

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik Promotif, Pereventif, Kuratif maupun Rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat (Kemenkes RI, 2011)

Bahwa klinik sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan dibutuhkan untuk terselenggaranya pelayanan kesehatan yang mudah diakses, terjangkau dan bermutu dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Kemenkes RI, 2011). Klinik adalah Fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis.

Berdasarkan jenis pelayanannya, klinik di bagi menjadi dua yaitu klinik pratama dan klinik utama. Klinik pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar, sedangkan klinik utama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialisik atau pelayanan medik dasar dan spesialisik (Kemenkes RI, 2011).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial telah diatur dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Program jaminan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS kesehatan, implementasinya telah dimulai sejak 1 Januari 2014. (Menkes RI, 2014). BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial, BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya (RI, 2011). Bahwa dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat telah diselenggarakan Program JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) oleh badan penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (Menkes RI, 2014). JKN yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari sistem jaminan sosial nasional yang diselenggarakan dengan menggunakan mekanisme Asuransi Kesehatan Sosial yang bersifat wajib (*Mandatory*) (Kemenkes RI, 2013). Pentingnya JKN merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang (BPJS, 2018).

Aplikasi *Mobile JKN* merupakan inovasi untuk kemudahan calon peserta atau peserta JKN dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dapat diunduh melalui aplikasi *Mobile JKN* di *Google Playstore* atau *Apps Store*. Penggunaan aplikasi mobile JKN dapat memberikan beberapa kemudahan kepada masyarakat dan peserta yaitu kemudahan untuk membayar dan mengubah data kepersertaan, kemudahan mengetahui informasi data peserta keluarga, kemudahan untuk mengetahui informasi tagihan iuran peserta, kemudahan mendapatkan informasi fasilitas pelayanan kesehatan seperti mengetahui informasi jadwal praktek dokter dan mengetahui informasi yang ter update, kemudahan peserta untuk melakukan pendaftaran pengambilan nomor antrian kunjungan berobat dan kemudahan menyampaikan pengaduan serta informasi seputar JKN-KIS (BPJS, 2018). Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan (Menteri Pendayagunaan RI, 2017).

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *EUCS* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya, kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi (Doll, 2012).

Unit layanan Publik sangat beragam, untuk memperoleh indeks pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei kepuasan. Melakukan survey kepuasan masyarakat menggunakan praturan menteri Nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik (Menteri Pendayagunaan RI, 2017).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting (Pohan, 2017)

Penelitian yang dilakukan (Sabdana, 2019) tentang Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (Sirs) Jiwa Propinsi Bali Dengan Metode *End-User Computing Satisfaction*, Hasil Penelitian ini berdasarkan analisis dimensi *content* skor rata-rata 73,2 kategori puas, dimensi *format* skor rata-rata 87,4 kategori sangat puas, dimensi *accuracy* skor rata-rata 90,3 kategori sangat puas, dimensi *timeliness* skor rata-rata 76,0 kategori puas, dimensi *ease of use* skor rata-rata 80,0 kategori puas.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan (Adrianti, 2019) mengenai Pengaruh Faktor *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap manfaat nyata pengguna sistem informasi Elektronik (E-Puskesmas) di puskesmas sawah besar Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survey observasional, dan desain *cross sectional*. Hasil penelitian persepsi pengguna tentang *content* (isi) sistem informasi elektronik (e-Puskesmas) sangat baik dan baik sejumlah 76,0%. *format* (tampilan) sistem informasi elektronik (e-Puskesmas) sangat baik dan baik sejumlah 78,1%. *accuracy* (keakuratan) sistem informasi elektronik (e-Puskesmas) sangat baik dan baik sejumlah 56,5%. tentang komponen *timeliness* (ketepatan waktu) sistem informasi elektronik (e-Puskesmas) sangat baik dan baik sejumlah 93,4%, komponen *ease of use* (kemudahan pengguna) sistem informasi elektronik (e-Puskesmas) sangat baik dan baik sejumlah 95,6%.

Klinik Diana Permata Medika merupakan klinik pratama yang terletak di Jl. MH Thamrin kav 888C Tangerang, Klinik Diana Permata Medika mempunyai berbagai fasilitas pelayanan yang terdiri dari fasilitas pelayanan dokter umum, fasilitas pelayanan dokter gigi, fasilitas pelayanan persalinan, fasilitas pelayanan Laboratorium dan fasilitas pelayanan Rontgen. berikut data Observasi untuk pengguna aplikasi *Mobile JKN* di Klinik Diana Permata Medika total peserta aktif 6999 peserta, dari 36615 peserta yang terdaftar di FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dengan sebagian masih perlu di tingkatkan dengan sosialisasi keuntungan pengguna aplikasi *Mobile Jkn*.

Dari berbagai pelayanan yang ada di klinik diana permata medika, penelitian ini memilih fasilitas pelayanan dokter gigi dikarenakan sudah diwajibkan oleh pihak BPJS peserta menggunakan aplikasi mobile jkn untuk melakukan pendaftaran, dengan aplikasi mobile jkn ini peserta bisa memilih jadwal praktek dokter dan mendapatkan nomor antrian secara online. petugas pelayanan kesehatan bisa mewawancarai pasien sebagai penilaian kepuasan terhadap aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dalam 1 hari terdapat 15 pasien yang mendaftarkan pelayanan ke klinik Gigi dan sebagian pasien yang mengatakan bahwa penggunaan aplikasi *mobile jkn* sulit untuk mudah dipahami fitur-fitur pada aplikasi mobile jkn tersebut, dan sebagian Pengguna mengatakan bahwa puas terhadap Fitur-fitur yang lengkap dan mudah di gunakan pada saat pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Survei kepuasan pasien terhadap pelayanan proses rawat jalan pasien klinik gigi dilakukan dengan tujuan untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan pasien di klinik Diana permata medika terhadap aplikasi mobile jkn sehingga dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan secara holistik.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian yang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian menggunakan metode EUCS yang berjudul gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap Aplikasi Mobile JKN Di Klinik Gigi Diana Permata Medika.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah tersebut maka perumusan masalah yang diajukan peneliti adalah:

“Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs dalam menggunakan Aplikasi Mobile JKN di Klinik Gigi Diana Permata Medika? “

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Mengidentifikasi Tingkat Kepuasan pasien BPJS dalam penggunaan Aplikasi Mobile JKN Di Klinik Diana Permata Medika.

1.3.2. Tujuan Khusus

1.3.2.1. Mengidentifikasi Karakteristik Identitas Responden yang terdiri dari Jenis Kelamin, Usia, Agama, Status Perkawinan, Pekerjaan.

1.3.2.2. Mengidentifikasi Tingkat kepuasan pasien BPJS dalam implementasi pelayanan di Klinik Gigi berdasarkan Dimensi Content atau isi dari Aplikasi *Mobile JKN*.

1.3.2.3. Mengidentifikasi Tingkat kepuasan pasien BPJS dalam implementasi pelayanan di Klinik Gigi berdasarkan Dimensi *Format* atau Tampilan dari Aplikasi *Mobile JKN*.

1.3.2.4. Mengidentifikasi Tingkat kepuasan pasien BPJS dalam implementasi pelayanan di Klinik Gigi berdasarkan Dimensi *Accuracy* atau Keakuratan dari Aplikasi *Mobile JKN*.

1.3.2.5. Mengidentifikasi Tingkat kepuasan pasien BPJS dalam implementasi pelayanan di Klinik Gigi berdasarkan Dimensi *Timeliness* atau Ketepatan Waktu dari Aplikasi *Mobile JKN*.

1.3.2.6. Mengidentifikasi Tingkat kepuasan pasien BPJS dalam implementasi pelayanan di Klinik Gigi berdasarkan Dimensi *Ease of use* atau Kemudahan Pengguna dari Aplikasi *Mobile JKN*.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Kepentingan program pemerintah

Penelitian ini dapat membantu pemerintah di bidang kesehatan khususnya tentang tingkat kepuasan pasien terhadap aplikasi mobile jkn dalam memberikan informasi pelayanan.

1.4.2. Bagi pengembang ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan penerapan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

1.4.3. Bagi tempat penelitian

Hasil penelitian dapat bermanfaat dalam hal meningkatkan pengetahuan dan kemampuan skill mengenai pelayanan pasien bpjs dengan menggunakan aplikasi mobile JKN.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang Lingkup Penelitian dilakukan di Klinik Diana Permata Medika pada bulan Oktober sampai dengan November 2021. Penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Aplikasi *Mobile* JKN di Klinik Gigi Diana Permata Medika” yang berlokasi di JL MH.Thamrin Kav. 888C, Tangerang 15326. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Tingkat kepuasan pasien terhadap Aplikasi *Mobile* JKN dengan menggunakan metode penelitian Deskriptif Kuantitatif.