

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Efektivitas secara umum memilih tujuan terbaik dari berbagai kemungkinan, memilih teknik, dan mengambil keputusan dari beberapa pilihan lain merupakan komponen efektivitas. Mengukur pencapaian tujuan yang telah ditentukan adalah cara lain untuk menentukan efektivitas. Misalnya, suatu teknik dikatakan tepat atau efektif jika dapat digunakan untuk melakukan suatu pekerjaan dengan memilih cara-cara tertentu. Beberapa orang mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian tertentu yang dicapai oleh individu atau organisasi sejalan dengan tujuan yang harus dicapai. Dengan kata lain, suatu tindakan akan terlihat lebih efektif jika tindakan tersebut berhasil mencapai tujuannya.

Menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, a pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Banyak organisasi yang secara aktif menciptakan layanan publik dengan menggunakan teknologi dan informasi seiring dengan kemajuan informasi, sebuah praktik yang dikenal sebagai "*e-Government*". Melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) yang

mengamankan agar aparat pemerintah menggunakan teknologi telematika untuk membantu tata kelola pemerintahan yang baik dan mempercepat proses demokrasi, *e-Government* diperkenalkan ke Indonesia pada tahun 2001. Selanjutnya, dengan diterbitkannya Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi dan Kebijakan Nasional.

Informasi kesehatan diberbagai di era digital dengan menggunakan teknologi informasi berbasis internet. Selain beragam pilihan pengobatan, pencegahan, dan pengobatan, informasi kesehatan yang ditawarkan juga mencakup pendekatan pendaftaran online.

Perubahan status media Sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya.

platform pendaftaran peserta, BPJS Kesehatan melambangkan evolusi digital model bisnis. Data peserta JKN-KIS dapat diperbarui dan didaftarkan menggunakan aplikasi ini. Dengan asumsi pada tahun 2019 Indonesia akan mendapatkan Universal Health Coverage (UHC) (Humas BPJS Kesehatan, 2019).

lima belas September 2017, BPJS Kesehatan menerbitkan aplikasi “JKN Mobile” dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Hal ini dilakukan untuk memudahkan administrasi layanan dan pendaftaran secara online bagi peserta JKN-KIS saat ini dan calon peserta.

Salah satu aplikasi smartphone yang tersedia adalah JKN Mobile. Pengguna dapat lebih mudah melakukan pendaftaran, pemutakhiran dan

pengambilan informasi kepesertaan, penggunaan layanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjut (FKTL), serta menyampaikan rekomendasi atau kritik berkat inovasi baru dari BPJS Kesehatan ini. Selain itu, pengguna JKN Mobile dapat melihat kartunya secara online hanya dengan menunjukkan aplikasi sehingga memudahkan pengguna jika lupa membawa kartunya.

JKN Mobile merupakan salah satu bentuk variasi digital dari pola bisnis BPJS Kesehatan yang awalnya adalah kegiatan kepengurusan cabang atau institusi kesehatan menjadi rancangan yang dapat digunakan untuk memberikan kemudahan terutama bagi peserta kapan saja dan dimana saja tanpa adanya hambatan oleh waktu (Putra et al., 2021).

Hadirnya JKN Mobile sudah memberikan beragam kemudahan bagi masyarakat, terkhusus pada layanan kesehatan. Untuk melihat tingkat penggunaan aplikasi tersebut bisa dilihat dengan seberapa baik dalam penggunaan dan pengaplikasiannya secara baik. Dengan itu, aplikasi akan memberikan banyak manfaat bagi pengguna. JKN Mobile bertujuan agar peserta dapat menikmati layanan dengan cepat. Aplikasi tersebut dapat digunakan dimana pun dan kapanpun tanpa adanya batasan waktu (*self service*). Inovasi yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan diharapkan bisa mewujudkan kepuasan pengguna sebagai peserta JKN-KIS (Herlinawati, Banowati and Revilia, 2021).

Aplikasi ini dapat meminimalisir antrian peserta di kantor BPJS Kesehatan. Aplikasi ini memiliki banyak manfaat seperti, mendaftar dan mengubah data kepesertaan, tersedianya informasi peserta dan data keluarga, mengetahui informasi mengenai tagihan iuran, mendapatkan pelayanan kesehatan, dapat menyampaikan

kritik dan saran serta dapat melakukan permintaan informasi terkait JKN-KIS (Wulandari, 2019).

RS umum jeumpa hospital kini menyediakan pelayanan pendaftaran berbasis online melalui aplikasi. Salah satu aplikasi yang dirilis oleh BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan Indonesia adalah JKN mobile (Jaminan Kesehatan Nasional). Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan melalui koneksi internet, tanpa memandang waktu atau lokasi.

RS umum Jeumpa hospital dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan standar pelayanan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Inisiatif layanan rumah sakit bertujuan untuk meningkatkan standar kesehatan masyarakat dengan menyediakan layanan kesehatan berkualitas tinggi dan harga terjangkau kepada masyarakat.

Menawarkan layanan berkualitas tinggi telah menjadi hal yang penting bagi bisnis untuk berkembang dan memenangkan kepercayaan klien. Meningkatkan kepuasan pelanggan dapat memberikan sejumlah keuntungan, termasuk meningkatkan komunikasi antara bagian pemeliharaan dan klien, menumbuhkan loyalitas klien, dan mengembangkan rujukan positif dari mulut ke mulut untuk bisnis. Arianto (2018:83) mengartikan kualitas pelayanan sebagai penekanan pada pemenuhan tuntutan dan spesifikasi serta pemenuhan tenggat waktu untuk memuaskan klien. Semua layanan yang diberikan oleh bisnis kepada klien saat mereka berada di sana termasuk dalam kategori “kualitas layanan”.

Menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap

suatu kebutuhan". Kasmir (2017:47) mengartikan kualitas pelayanan sebagai aktivitas individu atau organisasi yang ditujukan untuk memuaskan klien atau anggota staf. Sementara itu, kualitas pelayanan merupakan faktor krusial yang harus diperhatikan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang luar biasa, menurut Aria dan Atik (2018:16). Fokus utama perusahaan adalah pada kualitas pelayanan karena berdampak pada kepuasan pelanggan yang akan meningkat apabila pelayanan yang diberikan berkualitas.

Definisi di atas disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan mengacu pada tindakan organisasi yang berupa produk atau layanan tidak berwujud yang mungkin dialami pelanggan. Suatu layanan yang telah diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan tersebut.

Tujuan RSUD Jeumpa Kabupaten Bireuen adalah meningkatkan taraf pelayanan kesehatan masyarakat. agar masyarakat yang telah menggunakan layanan kesehatan percaya bahwa layanan yang mereka terima dari profesional kesehatan memenuhi kebutuhan mereka. beberapa teknik telah dan sedang digunakan untuk meningkatkan standar layanan, yang terus dikeluarkan oleh beberapa pelanggan.

Penetapan tujuan yang telah disusun, RSUD Jeumpa wilayah Bireuen dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan meningkatkan standar pelayanan. Inisiatif layanan rumah sakit bertujuan untuk meningkatkan standar kesehatan masyarakat dengan menyediakan layanan kesehatan berkualitas tinggi dan harga terjangkau kepada masyarakat. Permasalahan yang sering muncul antara lain waktu tunggu

layanan yang berlebihan, pengumuman atau janji layanan yang tertunda, pemrosesan keluhan, ide, dan masukan yang tidak tepat.

Upaya peningkatkan kepuasan pasien sebagai pengguna jasa pada bagian pelayanan registrasi, maka rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan pada bagian tersebut. Dalam hal pelayanan publik, kualitas pelayanan bagian pendaftaran rawat jalan dan citra petugas pendaftaran memberikan hal yang paling penting kepada pasien rumah sakit ketika mengevaluasi sebuah rumah sakit.

RS umum jeumpa Hospital kabupaten Bireuen, dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan memberikan solusi pendaftaran online melalui aplikasi JKN mobile . Dari pendaftaran online tersebut masih ada kendala kendala yang terjadi masyarakat yang belum bisa menggunakan aplikasi pendaftaran online kesulitan dalam melakukan pendaftaran pasien. Orang tua yang tidak bisa menggunakan hp, tidak bisa melakukan pendaftaran online. Media aplikasi hanya bisa dimanfaatkan oleh sekelompok masyarakat tertentu, sementara ada kelompok masyarakat yang tidak bisa mengakses. Kadang sulit untuk bisa masuk ke sistem. Dari kendala-kendala tersebut rumah sakit mengajak masyarakat untuk membiasakan menggunakan hp untuk mendaftar dan minta bantuan pada saudara atau anak yang bisa mendaftarkan secara online.

Harus daftar jam 00.00 untuk mendapatkan kuota karena tidak tahu kuota di poli klinik. Tidak mendapatkan balasan melalui sms. Kuota di poli klinik itu hanya dijelaskan sepertiga, tidak dijelaskan nominalnya dari kuota pendaftaran offline sehingga solusinya mendaftar diawal waktu karena mulai pendaftaran jam 00.00 H-1 dari pasien mendapatkan pemeriksaan di poli klinik. Bisa digunakan untuk pendaftaran dengan data fiktif. Pernah terjadi dilakukan oleh seseorang

dengan mengirim sms berkali-kali sehingga ada pasien yang benar-benar diperiksa tidak bisa masuk.

Berdasarkan observasi awal, di RS Umum Jeumpa hospital kabupaten Bireuen, pelayanan yang di terima oleh rumah sakit di setiap poli, seperti poli jantung, poli OBGYN dan poli dalam, dibatasi dalam satu hari minimal 30 orang, seharusnya pasien yang berobat di RS Umum jeumpa hospital memanfaatkan pelayanan berbasis online, karena pembentukan dari pelayanan berbasis online untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat, khususnya di bidang pelayanan pendaftaran, masyarakat tidak perlu repot-repot lagi ke instansi rumah sakit untuk mendapatkan nomor antrian, masyarakat bisa melakukan pendaftara diman saja dan kapan saja hanya dengan menggunakan akses internet.

Meskipun pembuatan aplikasi ini diharapkan dapat memudahkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan BPJS Kesehatan, namun kenyataannya petugas RS Jeumpa wilayah Bireuen masih kurang memanfaatkan layanan aplikasi JKN Mobile. Ketidakmampuan peserta dalam memanfaatkan aplikasi JKN Mobile dan buruknya kualitas sistem informasi diduga menjadi penyebabnya. Oleh karena itu, penilaian keberhasilan sistem informasi aplikasi JKN Mobile penting dilakukan untuk mengetahui tingkat efektivitas layanan berbasis jalur pada aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian (Sari, Hartini and Andria, 2019) yang berjudul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi JKN Mobile sebagai Strategi Meminimalisir Tingkat Antrian di Kantor Cabang Kesehatan Kabupaten Bogor” mengemukakan bahwa penggunaan aplikasi JKN Mobile termasuk dalam kategori “efektif” dengan jumlah persentase sebesar 77,39%, tetapi antrian di kantor layanan masih belum dapat diminimalisir. Terdapat faktor-faktor rendahnya pengguna aplikasi JKN

Mobile yaitu peserta yang masih enggan dalam penggunaan aplikasi JKN Mobile. Peserta cenderung memilih untuk datang langsung ke kantor layanan.

Pada penelitian (Wulandari, 2019) yang berjudul “Inovasi BPJS Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat: Aplikasi JKN Mobile diklaim efektif jika mempertimbangkan waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan, kebenaran pemberian layanan, dan gaya pemberian layanan yang tidak diskriminatif. Meskipun demikian, penerapan aplikasi tersebut belum mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya, dilihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Komala and Firdaus, 2020) dengan judul “Analisis Kualitas Layanan JKN Mobile Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan” menyatakan bahwa pada variabel *Efficiency*, *Fulfillment* dan *Responsiveness* secara simultan dan parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, sedangkan pada variabel *Privacy*, *Contact* dan *Reliability* secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta, namun secara parsial tidak signifikan terhadap kepuasan peserta.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di RS Umum jeumpa hospital untuk pelayanan berbasis online pada beberapa pengguna JKN Mobile ditemukan masih terdapat kendala yang dialami oleh pengguna JKN Mobile yaitu pengguna merasa sulit dan bingung pada saat melakukan registrasi, peserta mengeluhkan lamanya kode OTP yang dikirimkan melalui SMS pada saat melakukan proses pendaftaran, pengguna mengeluhkan pada saat registrasi diminta untuk harus mendaftarkan nomor rekening padahal pengguna tidak mempunyai nomor rekening, sehingga pengguna tersebut memakai nomor rekening kerabatnya

agar bisa melanjutkan proses registrasi, pengguna masih sulit untuk login bahkan ada yang tidak bisa login sehingga pengguna menghubungi call center via telepon agar dapat login kembali, pengguna mengeluhkan lamanya pemindahan fasilitas kesehatan, masih terdapat pengguna yang kurang memahami seluruh fungsi dari fitur-fitur yang terdapat pada JKN Mobile, jaringan internet yang kurang stabil, terbatasnya pemilik hp yang berbasis smartphone, belum adanya regulasi terkait JKN Mobile dan masih kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai JKN Mobile.

Berdasarkan penjelasan dan uraian di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul yang di ambil dalam penelitian ini adalah: "***Efektifitas pelayanan pendaftaran berbasis online melalui aplikasi JKN mobile di RS umum Jeumpa hospital kabupaten Bireuen***".

1.2 Rumusan Masalah

Peneliti ingin mengetahui rumusan masalah penelitian berikut ini, berdasarkan uraian latar belakang yang telah diberikan di atas:

1. Mengapa pelayanan berbasis online melalui aplikasi JKN Mobile belum maksimal di gunakan oleh masyarakat?
2. Apa saja manfaat dan kendala yang di hadapi masyarakat saat menggunakan layanan pendaftaran berbasis online melalui aplikasi JKN mobile?

1.3 Fokus Penelitian

Untuk memudahkan dalam menentukan arah penelitian supaya tidak mengalami terjadinya pelebaran yang dapat menyulitkan dalam pengumpulan data dilapangan, untuk itu perlu ditentukannya fokus penelitian yaitu:

1. Pelayanan berbasis online melalui aplikasi JKN mobile belum maksimal digunakan oleh masyarakat.
2. Kendala yang dihadapi masyarakat saat menggunakan layanan pendaftaran berbasis online.

1.3 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui mengapa pelayanan berbasis online melalui aplikasi JKN Mobile di RS Umum jeumpa hospital belum maksimal di gunakan oleh masyarakat.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi masyarakat dalam menggunakan pelayanan pendaftaran berbasis online melalui aplikasi JKN Mobile.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi tentang hubungan antara kualitas pelayanan pendaftaran berbasis online melalui aplikasi JKN mobile dengan kepuasan masyarakat.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan bagi masyarakat khususnya masyarakat pengguna layanan pendaftaran berbasis online melalui aplikasi JKN mobile.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau pedoman untuk penelitian selanjutnya, terutama dibidang layanan pendaftaran berbasis online melalui aplikasi JKN mobile. Penelitian ini juga dapat diharapkan bisa bermanfaat

untuk menambah pengetahuan bagi instansi-instansi lainnya maupun pendidikan lainnya yang terkait dengan layanan pendaftaran berbasis online.