

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan kesehatan paripurna, kuratif, dan preventif kepada masyarakat, serta pelayanan rawat jalan yang diberikannya guna menjangkau keluarga di rumah. Rumah sakit juga merupakan pusat pendidikan dan latihan bagi tenaga kesehatan serta pusat penelitian biomedik. Sedangkan menurut Permenkes 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan suatu unit usaha jasa yang memberikan jasa pelayanan sosial di bidang medis klinis. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, aspek-aspek pelayanan kesehatan diberikan melalui diagnosis, pengobatan, perawatan dan pendidikan kesehatan (Wahyudi 2018).

Kerjasama rumah sakit dengan BPJS dalam era JKN mencerminkan upaya pemerintah dan sektor swasta untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan yang semakin meningkat di Indonesia dan memastikan akses layanan kesehatan yang lebih baik bagi masyarakat (Anita dkk,2021).

Meskipun terdapat beberapa tantangan, ini juga membuka peluang bagi rumah sakit dan pihak-pihak yang terlibat dalam industri kesehatan.

Secara menyeluruh dan terpadu. Berdasarkan ini dibuatlah UU No. 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Namun Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan baru terbentuk sepuluh tahun kemudian (2014), yang merupakan suatu badan hukum publik yang bekerja berdasarkan prinsip gotong-royong, nirlaba, keterbukaan, akuntabilitas yang hasilnya dipergunakan seluruhnya untuk kepentingan peserta. Sebelum tahun ini, yakni sejak 2005, penjaminan kesehatan dilakukan oleh PT Askes, namun khusus untuk warga miskin. PT Askes inilah yang kemudian berubah menjadi BPJS.

BPJS Kesehatan menjadi badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (JKN) yang memberikan perlindungan finansial terhadap risiko kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia, sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Pada era digitalisasi, BPJS kesehatan meluncurkan aplikasi untuk mempermudah peserta yang membutuhkan pelayanan kesehatan, yaitu Aplikasi *Mobile* JKN. Aplikasi *mobile* JKN ini memberikan layanan penting kepada masyarakat yang sebelumnya hanya dapat menunggu lama di kantor cabang BPJS Kesehatan. Aplikasi *mobile* JKN, yang dapat diakses melalui perangkat pribadi melalui toko aplikasi maupun *play store*, kini memungkinkan BPJS Kesehatan memudahkan pelayanan yang diberikan. Aplikasi *mobile* JKN yang dimaksud menawarkan kemudahan pelayanan seperti membayar iuran,

mengubah data kepesertaan, mengetahui data peserta keluarga, memiliki kartu digital, dan pemindahan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama). Aplikasi ini dibuat untuk memudahkan masyarakat dan BPJS Kesehatan mengkomunikasikan masalah mereka. Aplikasi digital semakin populer dan jumlah aplikasi yang dikembangkan di seluruh dunia telah menjadi kebutuhan untuk menyediakan pelayanan dan informasi dalam berbagai bisnis untuk seluruh masyarakat (Ayu dkk, 2021).

Menurut Sondang dalam Othenk, 2008 efektivitas adalah penggunaan sumber daya energi, sarana, dan prasarana yang telah ditetapkan secara sadar untuk menghasilkan produk dalam jumlah besar dalam pelayanan kegiatan yang dilakukan. Penggunaan sumber daya, sarana, dan prasarana sampai batas tertentu yang sengaja diputuskan terlebih dahulu disebut efektivitas. Selain itu, efektivitas mengacu pada keberhasilan dalam hal pencapaian tujuan apabila hasil kegiatan sesuai dengan tujuan. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk menentukan seberapa efektif suatu organisasi yang memberikan pelayanan

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk meninjau tinjauan penggunaan *Mobile* JKN guna menunjang efektivitas pelayanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang di lakukan pada bulan April 2025 di Rumah Sakit Sumber Waras peneliti mengambil 20 sampel tentang efektivitas waktu pelayanan pendaftaran rawat jalan yang di ketahui ada 5 pasien yang efektif, dan ada 15 pasien yang tidak efektif. Yang tidak efektif itu terjadi

karena jaringan di RS yang lambat, kemampuan petugas dalam penguasaan / penggunaan elektronik *medical records*.

B. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah dari penelitian ini adalah bagaimana ke efektivitasan penggunaan aplikasi mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan pasien BPJS di Rumah Sakit Sumber waras.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat efektivitas proses pendaftaran rawat jalan melalui aplikasi mobile JKN berdasarkan standar pelayanan minimal Kesehatan di Rumah Sakit Sumber Waras

2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui standar pelayanan pendaftaran rawat jalan sesuai SPM di Rumah Sakit Sumber Waras.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Ilmiah

- a. Bagi Mahasiswa yaitu dapat menjadi referensi dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan diri mengenai aplikasi *mobile* JKN.
- b. Bagi rumah sakit yaitu, sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan efisiensi waktu pelayanan.

c. Bagi Itokes Mahardika Cirebon

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi sumber pembelajaran dalam efektivitas pendaftaran rawat jalan mobile JKN dengan kesesuaian SPM di Rumah Sakit.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan mengenai penggunaan aplikasi mobile JKN.

E. Keaslian penelitian

1. S Oktaviar (2024). Tinjauan Penggunaan *Mobile* JKN Guna Menunjang Efektivitas Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit Tingkat II Dustira. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan cara mengevaluasi dan mengukur kualitas aplikasi Kesehatan *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu *Systematic Literature Review* (SLR). Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan penyebaran kusioner kepada responden. Sampel penelitian ini menggunakan purposive sampling. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menggunakan mobile JKN. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* JKN efektif untuk peserta BPJS Di Rumah Sakit Tingkat II Dustira.

Persamaan: yaitu pada variable penelitian yaitu Tinjauan Penggunaan *Mobile* JKN Guna Menunjang Efektivitas Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit.

Perbedaan: pada jenis penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif menggunakan penyebaran kusioner, sedangkan penelitian saya menggunakan kuantitatif deskriptif menggunakan lembar observasi.

2. Fransiska Devada (2023). Judul penelitian yaitu Efektivitas Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas aplikasi *mobile* Jaminan Kesehatan, dan apa saja factor penghambat aplikasi *mobile* JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dan Teknik pengumpulan data yang di gunakan Observasi, wawancara dan dokumentasi. sampel penelitian ini adalah purposive sampling. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien kontrol. Hasil penelitian ini menunjukkan Efektivitas Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Nasional dalam meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika belum efektif dilihat dari indicator pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

Persamaan: dari penelitian ini ada pada variabel penelitian yaitu Efektivitas Aplikasi *Mobile* Jaminan Kesehatan Pelayanan BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika.

Perbedaan: dari penelitian ini adalah Teknik Perbedaan: dari penelitian ini adalah Teknik pengumpulan data yang menggunakan lembar wawancara. Sedangkan penelitian saya menggunakan lembar observasi.

3. Intan Ardianto (2023). Judul penelitian yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pendaftaran Online Pada aplikasi *Mobile JKN* di wilayah kota depok. tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile JKN* di Wilayah kota Depok terlebih khusus pada Masyarakat kecamatan bojong sari. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh Masyarakat kecamatan bojong sari kota depok menggunakan aplikasi *mobile JKN*. Teknik sampling yang di gunakan yaitu *accidental sampling* dan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kusioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan dalam fitur pelayanan pendaftaran online pada aplikasi *mobile JKN* memberika pengaruh yang positif dan sigifikan terhadap kepuasan Masyarakat atau peserta BPJS Kesehatan di Kecamatan Bojong Sari yang menggunakan aplikasi tersebut.

Persamaan: Menggunakan metode kuantitatif.

Perbedaan dari penelitian ini adalah pada populalasi penelitian: yaitu seluruh Masyarakat kecamatan bojong sari kota Depok. Sedangkan penelitian saya populasinya semua pasien rawat jalan yang datang pada hari itu.