

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada tahun 2011, pemerintah mengesahkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, bahwa BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial, BPJS juga bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya. Sebagai dari regulasi tersebut, PT. Askes (Persero) dipilih untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di sektor kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) mengalami transformasi menjadi BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan menyelenggarakan sebuah program yang dikenal dengan nama Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Berdasarkan Undang-undang No. 40 Tahun 2004 tentang SJSN, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (mandatory). Kepesertaannya bersifat wajib bagi seluruh masyarakat agar semua masyarakat terlindung dalam sistem asuransi sehingga kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak itu dapat terpenuhi (Kemenkes, 2017). Berdasarkan data sampai 1 Juli 2024 sudah 27.413 fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS dan menjalankan program JKN (BPJS Kesehatan, 2024).

Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan, rumah sakit mempunyai misi untuk dapat mewujudkan upaya kesehatan dalam rangkaian pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu. Menurut Undang-Undang Dasar Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Di era perkembangan teknologi yang semakin canggih, fasilitas kesehatan berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal dan bisa mengikuti perkembangan teknologi. Dalam rangka digital transformasi award untuk mewujudkan transformasi mutu pelayanan JKN yang mudah dan cepat, RSUD Syifa Medina meraih penghargaan dari BPJS Kantor Cabang Tasikmalaya sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut yang berkomitmen dalam meningkatkan mutu pelayanan JKN Tahun 2023 kategori Rumah Sakit Kelas D, yang diserahkan langsung Bapak Erry Endri selaku Kepala Kantor Cabang BPJS Kesehatan Tasikmalaya.

Berdasarkan data di bagian rekam medis RSUD Syifa Medina didapatkan data kunjungan pasien rawat jalan pada 1 Januari 2023- 31 Desember 2023 sebanyak 19.640 pasien. Pasien ini ada yang mendaftar secara manual dan mendaftar secara *online*. Salah satu layanan online yang digunakan yaitu melalui aplikasi *mobile* JKN, terhitung pada tanggal 7 November 2023 RSUD Syifa Medina sudah mewajibkan seluruh pasien rawat

jalan yang termasuk peserta JKN untuk mendaftar menggunakan aplikasi *mobile* JKN.

Dengan adanya sistem online seperti ini masyarakat sudah merasa tidak asing lagi terutama bagi instansi kesehatan karena diharapkan akan memberikan kemudahan dan kecepatan akses serta pelayanan yang lebih optimal, sehingga penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna harus selalu dipertimbangkan karena mencakup kualitas individual dari kualitas layanan yang disediakan (Jamiatul muslimah et al., 2023). Namun, sampai saat ini belum ada data kepuasan pengguna aplikasi *mobile* JKN.

Menurut Kotler dan Keller (2018) dalam (Sasongko, 2021) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang datang setelah membandingkan hasil kinerja dengan yang diharapkan. Maka, jika dilihat dari penggunaannya minat penggunaan terhadap aplikasi akan meningkat. Dalam konteks aplikasi seluler, aspek yang harus dipertimbangkan yaitu *End User Computing Satisfaction*, metode ini adalah suatu metode yang mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sistem aplikasi yang tentunya dengan membandingkan ekspektasi dengan kinerja sistem tersebut. Metode EUCS ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988. Evaluasi menggunakan metode ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi, dengan mencakup 5 aspek yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), format (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Berdasarkan studi pendahuluan yang sudah dilakukan kepada pasien rawat jalan pengguna aplikasi *mobile* JKN dapat disimpulkan beberapa permasalahan diantaranya banyak yang sulit melakukan log in karena otp tidak masuk, aplikasi sering terjadi error saat digunakan, aplikasi *mobile* JKN ini juga dianggap sulit bagi pengguna yang sudah berusia 40 tahun keatas dan pastinya akan lebih rumit apabila lupa password atau salah menginput data, tidak tersedia menu live chat sehingga jika terjadi kendala pengguna akan sulit mendapatkan solusinya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Maila (2023) tentang tingkat kepuasan peserta JKN-KIS terhadap layanan pada aplikasi *mobile* JKN di Kabupaten Kuningan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) mendapatkan hasil secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna aplikasi *mobile* JKN puas dengan persentase 51%, sedangkan pada dimensi content 58% puas, pada dimensi accuracy 60% puas, dimensi format 60% puas, dimensi ease of use 44% puas dan dimensi timeliness 54% puas.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Siswanti, Apry; Prasatin, 2023) tentang gambaran kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi soedirman online di Rumah Sakit Umum Daerah dr Soedirman Mangun Sumarso Wonogiri dengan metode *End User Computing Satisfaction* mendapatkan hasil bahwa kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi soedirman online yang didapatkan berdasarkan variabel content sebesar 80,29% dengan kriteria sangat puas, variabel format sebesar 79,27% dengan kriteria sangat

puas, variabel *accuracy* sebesar 77,49% dengan kriteria sangat puas, variabel *timeliness* sebesar 79,84% dengan kriteria sangat puas dan variabel *ease to use* sebesar 78,39% dengan kriteria sangat puas.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi *mobile* JKN dengan metode *End User Computing Satisfaction* di RSUD Syifa Medina".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi *mobile* JKN dengan metode *End User Computing Satisfaction* di RSUD Syifa Medina"

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi *mobile* JKN dengan metode *End User Computing Satisfaction* di RSUD Syifa Medina.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi *mobile* JKN dengan metode *End User Computing Satisfaction* pada aspek *content* di RSUD Syifa Medina

- b. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi *mobile* JKN dengan metode *End User Computing Satisfaction* pada aspek *accuracy* di RSUD Syifa Medina
- c. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi *mobile* JKN dengan metode *End User Computing Satisfaction* pada aspek *format* di RSUD Syifa Medina
- d. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi *mobile* JKN dengan metode *End User Computing Satisfaction* pada aspek *ease of use* di RSUD Syifa Medina
- e. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi *mobile* JKN dengan metode *End User Computing Satisfaction* pada aspek *timeliness* di RSUD Syifa Medina

#### **D. Ruang Lingkup Penelitian**

1. Lingkup Masalah

Lingkup masalah dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi *mobile* JKN di RSUD Syifa Medina.

2. Lingkup Metode

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif.

3. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini merupakan lingkup Ilmu Kesehatan Masyarakat dengan fokus peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan.

#### 4. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Syifa Medina.

#### 5. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Syifa Medina yang telah mengakses aplikasi *Mobile JKN*.

#### 6. Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2024.

### **E. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan dan memperluas pengetahuan serta wawasan bagi penulis mengenai kepuasan pasien rawat jalan pengguna aplikasi *mobile JKN* di RSUD Syifa Medina.

#### 2. Bagi BPJS Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi BPJS Kesehatan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan peserta JKN dalam menggunakan aplikasi *mobile JKN*.

#### 3. Bagi RSUD Syifa Medina

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit dalam rangka meningkatkan kualitas layanan untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan dalam menggunakan aplikasi *mobile JKN* di RSUD Syifa Medina.

4. Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan menambah wawasan untuk kepentingan pendidikan khususnya lingkup administrasi kebijakan kesehatan.

5. Bagi peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi penelitian bagi yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.