

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pesatnya perkembangan teknologi tidak dapat dihindari, keberadaan teknologi terus melahirkan berbagai inovasi. Di era digitalisasi saat ini, perkembangan teknologi semakin pesat termasuk pada bidang kesehatan. Fasilitas kesehatan di seluruh Indonesia tengah bertransformasi menuju penggunaan rekam medis elektronik. Hal ini sejalan dengan Permenkes Nomor 24 Tahun 2022, di mana menetapkan bahwa seluruh fasilitas kesehatan wajib menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik. Peraturan ini hadir sebagai pembaharuan dari peraturan lama yaitu Permenkes No. 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis. Proses adopsi Rekam Medis Elektronik harus dilaksanakan paling lambat pada 31 Desember 2023 hal ini menunjukkan pentingnya implementasi teknologi dalam bidang kesehatan.<sup>1</sup>

Pemerintah menjamin kesehatan masyarakat melalui program BPJS Kesehatan, yang merupakan salah satu dari program Sistem Jaminan Sosial Nasional sesuai dengan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004.<sup>2</sup> BPJS Kesehatan juga turut aktif memanfaatkan perkembangan teknologi terkini. BPJS Kesehatan terus berupaya melakukan pengembangan terhadap pelayanan peserta JKN dengan mengembangkan berbagai inovasi digital yaitu dengan cara menghadirkan aplikasi Mobile JKN. Salah satu fitur di aplikasi Mobile JKN adalah Pendaftaran Pelayanan (Antrean) yang merupakan fitur antrean *online* untuk mengatasi masalah antrean yang membeludak. Hal ini merupakan upaya dari BPJS Kesehatan untuk memperluas jangkauan akses dan meningkatkan layanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional.<sup>3</sup>

BPJS Kesehatan membuat fitur antrean *online* yang dapat diakses oleh seluruh peserta JKN melalui Aplikasi Mobile JKN di perangkat *smartphone*. Fitur ini memungkinkan peserta untuk mendaftar antrean di Fasilitas Kesehatan tingkat pertama maupun lanjutan tanpa perlu datang secara langsung untuk mengambil nomor antrean.<sup>4</sup> Dasar penggunaan antrean *online* melalui aplikasi

Mobile JKN adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan peserta JKN dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Pada prinsipnya, aplikasi ini dikembangkan untuk mengurangi antrean fisik dan mempermudah akses ke layanan kesehatan. Sistem antrean *online* di aplikasi Mobile JKN memungkinkan peserta JKN mendaftarkan antrean di fasilitas kesehatan secara digital, sehingga peserta bisa langsung mendapat nomor antrean tanpa harus menunggu lama. BPJS Kesehatan juga mendorong fasilitas kesehatan untuk memanfaatkan fitur ini demi mengurangi kepadatan di ruang tunggu serta memberikan kenyamanan bagi pasien. Untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan fitur ini, perlu dilakukan sosialisasi secara menyeluruh mengenai penggunaan aplikasi Mobile JKN agar semua peserta JKN dapat memanfaatkan fitur antrean *online* dengan maksimal, sehingga dapat memberikan manfaat bagi mereka dalam mendapatkan layanan kesehatan yang lebih mudah, cepat, dan aman.<sup>5</sup>

Terdapat beberapa tipe model yang dapat diterapkan untuk mengevaluasi suatu sistem, antara lain *Human Organizational Technology (HOT)-Fit*, *Technology of Acceptance Model (TAM)*, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Task Technology Fit (TTF)*, DeLone & McLean dan lainnya. Model EUCS mengutamakan pada seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna akhir terhadap sistem informasi yang mereka gunakan.<sup>6</sup> Sementara itu, model TAM dan TTF fokus pada sejauh mana sistem yang diterapkan diterima oleh pengguna, dan seberapa baik sistem tersebut memenuhi kebutuhan tugas yang harus diselesaikan. Di sisi lain, metode HOT-Fit melaksanakan evaluasi dengan mempertimbangkan tiga variabel yaitu manusia, organisasi, dan teknologi serta membahas mengenai keuntungan dari sistem yang dibuat.<sup>7</sup> Model Evaluasi DeLone dan McLean menyusun komponen untuk mengevaluasi dan mengukur keberhasilan sistem informasi menurut pandangan pengguna. Model ini diusulkan setelah DeLone dan McLean melakukan review terhadap hasil survei yang telah dipublikasikan terkait dengan sistem informasi.<sup>8</sup>

Menurut penelitian sebelumnya, seperti yang telah dilakukan Julianti & Markam (2023) menegaskan bahwa kualitas sistem dan layanan memiliki dampak yang besar pada kepuasan pengguna. Akan tetapi, kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan pada tingkat kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna Mobile JKN terpengaruh oleh kualitas sistem dan layanan sebesar 17,4%, sedangkan sisanya sebesar 82,6%, terpengaruh oleh variabel lain.<sup>9</sup> Selain itu, terdapat survei yang dilakukan oleh Herlinawati *et al.*, (2021) mengenai Tingkat Kepuasan Pendaftaran *Online* mengungkapkan bahwa mayoritas peserta merasa puas dengan proses pendaftaran yang dilakukan melalui aplikasi Mobile JKN selama pandemi. Ketidakpuasan peserta dikarenakan oleh ketidakpahaman terhadap teknologi, kurangnya pemahaman dalam penggunaan, dan fitur-fitur yang dinilai belum cukup untuk memenuhi kebutuhan mereka.<sup>10</sup>

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada hari Senin, 15 Oktober 2024, di Puskesmas Beber, Kabupaten Cirebon, melalui wawancara dengan *Clinical Instructure* (CI) Instalasi Rekam Medis, diperoleh informasi bahwa Puskesmas Beber telah mengimplementasikan sistem antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN. Namun, meskipun Puskesmas Beber telah mengimplementasikan sistem antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN, realisasinya masih rendah, yaitu sekitar 4% dari total pendaftaran peserta JKN. Kendala yang dihadapi oleh pasien dalam proses pendaftaran ini cukup beragam. Masih terdapat sejumlah masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi Mobile JKN, sehingga mereka kesulitan dalam memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia. Kemudian, tidak semua pasien memiliki *smartphone* yang memadai untuk dapat mengunduh dan mengoperasikan aplikasi tersebut. Selain itu, terdapat juga pasien yang lebih memilih cara konvensional karena merasa lebih nyaman dan terbiasa dengan proses pendaftaran langsung. Faktor usia juga mempengaruhi, yaitu pasien lansia sering kali kesulitan dalam menggunakan aplikasi digital.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, maka model DeLone dan McLean adalah metode evaluasi sistem yang paling sesuai dalam penelitian ini karena

model DeLone dan McLean menekankan aspek multidimensi dari keberhasilan sistem informasi dan kepuasan pengguna yang mempunyai enam variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.<sup>11</sup> Evaluasi implementasi antrean *online* bertujuan untuk mengetahui apakah penerapan pendaftaran pelayanan secara *online* melalui aplikasi Mobile JKN bermanfaat dan memudahkan pengguna serta mengetahui tingkat kesuksesannya terhadap implementasi antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN. Dengan adanya evaluasi tersebut, pencapaian dalam pelaksanaan suatu sistem informasi dapat diidentifikasi sehingga dapat ditindak lebih lanjut untuk meningkatkan implementasinya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Evaluasi Implementasi Antrean *Online* Melalui Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode DeLone dan McLean di Puskesmas Beber Tahun 2025”

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat diambil rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Evaluasi Implementasi Antrean *Online* Melalui Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode DeLone dan McLean Di Puskesmas Beber Tahun 2025”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan Umum dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi implementasi antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN menggunakan metode DeLone dan McLean di Puskesmas Beber Tahun 2025.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengevaluasi implementasi antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Beber yang dilihat dari Kualitas Sistem (*System Quality*).

- b. Mengevaluasi implementasi antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Beber yang dilihat dari Kualitas Informasi (*Information Quality*).
- c. Mengevaluasi implementasi antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Beber yang dilihat dari Kualitas Pelayanan (*Service Quality*).
- d. Mengevaluasi implementasi antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Beber yang dilihat dari Penggunaan (*Use*).
- e. Mengevaluasi implementasi antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Beber yang dilihat dari Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
- f. Mengevaluasi implementasi antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Beber yang dilihat dari Manfaat Bersih (*Net Benefit*).

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

##### **1. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terkait penerapan antrean *online* di puskesmas, serta menjadi bahan evaluasi bagi petugas di bagian pendaftaran untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran *online* pasien di puskesmas.

- b. Bagi BPJS Kesehatan

Dapat memberikan masukan kepada pihak BPJS Kesehatan terkait kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan aplikasi Mobile JKN, yang dapat dipakai sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Mobile JKN.

##### **2. Manfaat Teoritis**

- a. Bagi Institusi

Dapat menjadi sumber referensi baru dan mendukung pengembangan ilmu pengetahuan lebih lanjut mengenai evaluasi implementasi antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN yang menggunakan metode DeLone

dan McLean, khususnya untuk Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Cirebon di Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini sangat bermanfaat dalam meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mengenai aspek-aspek dalam evaluasi pelaksanaan antrean *online* melalui aplikasi Mobile JKN di fasilitas pelayanan kesehatan.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

| Peneliti                        | Judul Penelitian                                                                                                         | Metode Penelitian                                                                       | Variabel                                                                                                                                                  | Letak Perbedaan                                        |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Julianti & Markam (2023)        | Kepuasan Pengguna Mobile JKN menggunakan DeLone dan McLean Framework                                                     | Penelitian observasional melalui desain cross-sectional dengan metode DeLone dan McLean | - <i>System Quality</i><br>- <i>Information Quality</i><br>- <i>Service Quality</i><br>- <i>User Satisfaction</i>                                         | Perbedaan terletak pada variabel yang digunakan        |
| Alferi <i>et al.</i> , (2020)   | Evaluasi Kesuksesan Sistem Pendaftaran <i>Online</i> di RSI Surabaya Menggunakan Metode (DeLone & McLean)                | Penelitian kuantitatif dengan metode DeLone & McLean                                    | - <i>System Quality</i><br>- <i>Information Quality</i><br>- <i>Service Quality</i><br>- <i>Use</i><br>- <i>User Satisfaction</i><br>- <i>Net Benefit</i> | Perbedaan terletak pada aplikasi yang dievaluasi       |
| Wigatie & Zainafree (2023)      | Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Magelang                                  | Penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode EUCS                                    | - <i>Content</i><br>- <i>Accuracy</i><br>- <i>Format</i><br>- <i>Ease of Use</i><br>- <i>Timeliness</i><br>- <i>User Satisfaction</i>                     | Perbedaan terletak pada variabel dan metode penelitian |
| Suherlin <i>et al.</i> , (2024) | Evaluasi <i>Usability</i> Aplikasi Antrean <i>Online</i> BPJS Pada Puskesmas Sukarami Menggunakan Metode TAM dan COBIT 5 | Jenis penelitian kuantitatif dengan metode TAM dan COBIT 5                              | - <i>Usability</i><br>- <i>Perceived Usefulness</i><br>- <i>Perceived Ease Of Use</i>                                                                     | Perbedaan terletak pada variabel dan metode penelitian |

| <b>Peneliti</b>                    | <b>Judul Penelitian</b>                                                                                                                            | <b>Metode Penelitian</b>                                  | <b>Variabel</b>                                                                                                                                                               | <b>Letak Perbedaan</b>                                |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Herlinawati <i>et al.</i> , (2021) | Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Aplikasi Mobile JKN                                                                        | Jenis penelitian deskriptif kuantitatif                   | Kepuasan Pengguna                                                                                                                                                             | Perbedaan terletak pada variabel penelitian           |
| Mulyanti <i>et al.</i> , (2024)    | Implementasi Sistem Antrian Online Berbasis Aplikasi Mobile JKN pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di UPT Puskesmas Dadirejo | Penelitian kualitatif dengan pendekatan <i>Case Study</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sederhana</li> <li>- Partisipatif</li> <li>- Berkelanjutan</li> <li>- Akuntabel</li> <li>- Transparan</li> <li>- Keadilan</li> </ul> | Perbedaan terletak pada jenis dan variabel penelitian |