

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia. Menurut Risdiyanti & Hartono (2021) dalam modul (Kardjono, 2008) kesehatan merupakan suatu kunci utama kepada kesejahteraan hidup dengan kondisi fisik yang baik. Kondisi fisik juga berpengaruh terhadap fungsi organisme tubuh. Banyak masalah yang terjadi sekarang utamanya adalah masalah kesehatan. Maka dari itu pihak rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat (Suhartono, 2016)

Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2020). Rumah sakit merupakan sarana pelayanan sosial yang di dalamnya berperan sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 Tahun 2018 Bab 2 Pasal 2 tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien, pelayanan medis yang diberikan oleh institusi pelayanan kesehatan

harus memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan yaitu memberikan informasi yang benar tentang alur pelayanan di rumah sakit, ini dilakukan agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu.

Salah satu indikator mutu rumah sakit adalah waktu tunggu rawat jalan. Rumah sakit harus menjamin ketepatan pelayanan kesehatan di unit rawat jalan. Meskipun tidak dalam kondisi gawat darurat tetap harus dilayani dalam waktu yang ditetapkan. Hal ini untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan pasien akan rencana diagnosis dan pengobatan. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan keterlambatan diagnosis maupun pengobatan pasien (Permenkes 30 tahun 2023)

RSUD Mardi Waluyo merupakan rumah sakit milik Daerah yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, dan asuransi swasta lainnya. Sebagai rumah sakit bertipe “B” dan sudah terakreditasi sebagai rumah sakit pendidikan telah melakukan pengolahan pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit ini memiliki unit organisasi bersifat khusus yang menyelenggarakan pelayanan di bidang kesehatan perorangan paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat dan pelayanan penunjang.

Dalam menjalankan operasionalnya RSUD Mardi Waluyo berupaya maksimal dalam memberikan pelayanan bagi pasien yang ingin mendaftar berobat ke poli spesialis rawat jalan. Namun masih banyak ditemukan pasien yang melakukan pendaftaran secara langsung ke rumah sakit dari pada mendaftar melalui Mobile JKN. Berdasarkan data kunjungan pasien JKN rawat jalan di RSUD Mardi Waluyo Blitar pada bulan Agustus 2023 masih sangat kecil yang memanfaatkan pendaftaran melalui mobile JKN yaitu sebesar 0.39%, pada bulan September sebesar 0,58%, dan pada bulan oktober sebesar 3,95%.

Berdasarkan wawancara tidak terstruktur kepada petugas perekam medis bahwa permasalahan yang terjadi saat ini yaitu peserta rawat jalan yang mendaftar melalui mobile JKN masih sangat sedikit. Pasien lebih memilih datang secara langsung ke rumah sakit sehingga terjadinya penumpukan antrean pelayanan. Pihak RSUD Mardi Waluyo sudah menghimbau bahwa setiap pasien yang berkunjung ke poliklinik untuk mendaftar melalui Mobile JKN agar tidak terjadi antrean menumpuk, akan tetapi

banyak faktor juga yang mempengaruhi antara lain kurangnya pengetahuan tentang penggunaan Mobile JKN banyak pasien lansia yang tidak mengerti handphone.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sukono & Yamiati (2019) yang dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara TK I Raden Sukanto mengatakan bahwa di rumah sakit tersebut setiap harinya banyak dikunjungi pasien yang akan berobat baik pada pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan IGD. Pasien yang berkunjung sekitar 500 sampai 800 pasien. Waktu pendaftaran pasien pada pelayanan rawat jalan masih ditulis di kertas dan diantar oleh petugas ke poliklinik tujuan. Hal tersebut menimbulkan adanya antrian dan membutuhkan waktu bagi pasien.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Nugroho & Hariani (2018), bahwa di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang ini terjadi penumpukan antrian yang ada di loket pendaftaran pasien karena tidak optimalnya pemanfaatan pendaftaran mobile JKN. Data pemanfaatan mobile JKN sebesar masih sangat minim.

Kasus yang serupa juga diteliti oleh Putra (2018), yang dilakukan di Rumah Sakit Panti Wilasa Semarang bahwa rumah sakit tersebut masih mengelola kunjungan pasien rawat jalan secara manual. Pasien melakukan registrasi dan harus mengantri cukup lama didepan loket pendaftaran. Bagi pasien yang sebelumnya sudah melakukan kontrol atau pemeriksaan dokter saat datang ke rumah sakit juga masih kesulitan untuk mencari informasi tentang hari dan jam praktek dokter.

Permasalahan diatas mendorong untuk dirubahnya sistem pendaftaran antrian yang seharusnya segera diatasi, dengan menumpuknya antrian maka proses pelayanan kesehatan akan menjadi terlambat. Oleh sebab itu peneliti tertarik mengkaji lebih dalam mengenai faktor pasien dalam penggunaan Mobile JKN di Rumah Sakit Umum Daerah Mardi Waluyo.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan suatu masalah yaitu “ Bagaimana gambaran umum pemanfaatan dalam penggunaan Mobile JKN di Rumah Sakit Umum Daerah Mardi Waluyo?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran umum pemanfaatan penggunaan Mobile JKN di Rumah Sakit Umum Daerah Mardi Waluyo.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui perbandingan pengguna Mobile JKN dan *Onside* di RSUD Mardi Waluyo.
- b. Untuk mengetahui pemanfaatan pasien yang mendaftar melalui Mobile JKN pada Poliklinik Rawat Jalan ( Poli Kandungan, Poli Anak, Poli Kulit, Poli Saraf, Poli penyakit Dalam dan Poli Jantung )

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai gambaran umum pemanfaatan penggunaan Mobile JKN di RSUD Mardi Waluyo

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### 1. Bagi Mahasiswa

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pembelajaran untuk prodi Asuransi Kesehatan tentang gambaran umum pemanfaatan pasien dalam penggunaan aplikasi Mobile JKN
- b. Dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian.

#### 2. Bagi institusi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber evaluasi dalam mengambil kebijakan dalam pelayanan kesehatan bagi pasien di RSUD Mardi Waluyo agar lebih efektif.

#### 3. Bagi Peneliti

Untuk mengembangkan pola pikir dan memperoleh pengalaman dalam menerapkan ilmu yang diperoleh.