

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini menggunakan teknologi dan informasi di dunia berkembang sangat pesat. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat drastis pada tahun 2000. Dalam kehidupan sehari-hari, penggunaan teknologi menjadi hal yang sulit dipisahkan bagi manusia. Teknologi digital merupakan teknologi informasi yang mengutamakan komputasi atau digital dibandingkan menggunakan tenaga manusia. Penggunaan digital menjadi pilihan utama oleh masyarakat sehingga perkembangan teknologi digital berkembang sangat pesat dan gaya hidup masyarakat yang tidak bisa lepas dengan digital (Danuri,2019).

Teknologi digital merupakan teknologi informasi yang mengutamakan komputasi atau aktivitas digital dibandingkan penggunaan tenaga manusia. Diantara teknologi yang banyak digunakan oleh manusia adalah Smartphone. Smartphone adalah sistem operasi perangkat lunak yang menggunakan basis kode komputer bisa dikirim secara umum sehingga pengguna dapat merancang aplikasi baru didalamnya. Selain itu, smartphone atau android juga menghadirkan kombinasi umum bagi para perancang aplikasi mereka sendiri yang bisa diakses diperangkat lainnya seperti handphone, smartphone, dan juga tablet (Danuri,2019).

Smartphone atau Android sendiri bermanfaat sebagai alat bantu untuk menjalankan aktifitas dan memberikan berbagai informasi dan komunikasi. Para perusahaan mengembangkan bisnisnya dengan memanfaatkan dari penggunaan teknologi, sehingga mempermudah dan mempersingkat waktu yang dibutuhkan. Pemanfaatan smartphone atau android juga dikembangkan di instansi Kesehatan contohnya di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan (Danuri,2019)

Pemerintah wajib menyediakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan sebagai bentuk hak mendasar yang harus didapatkan oleh masyarakat (Ekawati and Nurhalimah 2022). Tujuan dibentuknya Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (BPJS) untuk menyelenggarakan program asuransi kesehatan yang berupaya melindungi seluruh masyarakat dengan premi dan memberikan perlindungan pelayanan yang lebih luas kepada seluruh Masyarakat. Pusat pelayanan Kesehatan BPJS berfokus pada pelayanan tingkat pertama yaitu pada Fasilitas Kesehatan tingkat pertama (FKTP) atau di puskesmas. Kualitas di fasilitas Kesehatan terus dipertahankan, karena dampak dari penerapan jaminan kesehatan nasional di kemudian hari akan terjadi tingginya desakan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Kemudahan akses layanan kesehatan yang dihadirkan dalam penggunaannya serta dengan menggunakan harga yang bisa dikatakan cukup terjangkau menjadi daya tarik masyarakat untuk menggunakan layanan BPJS (Dewi K, 2019).

Selain itu Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) berinovasi menciptakan aplikasi Mobile JKN berbasis teknologi digital untuk mempermudah pasien Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Aplikasi mobile JKN adalah salah satu aplikasi yang dapat di unduh di *playstore* dan bisa diakses di smartphone atau android. Tampilan yang disediakan di mobile JKN membantu pasien untuk melakukan pendaftaran, mengubah data pasien seperti mengganti tempat Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), melihat status pasien, melakukan pendaftaran baik di puskesmas maupun di rumah sakit tanpa datang langsung ke puskesmas atau ke rumah sakit, melihat pembayaran bahkan pasien dapat konsultasi online dengan dokter sehingga pasien bisa menerima pelayanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) tanpa perlu datang ke rumah sakit secara langsung, pasien juga menghemat biaya pengeluaran transportasi, mempercepat waktu pelayanan pasien *mobile JKN* (Asmaul Khusna, 2021).

Pemberian pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sebagai bentuk nilai mutu pelayanan dari instansi kesehatan berpengaruh terhadap kesan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat diukur seberapa besar penilaian konsumen terhadap ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan oleh instansi kesehatan pada saat itu dan pelayanan kesehatan sebelumnya yang diberikan oleh instansi kesehatan. Pemberian pelayanan kesehatan yang baik dan memuaskan bagi pasien akan berdampak pada citra yang bagus bagi instansi kesehatan tersebut dalam persaingan pemberian mutu pelayanan dengan instansi kesehatan lainnya. Nilai mutu pelayanan kesehatan pasien terus ditingkatkan secara terus-menerus sehingga terbentuknya loyalitas dari pasien. Di era perkembangan teknologi yang semakin canggih institusi pelayanan kesehatan terus berupaya mengikuti perkembangan teknologi untuk menunjang operasional sehingga hal tersebut dapat memberi bukti pelayanan diberikan secara maksimal sehingga memberikan hasil yang lebih baik terhadap kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan (Octaviasuni and Wulan 2022) .

Berdasarkan hasil penelitian (Khairunnisa, 2023) dengan judul “Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn Pada Peserta BPJS Kesehatan Di Kabupaten Purwakarta Dengan Menggunakan Metode Combined Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior ( C-Tam-Tpb )” mengemukakan tingkat pemahaman masyarakat masih rendah terhadap aplikasi mobile JKN, sehingga peserta tidak memahami sepenuhnya fitur dan kegunaan aplikasi mobile JKN. Penerimaan fasilitas kesehatan dipengaruhi oleh beberapa variabel antara lain tingkat pendidikan, pekerjaan, usia, lingkungan, dan sosial budaya. Pada hasil penelitian (Khusna R. a., 2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi JKN *mobile* di Kabupaten Sidoarjo” juga membahas terkait kepuasan peserta yaitu pada variabel Information Quality memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan niat pengguna untuk menggunakan aplikasi JKN *mobile* secara berkelanjutan, sedangkan

pada variabel Monetary Cost tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan niat pengguna aplikasi JKN mobile secara berkelanjutan.

Berdasarkan survey pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti secara observasi dan wawancara kepada 2 pasien *mobile* JKN pada pendaftaran rawat jalan terdapat beberapa permasalahan terhadap aplikasi *mobile* JKN, yaitu pada pasien pertama, aplikasi *mobile* JKN tidak bisa login saat melakukan pendaftaran karena waktu tunggu kode verifikasi yang dikirim ke email lama, pasien diminta untuk mengupdate aplikasi *mobile* JKN namun tetap tidak bisa login, sedangkan permasalahan yang dialami pada pasien kedua, aplikasi *mobile* JKN mengalami *error* saat melakukan pendaftaran sehingga pasien yang harusnya daftar melalui aplikasi *mobile* JKN harus menggunakan pendaftaran *offline* di rumah sakit, pengguna masih kurang memahami seluruh fungsi dari fitur-fitur yang terdapat pada *mobile* JKN.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Kepuasan Pasien Menggunakan Aplikasi Mobile Jkn Di Rumah Sakit TNI AD Bhirawa Bhakti”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang ditemukan pada pendaftaran rawat jalan berbasis mobile JKN terdapat rumusan masalah:

Bagaimana Kepuasan Pasien Menggunakan Aplikasi Mobile JKN di Rumah Sakit TNI AD Bhirawa Bhakti?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Kepuasan Pasien Menggunakan Aplikasi Mobile JKN Di Rumah Sakit TNI AD Bhirawa Bhakti

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan menggunakan aplikasi Mobile JKN berdasarkan faktor *Content*
2. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan menggunakan aplikasi Mobile JKN berdasarkan faktor *Accuracy*
3. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan menggunakan aplikasi Mobile JKN berdasarkan faktor *Ease of use*
4. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan menggunakan aplikasi Mobile JKN berdasarkan faktor *format*
5. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan menggunakan aplikasi Mobile JKN berdasarkan faktor *Timeliness*

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Aspek Teoritis**

1. Dapat menerapkan ilmu yang sudah diterima selama di bangku kuliah dalam dunia Kesehatan khususnya di unit rekam medis rekam medis
2. Menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan tentang penggunaan aplikasi Mobile JKN
3. Meningkatkan sistem pelayanan rawat jalan menggunakan pendaftaran berbasis Mobile JKN berkualitas
4. Meningkatkan penggunaan Aplikasi Mobile JKN bagi pasien rawat jalan

### **1.4.2 Aspek Praktis**

1. Bagi peneliti atau pembaca penelitian ini diharapkan menambah wawasan tentang manfaat penggunaan aplikasi Mobile JKN sehingga menjadi bahan evaluasi untuk penelitian selanjutnya.
2. Menarik daya minat pasien dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN untuk mempermudah pasien untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan.