

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini, teknologi berkembang sangat pesat di segala aspek kehidupan manusia yang memberi dampak positif sehingga memudahkan kita untuk melakukan segala hal yang berkaitan dengan penggunaan sistem informasi. Kebutuhan terkait informasi menjadi tuntutan dan kebutuhan guna menunjukkan entitas kerja. Di era 4.0 ini teknologi yang sering digunakan salah satunya adalah *smartphone*, sehingga banyak perusahaan atau organisasi yang memberikan pelayanannya melalui sistem informasi berbasis *website* atau aplikasi *Mobile* yang dapat diakses semua kalangan.

Perkembangan teknologi juga mempengaruhi aspek kesehatan termasuk BPJS Kesehatan. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan yang disingkat BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang didirikan untuk mengelola program asuransi kesehatan berupa perlindungan kesehatan, sehingga peserta BPJS Kesehatan mampu merasakan manfaat untuk menjaga dan melindungi kesehatan mereka guna memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang dibayarkan oleh pemerintah (Permenkes, 2013).

Selain itu BPJS Kesehatan juga memberikan kemudahan dengan diberlakukannya program *Mobile JKN* guna mengakses pelayanan kesehatan secara *online* yang lebih mudah dan praktis dan dapat diakses pada *smartphone* pengguna, yang telah diatur dalam Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan nomor 6 tahun 2018 tentang Administrasi Kepesertaan Program Jaminan Kesehatan (Negara, 2018), dan merupakan wujud dari terlaksananya dari Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan (Presiden Republik Indonesia, 2018).

Berdasarkan data resmi dari laman BPJS Kesehatan menyebutkan bahwa jumlah penduduk di Indonesia yang tergabung dalam kepesertaan BPJS

Kesehatan per bulan Agustus 2023 mencapai 261 juta orang. Angka tersebut merupakan 93,6% dari total penduduk di Indonesia, dan jumlah tersebut dipastikan akan terus bertambah hingga mencapai target dari total keseluruhan populasi penduduk di Indonesia (BPJS, 2023a).

Di dalam aplikasi *Mobile JKN* terdapat beberapa fitur lain seperti informasi program JKN, informasi fasilitas kesehatan, ketersediaan tempat tidur, pendaftaran pasien baru, pendaftaran pelayanan (antrean) dan masih banyak lainnya, yang diciptakan dalam rangka memberikan kemudahan bagi masyarakat maupun peserta yang akan mengurus administrasi kepesertaan. Adanya fitur pendaftaran pelayanan untuk pengambilan antrian dalam sistem *Mobile JKN* ini sangat membantu petugas dalam melayani pasien rawat jalan *online* sehingga menjadi lebih praktis serta mempersingkat waktu tunggu yang nantinya akan meningkatkan kepuasan pasien sehingga mempengaruhi mutu dari suatu rumah sakit atau fasilitas kesehatan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 11 Tahun 2016 yang dimaksud Rawat Jalan Eksekutif atau Pelayanan Rawat Jalan adalah pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan nonreguler di Rumah Sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis-sub spesialis dalam satu fasilitas ruangan terpadu secara khusus tanpa menginap di Rumah Sakit dengan sarana dan prasarana di atas standar, sedangkan untuk Pelayanan rawat jalan reguler adalah pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit yang diselenggarakan melalui pelayanan dokter spesialis maupun subspecialis (Permenkes, 2016).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nanda dkk, didapati hasil bahwa responden yang sudah menggunakan sistem pendaftaran *online* sebanyak 49% sisanya sebanyak 51% masih menggunakan pendaftaran non *online*. Faktor yang paling berpengaruh terhadap penerimaan pasien pada sistem pendaftaran *online* adalah faktor niat dari pelaku (Rumana et al., 2020).

Sedangkan *study* yang dilakukan oleh Heru dkk, menyebutkan bahwa Analisis regresi linier sederhana menemukan sistem pendaftaran *online* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Sebuah sistem

informasi pendaftaran yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi proses pendaftaran, sehingga memungkinkan pasien untuk mengakses layanan kesehatan dengan lebih mudah dan cepat (Oktarini et al., 2021).

Pada hasil *studi* pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti pada saat PKL 1, Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen merupakan salah satu rumah sakit yang berada di Kota Malang yang menerima pasien umum, pasien peserta JKN, tentara dan lain sebagainya. Sistem pendaftaran di rumah sakit ini tidak hanya berbasis *offline*. Rumah sakit Tk. II dr. Soepraoen telah mengimplementasikan sistem pendaftaran mandiri bagi pasien berbasis *online* melalui aplikasi *Mobile JKN* sejak diberlakukannya RME. Sistem ini bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran *online*. Meskipun adanya sistem *online* ini dapat mempercepat pelayanan, namun hingga saat ini utilitas sistem tersebut masih sangat jarang digunakan oleh pengguna atau pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen.

Pada rumah sakit tersebut, didapati hasil bahwa terdapat kesenjangan antara pendaftaran pasien *online* dan pasien *offline*. Seperti pada pasien pendaftaran *offline* di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen terdaftar lebih dari 400 pasien perhari. Sedangkan untuk pendaftar pasien *online* hanya berkisar antara 1-4 pasien saja perhari. Rendahnya cakupan pengguna layanan mobile JKN di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen dapat berdampak pada lamanya antrian di bagian pendaftaran di karenakan mayoritas pasien menggunakan layanan pendaftaran *offline* sehingga terjadi penumpukan di bagian pengambilan nomor antrian yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Selain pada *web Mobile JKN*, di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen juga memiliki program layanan untuk menunjang pendaftaran *online* yang dinamakan “Hallo Soepraoen” aplikasi ini sudah ada sejak awal tahun 2023 namun pada saat ini di non aktifkan dikarenakan masih dalam masa pemulihan aplikasi, sedangkan untuk layanan pendaftaran *online* via *Mobile JKN* tetap tersedia sejak September 2021. Berdasarkan latar belakang ini, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian yaitu, “Gambaran Utilitas Pendaftaran

Pasien Rawat Jalan *Online* Menggunakan *Mobile* JKN di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimanakah gambaran utilitas pendaftaran pasien rawat jalan *online* menggunakan *Mobile* JKN di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen?”.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran utilitas pendaftaran *online* menggunakan *Mobile* JKN di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk menggambarkan utilitas pendaftaran online menggunakan *Mobile* JKN di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen.
2. Untuk mendeskripsikan pengguna aplikasi *Mobile* JKN di bagian pendaftaran *online* ditinjau dari usia pasien.
3. Untuk mendeskripsikan rendahnya pengguna aplikasi *Mobile* JKN di bagian pendaftaran *online* ditinjau dari Tingkat pengetahuan pasien.
4. Untuk mendeskripsikan rendahnya pengguna aplikasi *Mobile* JKN di bagian pendaftaran *online* ditinjau dari pengenalan layanan pendaftaran pasien *online* oleh petugas pendaftaran.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah sumber pembelajaran bagi mahasiswa dan dosen di masa mendatang guna meningkatkan mutu rekam medis yang nantinya mampu mengidentifikasi, menggambarkan, dan memberi Solusi untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi

oleh unit rekam medis dan informasi kesehatan khususnya di bagian pendaftaran rawat jalan berbasis *online*.

1.4.2. Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan mutu dan kualitas di pendaftaran rawat jalan *online* di Rumah Sakit Tk. II dr. Soepraoen.

1.4.2.2 Bagi Poltekkes Kemenkes Malang

Penelitian ini dapat digunakan sebagai kontribusi dan menambah referensi dalam pelaksanaan maupun pembuatan judul penelitian selanjutnya guna memotivasi mahasiswa sehingga Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan dapat meningkatkan prestasi mahasiswanya.

1.4.2.3 Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai pengimplementasian sistem pendaftaran *online*, serta diharapkan mampu memberikan manfaat tentang pengetahuan pelayanan rawat jalan *online* sebagai sumber referensi bagi peneliti selanjutnya.