

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Kesehatan No.17 tahun 2023, Kesehatan adalah keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, maupun sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif. Pada tahun 1958, *World Health Organization* (WHO) memberikan pengertian tentang sehat sebagai suatu keadaan fisik, mental, dan sosial yang lengkap sejahtera dan tidak adanya penyakit atau kelemahan. Sehingga kesehatan adalah keadaan seseorang baik secara fisik, mental dan sosial yang sejahtera dan terbebas dari penyakit.

Upaya kesehatan dilakukan oleh berbagai pihak, pemerintah menjadi salah satunya. Berbagai upaya kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah yaitu dengan dibuatnya sistem penjaminan kesehatan dalam bentuk lembaga penjamin kesehatan seperti BPJS Kesehatan khususnya pada program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hal ini dimaksudkan, Pemerintah memberikan upaya kuratif, rehabilitatif sampai dengan upaya paliatif dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Kemenkes,2016).

Berbagai upaya kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah tidak lepas dari kualitas pelayanan yang ada dan nilai dari kepuasan pelayanan yang dapat dirasakan oleh konsumen/masyarakat. Pelayanan menurut R.A Supriyono dalam Indrasari (2019) adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh organisasi guna memenuhi kebutuhan konsumen sehingga konsumen merasa puas. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Indrasari (2019) kualitas pelayanan adalah seluruh keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan penggunaanya secara langsung maupun tidak langsung.

Kepuasan pelayanan menurut Kotler & Keller dalam Apriliana dan Sukaris (2022) adalah perasaan yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap produk/jasa yang konsumen terima. Memuaskan konsumen adalah keinginan setiap pemilik produk/jasa guna meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Kepuasan menjadi kunci bagi konsumen untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk/jasa yang ditawarkan (Indrasari,2019). Kepuasan pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya dimendi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurannce*) dan empati (*empathy*). Kepuasan pelayanan dapat juga dilihat dari total kepesertaan atau masyarakat yang ikut andil dalam pelaksanaan program yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Hasil survey kepesertaan program BPJS Kesehatan per 31 Desember 2022 mencapai 248,77 juta jiwa yang artinya sebanyak 90.73% penduduk Indonesia sudah terjamin kesehatannya melalui BPJS Kesehatan. Data dari Badan Pusat Statistik tahun 2021 menunjukkan jumlah kepesertaan BPJS Kesehatan di Jawa Tengah mencapai 29.901.588 penduduk. Berdasar dari data tersebut, kepesertaan BPJS Kesehatan Kabupaten Klaten mencapai 1.185.790 dari 1.267.272 penduduk.

BPJS Kesehatan kini juga sudah berkembang mengikuti era 4.0 dalam memberikan pelayanan pada penyelenggaraan program JKN dengan membuat aplikasi *JKN-Mobile*. Aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2017 yang bertujuan untuk memudahkan pasien/keluarga dalam mengakses layanan kesehatan. Aplikasi *JKN-Mobile* merupakan suatu bentuk transformasi digital model bisnis BPJS kesehatan yang semula berupa kegiatan administrasi dalam di lakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan, di transformasi dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pengguna aplikasi *JKN-Mobile* sampai dengan 27 Mei 2022 mencapai 16.349.826 pengguna diseluruh Indonesia. Data ini lebih sedikit dibanding dengan data kepesertaan BPJS Kesehatan. Dengan adanya Aplikasi *JKN-Mobile* ini pelayanan kesehatan baik di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) maupun Rumah Sakit rujukan dapat dilakukan dengan lebih efisien.

JKN-Mobile ini dirancang untuk memudahkan peserta dalam melakukan berbagai perubahan data dalam status kepesertaannya di Program JKN-KIS. Ada 16 fitur yang bisa dimanfaatkan pada aplikasi *JKN-Mobile*, diantaranya fitur pindah faskes, fitur perubahan identitas, fitur pindah kelas, keluhan masyarakat, info faskes terdekat dan lain-lain. Dibalik kebermanfaatannya, aplikasi *JKN-Mobile* juga memiliki beberapa kekurangan dalam pengaplikasiannya dimasyarakat. Sebab belum adanya dukungan yuridis dari pemerintah daerah, tingkat pengetahuan masyarakat yang rendah, belum lengkapnya layanan *JKN-Mobile*, lamanya waktu tunggu perubahan data dan tidak stabilnya koneksi internet juga menyebabkan penggunaan aplikasi *JKN-Mobile* belum sepenuhnya optimal (Wahyuni,2021). Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap pemanfaatan *JKN-Mobile* (Narmansyah,2022).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilaksanakan pada tanggal 29 November 2023, Rumah Sakit Umum Diponegoro Dua Satu Klaten merupakan salah satu rumah sakit yang sudah terdaftar dalam lingkup Pelayanan BPJS Kesehatan. Data kunjungan peserta BPJS

dari bulan Januari – Desember tahun 2022 pelayanan rawat jalan mencapai 43.463. Dengan jumlah kunjungan pasien tersebut, peneliti melakukan wawancara terhadap 10 pasien rawat jalan kunjungan pagi pengguna aplikasi *JKN-Mobile* didapatkan hasil 5 pasien mengatakan merasakan kemudahan dalam administrasi dan pendaftaran sedangkan 4 diantaranya mengatakan waktu tunggu dan pelayanan lebih cepat dan 1 diantaranya mengatakan pelayanan yang diberikan dengan penggunaan *JKN-Mobile* sama dengan yang mendaftar *online*. Dari hasil observasi peneliti, menunjukkan bahwa masih banyak pasien yang belum menggunakan aplikasi *JKN-Mobile* dilihat dari tidak terpasangnya kalung penanda *JKN-Mobile* dan banyak pasien yang belum menggunakan kalung penanda. Pada saat observasi hari Senin, 5 Februari 2024 pasien poli syaraf sebanyak 10 pasien, hanya ada 2 pasien yang menggunakan kalung penanda yang artinya hanya 2 pasien yang menggunakan aplikasi *JKN-Mobile*. Kalung penanda ini disediakan oleh pihak Rumah Sakit sebanyak 50 kalung penanda untuk digunakan setiap harinya. RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten juga menyediakan Pojok BPJS untuk membantu pasien/keluarga untuk mengakses *JKN-Mobile* sebagai sarana pendaftaran/registrasi rawat jalan namun tidak banyak pasien/keluarga yang tertarik untuk mengunjungi pojok BPJS tersebut.

Masih ada pengguna yang merasakan kualitas layanan yang kurang baik namun tetap memanfaatkan aplikasi *JKN-Mobile* tersebut, hal ini dinilai karena pada fitur pengaduan keluhan yang ada di aplikasi yang tidak langsung diproses dan kurang cepat tanggap (Narmansyah,2022). Wara, Kalangi & Gamaliel dalam Narmansyah (2022) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem, hal ini akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dan kepuasan pelayanan yang diterima oleh pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Dan kepuasan pelayanan menjadi penting yang harus dicapai tiap fasilitas kesehatan, jika nilai kepuasan di Rumah Sakit menurun atau kurang baik akan berdampak pada kualitas pelayanan dan penurunan penilaian oleh masyarakat.

Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk membuat penelitian tentang Hubungan pengguna Aplikasi *JKN-Mobile* dengan Kepuasan Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan studi pendahuluan terhadap 10 responden didapatkan hasil 1 diantaranya mengatakan pelayanan yang diberikan dengan penggunaan *JKN-Mobile* sama dengan yang mendaftar *online* dan dari 10 pasien yang lain didapatkan hanya ada 2

pengguna JKN-*Mobile* yang terdaftar dalam antrian. Pojok BPJS yang disediakan oleh RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten masih sepi kunjungan. Masih ada pengguna yang merasakan kualitas layanan yang kurang baik namun tetap memanfaatkan aplikasi JKN-*Mobile*. Sehingga dapat dirumuskan masalah “Bagaimanakah hubungan pengguna Aplikasi JKN-*Mobile* dengan kepuasan pelayanan Rawat Jalan di RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari Penelitian ini antara lain:

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pengguna aplikasi JKN-*Mobile* dengan kepuasan pelayanan rawat jalan RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pelayanan terhadap pengguna aplikasi JKN-*Mobile* pada pelayanan rawat jalan RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten.
- c. Menganalisis hubungan pengguna aplikasi JKN-*Mobile* dengan kepuasan pelayanan di rawat jalan RSUD Diponegoro Dua Satu Klaten.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat, baik segi teoritis maupun praktis. Manfaat teoritis merupakan manfaat jangka panjang dalam pengembangan teori pembelajaran, sedangkan manfaat praktisnya memberikan dampak langsung terhadap komponen-komponen pembelajaran serta keberlanjutan/*modernisasi* jaman. Manfaat teoritis dan manfaat praktis dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini akan bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan bagi pengguna aplikasi JKN-*Mobile* dan secara umum bermanfaat terhadap pengembangan ilmu dan pengetahuan dibidang kesehatan masyarakat sehingga banyak masyarakat yang terdorong untuk beralih menggunakan aplikasi JKN-*Mobile*. Hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan di Rumah Sakit terhadap inovasi aplikasi JKN-*Mobile* sehingga hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan pelayanan kesehatan yang sudah ada untuk menjadi lebih baik kedepannya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi masyarakat

Meningkatkan pengetahuan dan meningkatkan jumlah pengguna aplikasi JKN-*Mobile* dalam pelayanan kesehatan khususnya dalam pelayanan kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit.

b. Bagi Pengembangan Ilmu dan Teknologi Keperawatan

- 1) Meningkatkan penggunaan aplikasi JKN-*Mobile* sehingga efektivitas dan efisiensi waktu dan tenaga dapat tercapai dalam pengembangan pelayanan keperawatan khususnya pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit.
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan rawat Jalan di Rumah Sakit dengan adanya informasi yang lengkap dan akurat dalam aplikasi JKN-*Mobile*.

c. Bagi Penulis

- 1) Menambah pengetahuan dan wawasan terhadap penggunaan aplikasi JKN-*Mobile* pada pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit.
- 2) Meningkatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tempat penulis bekerja, dan menjadi acuan bagi sejawat dalam peningkatan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pelayanan terhadap pasien.

d. Bagi Instansi Kesehatan

Meningkatkan upaya promotif kepada pasien/keluarga dalam penggunaan Aplikasi JKN-*Mobile* dalam upaya peningkatan kualitas layanan di Fasilitas Kesehatan khususnya pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit.

e. Bagi Instansi Pendidikan.

Meningkatkan pengetahuan serta pemahaman terkait kepuasan pelayanan dengan penggunaan aplikasi JKN-*Mobile* selama perawatan di Rumah Sakit. Instansi pendidikan juga dapat termotivasi untuk melakukan pengembangan dan pembaharuan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan di instansi kesehatan.

E. Keaslian Penelitian

1. Nihriroh,dkk pada tahun 2023 melakukan penelitian yang berjudul Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Aplikasi *Mobile* JKN Menggunakan *Importance Performance Analysis* dengan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap JKN *Mobile* menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Dengan hasil pengukuran terhadap 6 variabel dan 7 dimensi yang harus diprioritaskan dengan kesesuaian sebesar 65,98% pada kategori puas. Perbedaan dari penelitian yang peneliti buat adalah dari segi jenis metode

yang dipakai, peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan membagikan kuisioner kepuasan pelayanan observasi lapangan dan olah data yang diperoleh dari rumah sakit, penelitian ini membutuhkan responden dan tempat penelitian dengan basis Rumah Sakit.

2. Ramadhan, dkk pada tahun 2023 membuat penelitian yang berjudul Evaluasi Inovasi Pelayanan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit William Booth Surabaya dengan fokus penelitian untuk mengevaluasi inovasi layanan *mobile* JKN dengan mengukur kriteria evaluasi kebijakan publik dan standar pelayanan. Metode penelitian yang digunakan dengan metode kualitatif dan cara pengumpulan data dengan observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi. Perbedaan dengan penelitian yang peneliti buat dalam fokus penelitian, peneliti menganalisis kepuasan pelayanan terhadap penggunaan aplikasi *Mobile* JKN dengan kriteria kepuasan pelayanan berdasar lima dimensi yaitu dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*). Sedangkan dalam penelitian milik Ramadhan fokus penelitian berdasar kebijakan publik dan standar pelayanan. Penelitian Ramadhan ini menggunakan metode kualitatif dengan mengambil data dari observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dengan kuisioner, evaluasi dengan teknik sampling dengan menggunakan beberapa responden, kriteria responden yang ditentukan berdasar kepemilikan akun, usia jenis kelamin dan tingkat pendidikan responden.