

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan agar masyarakat memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi pelayanan kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Ummah, 2019).

Usaha untuk melancarkan tujuan tersebut, pada 15 November 2017 BPJS Kesehatan merilis aplikasi Mobile JKN dengan tujuan dapat mempermudah peserta BPJS dalam mendapatkan informasi serta layanan. Mobile JKN merupakan salah satu bentuk nyata dari efek perkembangan teknologi yang bisa dimanfaatkan oleh seluruh peserta BPJS dimana saja, kapan saja, dan tanpa ada batasan waktu akses (Jannah et al., 2023). Penggunaan Mobile JKN ini sudah diterapkan di rumah sakit dan sudah terintegrasi dengan rekam medis elektronik (RME).

*Electronic Medical Record (EMR)* atau Rekam Medis Elektronik (RME) merupakan sebuah sistem informasi yang memuat catatan atau riwayat kesehatan serta penyakit, hasil tes diagnostik, informasi biaya pengobatan dan data-data medis lainnya. Kasir, data demografi, unit penunjang, riwayat penyakit, bangsal

rawat inap, pengobatan, poliklinik, tindakan, sampai pembayaran di administrasi juga tercakup di dalam sistem RME (Rubiyanti, 2023). Rumah sakit di seluruh dunia sudah mengaplikasikan RME sebagai alternatif rekam kesehatan berbasis kertas. Institusi rumah sakit selalu mendapat tekanan untuk dapat memperbaiki pelayanan medis, mengurangi kesalahan medis, penyediaan akses informasi yang tepat waktu, dan pada saat yang sama harus bisa memonitor aktifitas pelayanan serta mengendalikan biaya operasional oleh karena itu rumah sakit menggunakan sistem berbasis elektronik (SIMRS) dalam membantu manajemen dan perencanaan program kesehatan. SIMRS memiliki peranan penting untuk mendukung perawatan pasien dan administrasinya, mendukung penyediaan informasi terutama tentang pasien yang relevan dan terbarukan, selain itu juga mudah diakses oleh orang yang tepat pada tempat/lokasi yang berbeda dan dalam format yang dapat digunakan (Setyawan, 2016).

Salah satu rumah sakit yang menggunakan BPJS dan sudah terintegrasi dengan SIMRS adalah RSIA Ikatan Bidan Indonesia (IBI) Surabaya. SIMRS rumah sakit tersebut sudah terhubung dengan RME yang berlaku dipelayanan rumah sakit. RSIA IBI sendiri menggunakan SIMRS Khanza pada unit pendaftaran dan di semua poli sejak tahun 2023. RME yang ada di SIMRS tersebut sudah terhubung dengan Mobile JKN sehingga pelayanan bisa dilakukan secara cepat dan menghindari terjadinya penumpukan antrian pada pendaftaran pasien. Tata cara awal dalam penggunaan Mobile JKN yaitu registrasi dan aktivasi akun diawali dengan pasien menginput nomor BPJS, NIK, email, dan kode aktivasi. Setelah login pasien dapat

memilih menu “Antrean Pelayanan” cari untuk menginput rumah sakit, poli dan jadwal.

Selanjutnya pasien memasukan nomor rujukan dan pilih rujukan sesuai poli yang akan dituju untuk memastikan rujukan masih berlaku. Setelah semua data selesai klik menu “Ambil Antrean” untuk mendapatkan nomor antrean dan jam perkiraan akan dilayani. Terakhir pasien datang ke rumah sakit sesuai jam antrean dan *check in* tepat waktu agar nomor antrean tidak hangus (Wahyudi et al., 2021).

Berdasarkan pengamatan survei akhir bulan Februari 2025, peneliti menemukan bahwa di RSIA IBI masih terdapat beberapa masalah pada pasien BPJS rawat jalan pengguna aplikasi Mobile JKN di pendaftaran online seperti rendahnya pemahaman pasien dalam penggunaan aplikasi, gagal dalam melakukan registrasi dan gagal mendapat kode OTP. Berdasarkan hasil pengamatan tersebut terdapat 7 pasien dari 10 pasien yang belum memahami penggunaan aplikasi Mobile JKN. Hasil dari pengamatan tersebut terdapat adanya hubungan dari karakteristik individu pasien bisa dalam segi usia, pendidikan, dan jenis jaringan data yang telah digunakan yang mempengaruhi keefisienan penggunaan aplikasi Mobile JKN untuk pendaftaran secara *online*.

Melakukan pendaftaran secara online menggunakan Mobile JKN penting dilakukan karena dapat mempercepat proses pelayanan kepada pasien dan menghindari penumpukan antrean pada unit pendaftaran. Oleh karena itu, dikarenakan terdapat pasien yang masih terkendala pada penggunaan aplikasi perlu dilakukan identifikasi tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan pengguna Mobile JKN pada pendaftaran *online* menggunakan teori *End User Computing Satisfaction*

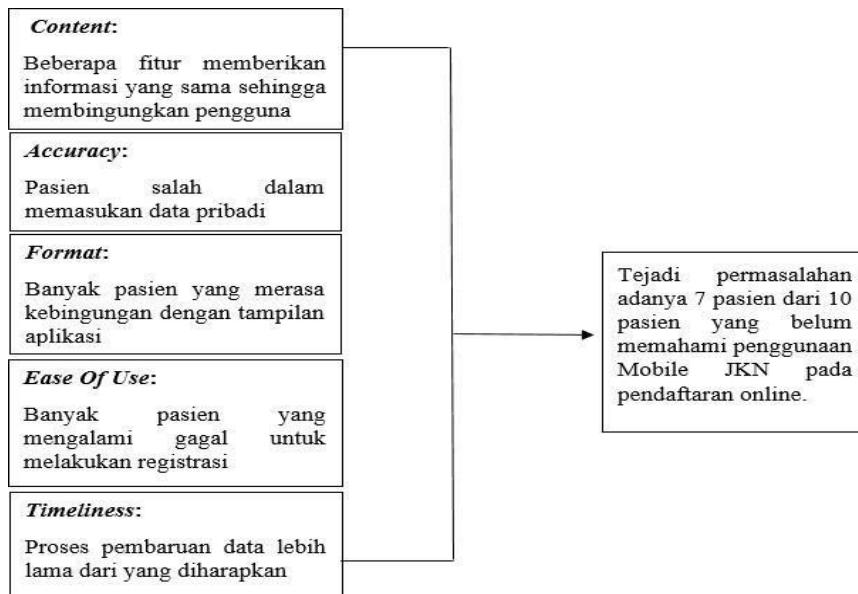
(EUCS). Teori EUCS adalah suatu kerangka kerja yang digunakan untuk menganalisis dan mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem. Model EUCS dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh dan digunakan untuk memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Dalam EUCS, terdapat lima faktor atau variabel yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna. Variabel-variabel tersebut meliputi (*Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timeliness*) (Ariwanta et al., 2023). Peneliti memilih teori ini dikarenakan teori ini dapat mencangkup aspek-aspek yang digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien BPJS pengguna Mobile JKN pada pendaftaran secara *online*.

Berdasarkan penelitian terdahulu menyatakan bahwa EUCS salah satu teori yang efektif untuk melakukan evaluasi tingkat pengguna secara keseluruhan secara keseluruhan dan mengukur kepuasan terhadap penggunaan Mobile JKN serta kepercayaan bahwa aplikasi sudah siap digunakan sesuai kebutuhan pengguna (Sulistiana et al., 2024).

Melihat pentingnya penggunaan Mobile JKN pada pendaftaran *online* dan teori EUCS maka, peneliti memilih topik penelitian dengan judul “Hubungan antara karakteristik dan tingkat kepuasan pasien BPJS pada pendaftaran *online* melalui Mobile JKN di RSIA IBI Surabaya” dan peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan karakteristik terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS pengguna Mobile JKN pada pendaftaran secara *online*.

## 1.2 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang didapatkan maka dapat digambarkan dengan bagan identifikasi masalah berikut:



Gambar 1. 1 Bagan Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas masih terdapat beberapa masalah pada sistem aplikasi Mobile JKN untuk bagian pendaftaran *online* seperti, pada *Content* ada beberapa fitur yang memberikan informasi sama sehingga dapat membingungkan pasien terutama pasien yang gagap dalam teknologi. Oleh karena itu, hal ini berdampak pandangan pasien pada *Format* yang merasa bingung pada tampilan aplikasi. Selanjutnya pada *Accuracy* terdapat beberapa pasien yang salah dalam memasukan data pribadi sehingga berpengaruh pada *Ease Of Use* yang mengakibatkan gagal dalam melakukan registrasi dikarenakan data yang tidak valid dan akurat. Hal itu juga membuat terhambatnya mendapat kode OTP pada *Timeliness* untuk nantinya melanjutkan kegiatan pengaktifan dan registrasi akun menjadi tidak tepat waktu. Oleh karena itu, perlu dilakukan identifikasi Tingkat

kepuasan untuk mengetahui apakah sistem aplikasi sudah sesuai dan memenuhi kebutuhan pasien demi meningkatkan kualitas mutu pelayanan di rumah sakit.

### **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis hubungan antara karakteristik responden dan tingkat kepuasan pasien BPJS pengguna Mobile JKN pada pendaftaran *online* di RSIA IBI Surabaya.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang ingin diangkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan antara karakteristik responden dan tingkat kepuasan pasien BPJS pengguna Mobile JKN pada pendaftaran *online* di RSIA IBI Surabaya?”.

## **1.5 Tujuan**

### **1.5.1 Tujuan Umum**

Menganalisis hubungan karakteristik terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS pengguna Mobile JKN pada pendaftaran *online* menggunakan metode *End Computing Satisfaction* (EUCS) di RSIA IBI Surabaya.

### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi karakteristik responden di RSIA IBI Surabaya.

2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien Mobile JKN dipendaftaran *online* menggunakan metode EUCS (*Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timeliness*) di RSIA IBI Surabaya.
3. Mengidentifikasi hubungan antara karakteristik responden dan tingkat kepuasan pasien Mobile JKN dipendaftaran *online* di RSIA IBI Surabaya.

## **1.6 Manfaat**

### **1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan hubungan karakteristik terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS pengguna Mobile JKN pada pendaftaran *online* menggunakan metode EUCS di RS.

### **1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit**

Dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penerapan Mobile JKN di pendaftaran guna untuk meningkatkan mutu pelayanan.

### **1.6.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo**

Menambah kepustakaan dan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian terkait penerapan hubungan antara karakteristik responden dan tingkat kepuasan pasien Mobile pada pendaftaran *online*.