JKN terhadap kepuasan pasien BPJS kesehatan
----	-----------------------	---	---	--
