

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Berkembangnya digitalisasi dalam teknologi informasi dan komunikasi, serta didukung oleh kebijakan baru mengenai rekam medis dan arahan langsung dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, fasilitas pelayanan kesehatan kini mulai beralih ke sistem rekam medis berbasis elektronik. Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan representasi dari penggunaan teknologi informasi untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan mengambil data. Secara ringkas, rekam medis elektronik melibatkan penggunaan komputer dalam setiap aspek pengelolaan data rekam medis pasien. RME juga dapat diartikan sebagai lingkungan aplikasi yang tersusun atas penyimpanan data klinis, sistem pendukung keputusan klinis, standarisasi istilah medis, entry data terkomputerisasi, serta dokumentasi medis dan farmasi.<sup>1</sup>

Implementasi rekam medis elektronik (RME) di puskesmas merupakan bagian dari usaha untuk memodernisasi sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan data pasien serta memudahkan akses informasi medis yang cepat dan akurat. Kebijakan ini diatur dalam Peraturan Kementerian Kesehatan No. 1 Tahun 2022, yang mewajibkan semua fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk puskesmas, untuk menerapkan Rekam Medis.<sup>2</sup>

Walaupun terdapat potensi manfaat yang signifikan, penerapan RME di fasilitas pelayanan kesehatan tidak selalu berjalan dengan baik. Terdapat berbagai tantangan teknis, finansial, dan kebijakan yang perlu diatasi. Selain itu, keberhasilan penggunaan RME sangat tergantung pada tingkat penerimaan dan partisipasi staf medis dalam mengadopsi dan menguasai teknologi baru ini. Dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan pasien, pemanfaatan RME memiliki potensi yang besar. Dengan penerapan RME

yang efektif, fasilitas kesehatan dapat mengoptimalkan proses pengobatan, mempercepat diagnosis, meningkatkan koordinasi antar departemen, serta mengurangi kesalahan medis yang mungkin terjadi akibat kurangnya informasi yang akurat atau lengkap. Di samping itu, RME juga dapat mendukung komunikasi yang lebih baik antara tenaga medis dan pasien, sehingga meningkatkan keterlibatan pasien dalam pengelolaan kesehatan mereka.<sup>3</sup>

Pelaksanaan RME juga diharapkan dapat memberikan dampak kepuasan terhadap pelayanan pasien dengan adanya rekam medis elektronik maka sistem pendataan dan pendokumentasian pasien akan lebih mudah dan cepat sehingga waktu tunggu pelayanan terhadap pasien akan lebih cepat dilakukan, serta keamanan data dan privasi pasien lebih efektif sehingga mutu pelayanan puskesmas diharapkan dapat meningkat. Sebaliknya apabila fasilitas pelayanan kesehatan tidak menerapkan RME maka akan terjadinya kesenjangan antar fasyankes satu dengan yang lainnya, kemudian minimnya keakuratan data pasien, masih banyak penggunaan kertas karena masih menggunakan rekam medis manual, tidak mengurangi beban kerja pegawai serta dapat berpengaruh pada kecepatan pelayanan terhadap pasien sehingga dapat berpengaruh juga terhadap mutu pelayanan terhadap pasien.<sup>4</sup>

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diterima, setelah pasien membandingkannya dengan ekspektasi yang dimiliki. Pasien akan merasa puas jika kinerja pelayanan kesehatan yang mereka terima sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan mereka. Pengalaman kepuasan ini dimulai sejak pasien pertama kali datang hingga mereka meninggalkan fasilitas pengobatan.<sup>5</sup>

Pelayanan kesehatan merupakan aspek yang sangat penting dan menjadi prioritas utama bagi penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang dapat

diakses oleh peserta BPJS Kesehatan adalah Puskesmas. Manfaat dari pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sangat dirasakan oleh masyarakat, termasuk oleh pasien BPJS. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien harus memenuhi standar yang telah ditetapkan. Pelayanan kesehatan yang adil dan merata merupakan salah satu upaya untuk memenuhi hak kesehatan setiap individu. BPJS Kesehatan melakukan pengembangan layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dengan cara menghadirkan aplikasi Mobile JKN yang dimana salah satu fiturnya yaitu antrean online, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.<sup>6</sup> Aplikasi Mobile JKN merupakan contoh transformasi digital dalam model bisnis BPJS Kesehatan, yang mengubah proses administratif yang sebelumnya dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan menjadi layanan mandiri (*self-service*) yang dapat diakses oleh peserta kapan saja dan di mana saja melalui aplikasi.<sup>7</sup>

Analisis hubungan antara faktor teknologi dan kepuasan pasien dalam konteks antrean online Mobile JKN dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan yang mempertimbangkan karakteristik tugas, teknologi, dan interaksi antara keduanya. Analisis ini melibatkan identifikasi elemen-elemen teknologi yang mempengaruhi pengalaman pasien, seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, aksesibilitas, dan efektivitas aplikasi. Faktor-faktor teknologi ini kemudian dikaitkan dengan persepsi pasien terhadap kualitas layanan, seperti keandalan, responsivitas, kepastian, empati, dan *tangibles*. Dengan menggunakan analisis statistik, dapat ditentukan apakah kendala teknologi memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan layanan antrean online.

*Task Technology Fit* (TTF) merupakan korespondensi antara tugas, kemampuan individu, dan fungsi teknologi. Artinya kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas tersebut didukung adanya fungsi dari teknologi.<sup>8</sup> Metode Servqual (*Service Quality*) adalah pendekatan yang digunakan untuk menilai kualitas layanan berdasarkan atribut dari berbagai dimensi. Dengan metode ini, kita dapat menghitung nilai GAP

(kesenjangan), yang merupakan perbedaan antara persepsi konsumen mengenai layanan yang telah mereka terima dan harapan mereka terhadap layanan tersebut.<sup>9</sup> Selain itu, daya tanggap (*responsiveness*) merupakan salah satu elemen penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan minat konsumen dalam melakukan kunjungan ulang.<sup>10</sup>

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sri Mulyati di UPT Puskesmas Dadirejo tentang implementasi sistem antrian online berbasis Mobile JKN. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Pendaftaran pasien rawat jalan melalui inovasi aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Dadirejo merupakan langkah maju dalam meningkatkan pelayanan dan memberikan kemudahan bagi pasien. Namun, implementasi sistem antrian online untuk pendaftaran pasien rawat jalan berbasis aplikasi Mobile JKN di Puskesmas Dadirejo belum dapat berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sarana dan prasarana pendukung yang masih belum memadai di puskesmas tersebut.<sup>11</sup> Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhayyina Wahidah *et al.*,(2023) tentang efektivitas implementasi monitoring intensif pemanfaatan antrean online melalui Mobile JKN di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) Champion Kantor Cabang Bulukumba. Dari penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa pelaksanaan monitoring dan penunjukan tiga FKRTL Champion dianggap berhasil dalam meningkatkan pemanfaatan antrean online melalui aplikasi Mobile JKN pada tahun 2022.<sup>12</sup> Selain itu terdapat hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Maula Ismail Mohammad *et al.*, tentang gambaran keberhasilan penerapan Sistem Informasi Tuberculosis (SITB) di kota Cirebon dengan menggunakan metode *task technology fit* (TTF). dari penelitian tersebut keberhasilan penerapan sistem informasi tuberkolusis (SITB) di puskesmas kota Cirebon secara umum ditinjau dengan pendekatan metode *task technology fit* sudah berhasil diterapkan sebesar 76,50%.<sup>13</sup>

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di UPTD Puskemas Sindang Jawa. Pasien yang menggunakan sistem antrean online Mobile JKN di Puskesmas

Sindang Jawa sering menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan akses internet, kurangnya pemahaman teknologi, dan kesulitan menggunakan aplikasi, terutama bagi pasien yang berusia lanjut. Sistem yang kurang intuitif atau mengalami gangguan teknis juga dapat menyebabkan kesulitan. Selain itu, koordinasi antara sistem online dan proses manual di puskesmas yang tidak optimal dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara antrean yang dipesan dan pelayanan yang diterima. Hal ini dapat berdampak pada kepuasan pasien dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan kesehatan. Oleh karena itu, perlu dilakukan implementasi dan pengelolaan teknologi yang lebih baik, serta edukasi kepada pasien untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan kesehatan berbasis antrean online. Dalam penelitian ini menggunakan metode *task tecknology fit* (TTF) dan *responsiveness*, karena metode tersebut tepat untuk mengukur sejauh mana keberhasilan fitur antrean online pada sistem Mobile JKN dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan mempengaruhi kepuasan pasien. disisi lain *responsiveness* digunakan untuk mengukur kecepatan, ketepatan dan kemudahan fitur ini dalam merespon kebutuhan pasien.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini “ Apakah fitur antrean online pada Mobile JKN dapat meningkatkan kepuasan pasien di puskesmas Sindang Jawa?”

## C. Tujuan

### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah menganalisis efektivitas penggunaan fitur antrean online pada aplikasi Mobile JKN terhadap kepuasan pasien di puskesmas Sindang Jawa.

### 2. Tujuan khusus

- a. Menganalisis hubungan antara karakteristik tugas dalam penggunaan fitur antrean online dengan *responsiveness*

- b. Menganalisis hubungan antara karakteristik teknologi pada fitur antrean online di aplikasi Mobile JKN dengan *responsiveness*
- c. Menganalisis hubungan antara kesesuaian karakteristik tugas dan teknologi pada fitur antrean online di aplikasi Mobile JKN dengan *responsiveness*

#### **D. Manfaat**

##### 1. Manfaat bagi puskesmas

Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada puskesmas Sindang Jawa.

##### 2. Manfaat bagi institusi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya dan dapat meningkatkan wawasan pengetahuan bagi mahasiswa terkait evaluasi sistem informasi Kesehatan.

##### 3. Manfaat bagi mahasiswa

Sebagai sumber pembelajaran dalam memahami penerapan metode TTF dan *Responsiveness* dalam mengevaluasi sistem informasi Kesehatan.

## E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

<b>Peneliti</b>	<b>Judul penelitian</b>	<b>Metode penelitian</b>	<b>Variabel penelitian</b>	<b>Letak Perbedaan</b>
Sri Mulyanti, Anna Probawati, Wakhdan	Implementasi Sistem Antrian Online Berbasis Aplikasi Mobile JKN Pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di UPT Puskesmas Dadirejo	Jenis Penelitian Ini Menggunakan Metode Kualitatif Deskriptif	Prosedur pelayanan, sistem antrean online, efektivitas pelayanan	Perbedaan metode penelitian (kualitatif) dan Tempat Penelitian
Evi Puspita Sari, Sunandar Said, Devy Febrianti, Pratiwi Ramlan	Hubungan Pemanfaatan Layanan Antrian Mobile Jkn Dengan Mutu Pelayanan Di Upt Puskesmas Rappang Kabupaten Sidenreng Rappangan	Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan cross sectional study	Pemanfaatan layanan antrian mobile JKN, mutu pelayanan	Fokus pada pemanfaatan layanan antrian, variabel mutu pelayanan dan lokasi penelitian
Utami Putri, Muhammas Asnawi, Al Firah	Analisi Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Klinik Pratama	Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif	Efisiensi waktu layanan dan peningkatan penggunaan antrean online	Hasil yang diukur, objek penelitian, dan tempat penelitian

<b>Peneliti</b>	<b>Judul penelitian</b>	<b>Metode penelitian</b>	<b>Variabel penelitian</b>	<b>Letak Perbedaan</b>
	Bertha Kota Medan			
Iwan Rismawan, Nidia Renaningtyas	Analisis efektivitas penggunaan e medical record terhadap waktu tunggu pasien di rumah sakit	kualitatif dengan pendekatan deskriptif	kinerja rekam medis elektronik, waktu pelayanan, kepuasan pasien, dan waktu tunggu kepulangan pasien.	Tempat penelitian, variabel penelitian
Cahyani Yunisa, Erix Gunawan	Pengaruh implementasi rekam medis elektronik terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit x	Kuantitatif deskriptif	Implementasi Rekam Medis Elektronik (RME), Kualitas Pelayanan Rawat Jalan	Tempat penelitian