

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di bidang kesehatan telah mendorong transformasi besar dalam pengelolaan dokumen dan proses pelayanan di rumah sakit khususnya pada aspek administrasi dan pendaftaran pasien. Dalam dunia bisnis termasuk rumah sakit kebutuhan akan sistem informasi menjadi semakin penting untuk mendukung operasional dan meningkatkan kualitas layanan. Rumah sakit kini bersaing dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk menunjang pelaksanaan tugas secara lebih efektif, efisien serta terstruktur. Peralihan dari sistem manual ke sistem elektronik dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan bagi pengguna dengan berbagai informasi antara penyedia layanan Kesehatan memperbaiki pencatatan dan dokumentasi perawatan pasien, serta menekan biaya operasional.¹ Pemanfaatan sistem informasi dalam pelayanan kesehatan terbukti mampu memberikan manfaat bagi tenaga kesehatan maupun pasien, terutama dalam mempercepat alur pelayanan serta mengurangi beban administratif.

Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional serta Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), BPJS Kesehatan dibentuk sebagai badan hukum publik yang bertugas menyelenggarakan program Jaminan Sosial Nasional. Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dimulai secara nasional pada 1 Januari 2014. Melalui penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan memiliki misi untuk membangun sistem kesehatan yang menjangkau seluruh masyarakat Indonesia, mengembangkan pengendalian mutu, pengelolaan biaya dan menerapkan mekanisme pembayaran layanan kesehatan yang efektif dan efisien untuk menjaga keberlanjutan program JKN.²⁻⁴

Sejalan dengan perkembangan sistem informasi dalam pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi Mobile JKN sebagai inovasi pelayanan digital bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Aplikasi Mobile JKN mulai diperkenalkan dan digunakan secara nasional pada 15 November 2017 sebagai upaya BPJS Kesehatan dalam meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan layanan administrasi bagi peserta. Aplikasi Mobile JKN merupakan aplikasi yang dapat diakses melalui perangkat *smartphone*. Melalui aplikasi ini, peserta JKN dapat memanfaatkan berbagai layanan secara mandiri, seperti pemeriksaan status kepesertaan, perubahan data dan mengambil antrean, serta pendaftaran pelayanan kesehatan secara *online* di fasilitas pelayanan kesehatan. Di samping itu, aplikasi ini juga memberikan kemudahan pendaftaran dan perubahan informasi kepesertaan, memantau pembayaran iuran, mengakses informasi layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut, serta menyampaikan masukan maupun keluhan.² Kehadiran Mobile JKN diharapkan mampu meningkatkan efisiensi proses pendaftaran, mengurangi antrean di rumah sakit, serta memberikan kemudahan akses layanan tanpa dibatasi oleh waktu dan lokasi.

Meskipun aplikasi Mobile JKN telah digunakan secara luas, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala yang dialami oleh pengguna, seperti kesulitan dalam memahami alur pendaftaran, tampilan antarmuka yang kurang intuitif, tingkat literasi digital, gangguan *system*, serta hambatan teknis lainnya. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem pendaftaran *online* yang disediakan. Oleh sebab itu, perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui tingkat kinerja aplikasi Mobile JKN, khususnya pada fitur pendaftaran pelayanan *online*, telah memenuhi aspek kemudahan penggunaan (*usability*).

Berdasarkan penelitian Herlinawati et al. (2021) tentang “Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pendaftaran *Online* pada Aplikasi Mobile JKN” menunjukkan bahwa ketidakpuasan pengguna terhadap sistem pendaftaran BPJS Kesehatan

secara *online* yang tersedia pada aplikasi Mobile JKN dipengaruhi oleh beberapa faktor. Sebagian peserta masih mengalami keterbatasan dalam penguasaan teknologi serta kurang memahami cara penggunaan aplikasi. Selain itu, masih terdapat Nomor Induk Kependudukan (NIK) peserta yang belum terintegrasi dengan sistem Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga peserta diwajibkan melakukan pembaruan data NIK secara langsung ke Disdukcapil sebelum dapat melanjutkan pendaftaran secara daring melalui Mobile JKN. Faktor lain yang turut memengaruhi adalah gangguan jaringan internet, yang menyebabkan peserta menganggap permasalahan tersebut berasal dari aplikasi atau disebabkan oleh keterlambatan petugas dalam memberikan pelayanan.⁵

Penelitian ini berfokus pada analisis kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem pendaftaran BPJS pelayanan berbasis *online* melalui aplikasi Mobile JKN dengan mempergunakan metode *System Usability Scale* (SUS). *System Usability Scale* (SUS) merupakan salah satu metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur tingkat *usability* suatu yang sistem bersifat “*quick and dirty*” yang dapat diandalkan. Metode yang diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986 ini dapat digunakan pada berbagai jenis produk, termasuk *website* dan aplikasi, melalui 10 pertanyaan yang disusun menggunakan skala Likert.⁶ Hasil pengukuran menggunakan metode SUS dapat dimanfaatkan untuk menilai tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem, sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan yang diperlukan. Metode ini memungkinkan pengukuran persepsi pengguna terhadap kegunaan sistem secara cepat dan efisien.⁷

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yasmin & Ananta (2023) terkait “Analisis Sistem Informasi Rumah Sakit Universitas Mataram Mempergunakan Metode *System Usability Scale*” diketahui bahwa *website* tersebut dimanfaatkan sebagai media penyampaian informasi kepada publik. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kelayakan *website* sebagai dasar pengembangan sistem informasi di masa mendatang. Studi dilakukan terhadap 50 responden yang berdomisili di Kota Mataram dengan karakteristik latar belakang pendidikan, usia,

serta durasi penggunaan gawai yang berbeda. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner SUS dengan total 10 pertanyaan. Hasil evaluasi menunjukkan skor SUS sebesar 75, yang mengindikasikan bahwa Sistem Informasi Rumah Sakit Universitas Mataram berada pada kategori “*acceptable*” atau diterima oleh oleh pengguna dengan baik, memperoleh nilai C, serta termasuk dalam penilaian *adjective rating* “*Good*” kemudian *percentile rank* bernilai 75%.⁸

Hasil penelitian Taufik et. al (2024) mengenai “Analisis Kepuasan Pengguna SIMRS pada RSUD Tarakan Jakarta Menggunakan Metode *System Usability Scale*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna SIMRS, khususnya pada unit pelayanan yang melibatkan 80 responden. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa SIMRS memperoleh skor SUS sebesar 75,68 sehingga masuk dalam klasifikasi *acceptable*, berada pada *grade C* dengan *adjective rating* “*OK*”. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa sistem telah dapat diterima oleh pengguna, namun tingkat penerimaannya masih tergolong rendah sehingga diperlukan upaya perbaikan dan pengembangan sistem agar kualitas kegunaannya dapat meningkat.⁷

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon. Pasien yang menggunakan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon sering menghadapi berbagai kendala, seperti kesulitan dalam memahami alur pendaftaran sehingga muncul kekhawatiran akan kesalahan dalam proses pendaftaran. Kondisi tersebut membuat sebagian peserta lebih memilih melakukan pendaftaran secara langsung di loket rumah sakit karena dianggap lebih mudah dan aman. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan sistem, keterlambatan waktu respons, *error*, keterbatasan akses internet. Permasalahan lain yang ditemukan adalah masih adanya pengguna yang belum memahami cara melihat jadwal dan jam pelayanan, kurangnya pemahaman teknologi, khususnya pada pasien lanjut usia serta ketidaksesuaian atau tidak munculnya tanggal kontrol pada aplikasi sehingga peserta harus melakukan perubahan atau penyesuaian ulang.

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan hasil pengamatan penulis, perlu dilakukan kajian terkait *usability* sistem pendaftaran pelayanan *online* BPJS

pada pasien rawat jalan melalui aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Ciremai. Kajian ini penting untuk mengetahui sejauh mana sistem pendaftaran *online* yang diterapkan telah berjalan secara optimal serta sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pengguna. *System Usability Scale* (SUS) adalah salah satu metode penilaian *usability* yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit Ciremai. Metode ini dilakukan dengan melibatkan pengguna dalam proses penggunaan Mobile JKN guna mengukur tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem atau produk, seperti *website*, aplikasi, dan perangkat lunak. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN dari sudut pandang pengguna. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai *usability* aplikasi Mobile JKN pada layanan pendaftaran pasien rawat jalan, sehingga dapat menjadi dasar dalam upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan pendaftaran di Rumah Sakit Ciremai.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah di sampaikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat *usability* sistem pendaftaran pelayanan *online* BPJS melalui aplikasi Mobile JKN pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai berdasarkan metode *System Usability Scale* (SUS)?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis tingkat *usability* sistem pendaftaran pelayanan *online* BPJS melalui aplikasi Mobile JKN pada pasien rawat jalan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) di Rumah Sakit Ciremai.

2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis *adjective ratings* yang dipergunakan untuk menilai tingkat *user satisfaction* terhadap Mobile JKN berdasarkan interpretasi skor *System*

Usability Scale (SUS) dengan menggunakan kategori kata sifat mulai dari “*Best Imaginable*” hingga “*Worst Imaginable*”.

- b. Menganalisis *grade scale* yang dipergunakan untuk meyakinkan *quality* pada sebuah sistem berdasarkan skala penilaian nilai huruf dari A hingga F untuk menentukan tingkat kualitas sistem secara keseluruhan.
- c. Menganalisis *acceptability ranges* dilakukan untuk mengukur tingkat *acceptance* pengguna terhadap sistem berdasarkan kategori penerimaan dari “*Not acceptable*” hingga “*Acceptable*”.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna sistem pendaftaran pelayanan *online* BPJS melalui aplikasi Mobile JKN dari sudut pandang pengguna, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam mendukung pemanfaatan layanan pendaftaran *online* secara optimal.

b. Bagi BPJS Kesehatan

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi terkait efektivitas fitur pendaftaran *online* pada aplikasi Mobile JKN, sehingga hasilnya dapat mendukung upaya pengembangan dan penyempurnaan aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi dan sumber literatur bagi peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian serupa, khususnya terkait analisis *usability* sistem pendaftaran *online* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) di fasilitas pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur dan pemahaman teoritis mengenai penerapan sistem informasi kesehatan, khususnya terkait analisis *usability* pada sistem pendaftaran pelayanan *online* BPJS melalui aplikasi Mobile JKN dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

Tabel No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
1.	Nurul, Annisa, J. <i>et al.</i> , (2023). ⁹	Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile JKN dengan Metode EUCS	Penelitian kuantitatif deskriptif dengan EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>).	1. Isi 2. Kekauratan 3. Struktur 4. Kemudahan dalam penggunaan 5. Ketepatan waktu	Perbedaan terletak pada judul penelitian, metode penelitian, variabel tempat penelitian.
2.	Widayanti, Rahayu & Jauharul Maknunah (2021). ¹⁰	Analisis Website STIMATA Menggunakan <i>System Usability Scale</i> (SUS)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan <i>System Usability Scale</i> (SUS)	1. <i>Adjective ratings</i> 2. <i>Grade Scale</i> 3. <i>Acceptability ranges</i>	Perbedaan terletak pada judul penelitian, tempat dan waktu penelitian.
3.	Dwi, Taufik, Q. <i>et al.</i> , (2024). ⁷	Analisis Kepuasan Pengguna SIMRS pada RSUD Tarakan Jakarta Menggunakan Metode <i>System Usability Scale</i> (SUS).	Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan <i>System Usability Scale</i> (SUS).	1. <i>Adjective ratings</i> 2. <i>Grade Scale</i> 3. <i>Acceptability ranges</i>	Perbedaan terletak pada judul penelitian, tempat dan waktu penelitian.
4.	Harsono, Sigit Sugiharto,	Persepsi Peserta Terhadap Aplikasi Mobile	Penelitian kuantitatif deskriptif	1. Persepsi pengguna terhadap	Perbedaan terletak pada

Tabel No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Letak Perbedaan
	Rinayati (2021). ¹¹	JKN Berbasis <i>Technology Acceptance Model</i> Di Klinik Pratama Surya Medika Semarang	dengan pendekatan <i>cross sectional</i> integrasi dengan metode <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	kebermanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>) 2. Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	judul penelitian, metode penelitian, variable, tempat dan waktu.
5.	Utami Putri, Muhammas Asnawi, Al Firah. (2023). ¹²	Analisis Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Bertha Kota Medan Putri.	Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif	1. Efisiensi waktu layanan 2. Peningkatan penggunaan antrean online.	Perbedaan terletak pada judul penelitian, metode penelitian, variable, tempat dan waktu.