

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini teknologi informasi digitalisasi semakin cepat berkembang. Dampak kemajuan tersebut memaksa para penyedia pelayanan public mengubah metode kerja dari pelayanan yang bersifat manual ke pelayanan yang bersifat automatic dengan memanfaatkan system digitalisasi. Dengan Hadirnya teknologi informasi akan memudahkan pelayanan sektor kesehatan untuk mendukung pencapaian rencana strategis pelayanan kesehatan, salah satunya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan yang merupakan program sosial yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial (Trisna et al., 2022). BPJS telah menggunakan TI yang berupa Mobile JKN milik pemerintah sebagai salah satu layanan yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan program pelayanan yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Aplikasi ini merupakan aplikasi yang digunakan oleh BPJS Kesehatan untuk mengimbangi meningkatnya penggunaan teknologi mobile JKN saat ini serta dalam rangka memberikan kemudahan akses dan kenyamanan bagi peserta JKN secara online (Rizky et al., 2022).

Salah satu masalah yang perlu diperhatikan dalam kegiatan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan adalah masalah antrian. Seperti diketahui hampir setiap hari pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas ramai oleh calon pasien yang ingin berobat. Demi menjaga ketertiban, pihak pelayanan kesehatan memberlakukan sistem antrean. Antrian adalah hal yang tidak dapat dihindarkan. Untuk itu pelayanan kesehatan harus menerapkan sistem antrian secara online berupa Mobile JKN bagi peserta BPJS untuk mencegah timbulnya antrean yang panjang, karena dengan antrean yang panjang akan mengakibatkan hilangnya pelanggan (Setiawan, 2022).

Pada penelitian sebelumnya memang telah banyak yang mengangkat sistem antrian sejenis, seperti penelitian yang dilakukan oleh Harsono membahas tentang persepsi Peserta Terhadap Aplikasi Mobile JKN Berbasis *Technology Acceptance Model* Di Klinik Pratama Surya Medika Semarang. Paper tersebut menjelaskan bahwa masyarakat di kota Semarang memiliki tingkat kepuasan yang cukup baik dalam menggunakan aplikasi mobile JKN. Akan tetapi paper tersebut tidak dijelaskan mengenai risiko keamanan IT dari penggunaan aplikasi ini (Harsono et al., 2021).

Sedangkan persepsi dari Guntari et al., (2022) dari hasil penelitian di dapatkan bahwa aplikasi *mobile* JKN sangat bermanfaat bagi peserta JKN khususnya di masa pandemic Covid 19. Penggunaan aplikasi cukup mudah dan memiliki fitur yang lengkap. Setelah diluncurkannya aplikasi mobile JKN, peserta merasa pelayanan yang diterima lebih efektif dan efisien (Guntari et al., 2022).

Berdasarkan pada Jurnal Lisa Mila et al., (2021) yang berjudul “efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN sebagai strategi meminimalisir tingkat antrian dikantor cabang BPJS kesehatan Kabupaten Bogor” di dapatkan hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya penggunaan aplikasi mobile JKN yaitu disebabkan oleh peserta yang enggan menggunakan aplikasi tersebut, peserta lebih memilih datang langsung ke kantor layanan, peserta berasal dari daerah sulit sinyal dan hanya menggunakan aplikasi apabila ingin mengecek kepesertaan dan tagihan iuran. Berdasarkan analisa deskriptif menggunakan rumus efektivitas bahwa penggunaan aplikasi mobile JKN di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Kabupaten Bogor berada pada kategori “sukses” atau “efektif” dengan persentase sebesar 77,39% namun dinilai belum mampu meminimalisir antrian yang terjadi di kantor layanan (Lisa Mila et al., 2020).

Implementasi program mobile JKN merupakan pola kebijakan top down yang cocok di analisis dengan teori Ripley dan Franklin yang lebih menekankan pada usaha untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang membuat suatu kebijakan bisa berjalan sukses. Temuan menunjukkan bahwa implementasi program kanal layanan daring BPJS Kesehatan belum berjalan sesuai harapan.

Hal ini dikarenakan rendahnya pengetahuan peserta dalam menguasai ilmu teknologi informasi seperti aplikasi Mobile JKN (Zainal et al, 2022). Pelayanan yang diberikan melalui aplikasi mobile JKN sudah dikatakan efektif karena sudah memenuhi semua faktor pengukuran keefektifan pelayanan dan informasi yang didapatkan. Karena banyak masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut dimana masyarakat dapat merasakan kemudahan seperti pendaftaran peserta baru pengguna BPJS, bisa mengubah data peserta maupun keluarga, dapat melihat informasi terkait JKN-KIS. Masyarakat maupun peserta juga dapat merasakan kecepatan dan ketepatan dalam mendapatkan layanan dan informasi yang diberikan melalui aplikasi Mobile JKN ini (Asti et al., 2022). Mengacu pada penelitian Rika (2022) dalam menggunakan aplikasi mobile JKN tersebut masyarakat belum sepenuhnya mengetahui sehingga dalam penerapan aplikasi mobile JKN belum lah sepenuh efektif dan efisien. Penerapan aplikasi mobile JKN terhadap masyarakat/peserta di BPJS Kesehatan Kota Subulussalam belum sepenuhnya berjalan dengan baik (Rika et al., 2022).

Upaya untuk mengatasi penumpukan antrian di fasilitas kesehatan agar keakuratan pelayanan antrian lebih terjamin dengan banyaknya jumlah pasien yang berkunjung dan lebih tepat dalam waktu yang relatif lebih singkat maka dibuatlah Mobile JKN. Sebagai salah satu teknologi informasi berbasis Android. Sistem antrian yang dibuat akan memungkinkan pasien memesan nomor antrian secara *online* dimana saja dan kapan saja serta dapat mengawasi secara *real time* urutan antrian yang sedang terlayani saat itu pada aplikasi *android* sehingga kerumunan dapat dicegah. Pentingnya layanan Mobile JKN untuk melakukan kegiatan operasional menjadikannya harus dalam kondisi yang optimal sehingga Mobile JKN perlu dievaluasi agar perusahaan dapat mengukur apakah TI yang diimplementasikan sudah sesuai dengan yang diharapkan (Pradiatiningtyas, 2022). Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dilakukan studi literatur tentang implementasi mobile JKN di fasilitas Kesehatan

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah evaluasi aplikasi reservasi dan antrian online mobile JKN di fasilitas pelayanan kesehatan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis evaluasi aplikasi reservasi dan antrian online mobile JKN di fasilitas pelayanan kesehatan

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi cara penggunaan aplikasi reservasi dan antrian online mobile JKN di fasilitas pelayanan Kesehatan
- b. Mengkaji hambatan dan kekurangan aplikasi reservasi dan antrian online mobile JKN di fasilitas pelayanan kesehatan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi fasilitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi mobile JKN dan diharapkan dapat memberikan masukan ilmiah bagi tenaga rekam medis demi peningkatan ilmu pengetahuan khususnya yang terkait dengan cara penggunaan aplikasi mobile JKN.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian yang dilakukan ini dapat menjadi bahan masukan serta bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat tentang penggunaan aplikasi mobile JKN

b. Bagi Pendidikan

Sebagai sumber kepustakaan atau referensi guna mengembangkan keilmuan

kesehatan untuk mahasiswa lainnya dan dapat dijadikan acuan dalam rangka membantu pengembangan pendidikan dibidang kesehatan.

c. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan penulis terkait penggunaan aplikasi mobile JKN di fasilitas pelayanan kesehatan

