

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digitalisasi perkembangan teknologi informasi yang pesat telah diterapkan di berbagai sektor, termasuk bidang kesehatan khususnya di rumah sakit. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan dengan tingkat kompleksitas layanan yang tinggi, sehingga untuk menjalankan fungsinya secara optimal diperlukan adanya profesionalisme di bidang medis maupun administrasi (Purba, 2022). Perkembangan teknologi yang disertai dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang cepat mendorong rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi tuntutan tersebut (Inayatullah, 2021).

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang telah menerapkan sistem manajemen informasi dalam mendukung proses pelayanan. Pemerintah mewajibkan setiap rumah sakit di Indonesia untuk menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). SIMRS merupakan sistem informasi yang terintegrasi, dirancang untuk mengelola seluruh proses manajemen dan pelayanan di rumah sakit secara menyeluruh. Selain berfungsi dalam mendukung digitalisasi data pelayanan di rumah sakit, SIMRS juga diharapkan mampu berinteraksi dengan sistem eksternal lainnya sebagai bagian dari jaringan pelayanan kesehatan nasional, seperti sistem milik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) maupun jaringan kesehatan nasional lainnya (Tangel et al., 2023).

Penerapan teknologi informasi di rumah sakit dapat terlihat melalui penggunaan sistem pendaftaran *online*. Pendaftaran *online* adalah pendaftaran dengan cara memanfaatkan fasilitas teknologi, misalnya telepon, SMS (*Short Message Service*), *WhatsApp*, web, aplikasi dan lain-lain untuk mendapatkan pemeriksaan dari pelayanan kesehatan (Zulfa,

2022). Pendaftaran online merupakan sistem yang digunakan untuk melakukan registrasi guna memperoleh pemeriksaan di fasilitas pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi. Sistem pendaftaran online bertujuan untuk mempermudah proses registrasi (Rumana et al., 2020).

Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan melakukan inovasi digital seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi. Salah satu langkah yang diambil yaitu penerapan aplikasi *mobile* JKN sejak 15 November 2017. Aplikasi dirancang untuk mengatasi antrean panjang saat melakukan pendaftaran serta mempermudah akses layanan bagi pengguna dan calon pengguna JKN-KIS. Secara umum, *mobile* JKN berfungsi sebagai *platform* administratif yang menggantikan aktivitas yang biasanya dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan (Komala & Firdaus, 2020).

Aplikasi *mobile* JKN dirancang untuk menyediakan layanan yang cepat serta mudah diakses oleh masyarakat. Aplikasi ini dapat diakses sepanjang waktu dan dari berbagai lokasi sehingga pengguna dapat memanfaatkan layanan *self-service* dengan mudah. Inovasi pelayanan ini diharapkan dapat memenuhi kepuasan pelanggan sebagai pengguna BPJS kesehatan, karena kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara harapan yang diinginkan dengan hasil kinerja yang diterima (Banowati et al., n.d.). Oleh karena itu, BPJS kesehatan berusaha untuk memberikan layanan yang lebih baik dengan menggunakan teknologi informasi seperti aplikasi *mobile* JKN (Rohmah & Arumsari, 2024).

Rumah sakit Atma Jaya merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berada di Jakarta Utara dan sudah berdiri sejak Juni 1976. Rumah sakit ini melayani pasien umum dan pasien BPJS. Sistem pendaftaran pasien di rumah sakit Atma Jaya terdiri dari tiga metode, yaitu pendaftaran gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap. Pendaftaran rawat jalan dilakukan secara langsung (*offline*) dan tidak langsung (*online*).

Pendaftaran secara tidak langsung (*online*) menggunakan aplikasi *mobile* JKN yang dilakukan secara mandiri oleh pasien atau keluarga untuk mendapatkan nomor antrian. Sistem pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN diterapkan di Rumah Sakit Atma Jaya sejak Oktober 2022. Jumlah pasien yang telah melakukan pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN sejak bulan Oktober 2022 hingga bulan Maret 2025 tercatat sebanyak 54.226, sedangkan yang melakukan pendaftaran secara *offline* sebanyak 62.495.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Zulfa & Hasanah, (2022) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pendaftaran *Online* (Berbasis Web dan Aplikasi) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi”, terdapat pengaruh kualitas pendaftaran *online* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSI Ibnu Sina Bukittinggi. Dengan nilai persentase 60% untuk responden yang menilai berkualitas dan 56% yang menyatakan puas.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan mewawancarai satu petugas tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) dan dua pasien rawat jalan di rumah sakit Atma Jaya, ditemukan bahwa pasien lanjut usia mengalami kesulitan dalam mengakses layanan pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Petugas menyampaikan bahwa rata-rata 5-10 pasien per hari masih memilih datang langsung karena tidak memahami cara menggunakan aplikasi *mobile* JKN. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kemudahan layanan digital yang disediakan dengan kemampuan pasien dalam mengakses layanan tersebut, yang berdampak pada kepuasan pelayanan.

Berdasarkan paparan masalah di atas, serta sejak diterapkannya sistem pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN di Rumah Sakit Atma Jaya, hingga saat ini belum pernah dilakukan penelitian mengenai analisis kualitas layanan aplikasi *mobile* JKN dengan kepuasan pasien rawat

jalan. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Layanan Pendaftaran *Online Mobile* JKN dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Atma Jaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan kualitas layanan pendaftaran *online mobile* JKN dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Atma Jaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas layanan pendaftaran *online mobile* JKN dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Atma Jaya

1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Mengidentifikasi karakteristik pasien berdasarkan faktor usia, jenis kelamin, serta tingkat pendidikan di Rumah Sakit Atma Jaya.

1.3.2.2 Mengetahui kualitas layanan pendaftaran *online mobile* JKN rawat jalan di Rumah Sakit Atma Jaya.

1.3.2.3 Mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Atma Jaya.

1.3.2.4 Menganalisis hubungan kualitas layanan pendaftaran *online mobile* JKN dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Atma Jaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan pasien, khususnya dalam konteks pendaftaran *online* di fasilitas kesehatan dan menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan layanan kesehatan digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi rumah sakit sebagai bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan khususnya untuk memaksimalkan sistem pendaftaran *online*.