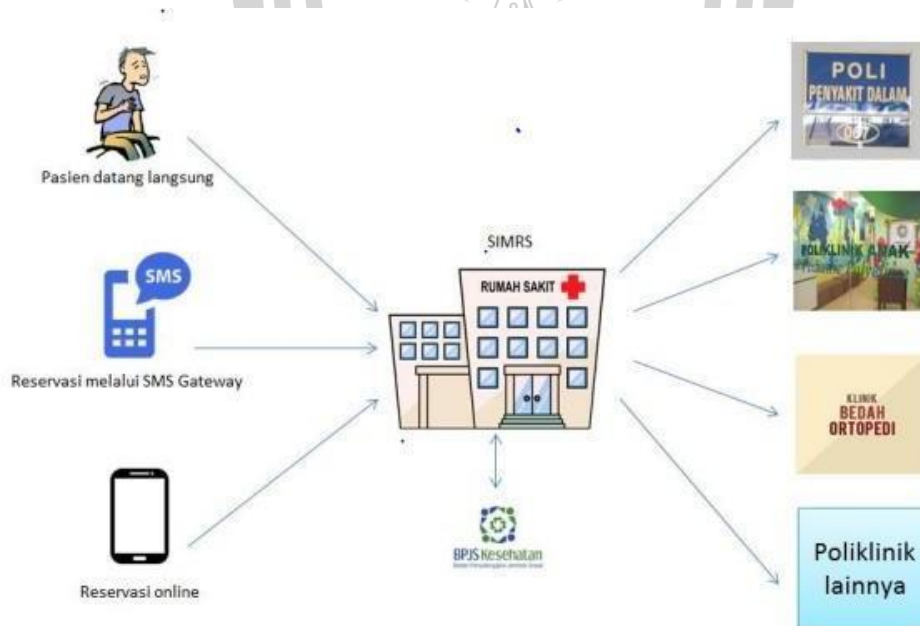


BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem Antrian *Online*

Sistem antrian online berupa aplikasi berbasis elektronik, berbasis web dan aplikasi android untuk mempermudah permintaan nomor antrian tanpa harus datang ke fasilitas kesehatan. Nomor antrian didapatkan dengan memesan nomor antrian sesuai dengan pedoman terkait pada aplikasi sistem antrian online. Dengan adanya sistem antrian online berbasis *online*/Mobile serta *SMS Gateway* yang akan terhubung dengan SIMRS. Pasien dapat membuka akses antrian online ini melalui situs atau ponsel berbasis Android dan *SMS Gateway*. Dengan adanya sistem ini, maka calon pasien dapat mengambil nomor antrian langsung datang ke loket pendaftaran di sarana pelayanan kesehatan, melalui ponsel berbasis Android dan SMS. Cara melakukan registrasi di rumah sakit ada tiga, yaitu konvensional (pasien datang langsung), reservasi melalui *SMS Gateway*, dan *reservasi online* (*website* atau aplikasi *Android*) (Ni Nyoman Meryadi, 2021).



Gambar 2.1 Alur Registrasi Pasien Setelah Adanya Sistem Antrian Online, Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Tahun 2016.

B. Pemanfaatan Teknologi

Pemanfaatan teknologi informasi di rumah sakit sangat dibutuhkan untuk mempermudah dan mempersingkat waktu bagi petugas kesehatan dan pasien. Keberadaan teknologi informasi saat ini membantu proses kehidupan manusia dalam menjalankan suatu kegiatan. Pada pelayanan Kesehatan, teknologi informasi juga berpengaruh terhadap proses alur pelayanan yang terjadi di rumah sakit. Dalam hal ini teknologi informasi berperan sebagai alat bantu atau media dalam proses berjalannya pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit atau pemberi layanan. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna (Humisar et al., 2017).

C. Sistem Informasi

Menurut (Fahmi Hakam, 2017) Sistem informasi adalah kerangka kerja pada suatu sistem didalam organisasi yang membutuhkan penanganan pertukaran informasi untuk mendukung fungsi operasional suatu perusahaan, bersifat manajerial menyiapkan laporan atau informasi yang didapat dari pihak terkait serta merupakan suatu kerangka yang bertujuan untuk menghasilkan suatu informasi yang tepat atau akurat, sehingga dapat digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan dalam memecahkan suatu masalah. Tidak hanya itu sistem informasi dapat digunakan untuk melakukan perubahan dalam meningkatkan suatu layanan, mengikuti perubahan trend dari masa ke masa dalam hal mengatasi kesulitan persaingan terutama di bidang kesehatan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Ghasemaghaei & Hassanein, 2015) menyatakan bahwa information quality sangat mempengaruhi kepuasan pengguna dan fokus terhadap akurasi, kelengkapan dan kehandalan informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Menurut (Andika et al., 2018) sistem antrian adalah proses memasuki barisan antrian dimana subjek memerlukan pelayanan sebagaimana seharusnya berlaku. Sistem antrian memiliki struktur yaitu customer atau yang memerlukan pelayanan dan server sebagai pemberi layanan. Teori antrian berhubungan dengan situasi dimana pelanggan harus menunggu untuk diberikan layanan. Pada sistem antrian online dibuat menggunakan teknologi untuk mempermudah permintaan nomor antrian memberikan informasi valid dapat diakses di manapun dan kapanpun serta lebih efisien dan efektif.

D. Jaminan kesehatan nasional (JKN) / BPJS Kesehatan dan Mobile JKN

Jaminan kesehatan nasional adalah program pemerintah untuk memberikan jaminan perlindungan kesehatan bagi seluruh warga negara Indonesia dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan, diberikan pada setiap orang yang telah membayar iuran atau iuran dibayar oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah (Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan, 2018). Dalam penyelenggaraannya berpedoman pada prinsip sesuai (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2020) :

- 1) Keterbukaan, yaitu proses pengambilan keputusan dan pengungkapan penyediaan informasi yang relevan secara terbuka dan mudah diakses oleh Pemangku kepentingan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan
- 2) Akuntabilitas, kejelasan fungsi pelaksanaan pertanggung jawaban kinerja secara transparan wajar efektif dan efisien
- 3) Responsibilitas, yaitu kesesuaian pengelolaan dengan ketentuan peraturan perundang undangan
- 4) Kemandirian, yaitu pengelolaan secara mandiri dan professional serta bebas dari benturan kepentingan dan pengaruh tekanan dari pihak manapun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.
- 5) Kesetaraan dan kewajaran, yaitu memenuhi hak hak Pemangku kepentingan yang timbul berdasarkan ketentuan peraturan perundang undangan dan perjanjian.
- 6) Prediktabilitas, yaitu konsistensi dan perlakuan yang sama dalam penerapan peraturan dan kebijakan
- 7) Partisipasi, yaitu keterlibatan Pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan untuk membangun kerjasama mendukung program jaminan sosial menumbuhkan kepercayaan diantara Pemangku kepentingan dan meningkatkan transparansi.
- 8) Dinamis, yaitu kemampuan dan itikat baik BPJS untuk berinovasi dan berubah secara positif untuk memenuhi mandatnya menyelenggarakan jaminan social dan merespon perubahan kebutuhan peserta.

BPJS Kesehatan adalah badan hukum sah yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan Kesehatan yang dibuat oleh pemerintah sesuai dengan peraturan perundang undangan. Sesuai dengan prinsipnya secara dinamis akan memenuhi

kebutuhan peserta dengan membuat inovasi, salah satunya dengan penggunaan aplikasi Mobile JKN pada menu Pendaftaran Pelayanan (Antrean). Dengan tujuan agar masyarakat menikmati layanan dengan cepat, dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa batasan waktu untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Kepuasan adalah suatu perbedaan antara keinginan dan cara bekerja menurut pendapat (Nur et al., 2018).

Mobile JKN adalah salah satu inovasi BPJS Kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pengguna atau peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatannya. Aplikasi ini telah didownload sebanyak 10.000.000+ pengguna dengan jumlah peserta JKN sebanyak 267.311.566 Peserta dan dirilis pada tanggal 17 April 2016 (BPJS Kesehatan, 2023b). Mobile JKN adalah aplikasi Mobile yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan yang merupakan inovasi dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pengguna atau peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan kesehatannya. Dengan aplikasi ini, peserta dapat melakukan cek status kepesertaan, mencari rumah sakit terdekat, hingga melakukan pendaftaran online. Aplikasi Mobile JKN dapat diakses dengan mudah, cepat dan dapat diunduh pada (*ios*) *app store* dan (*android*) *play store* (BPJS Kesehatan, 2017).

Visi Mobile JKN : Platform digital utama dalam menyediakan akses informasi dan layanan kesehatan bagi seluruh peserta BPJS Kesehatan. Dengan teknologi digital, diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien.

Misi Mobile JKN :

1. Memfasilitasi akses informasi tentang program jaminan kesehatannya kepada semua peserta secara real-time.
2. Meningkatkan efisiensi proses administratif melalui sistem online, seperti pengajuan klaim, pembayaran iuran, sampai pencarian fasilitas kesehatannya.
3. Menyediakan saluran komunikasi yang efektif antara peserta dengan BPJS Kesehatan.

Melalui visi dan misinya tersebut, Mobile JKN berkomitmen untuk membantu transformasi digital dalam sektor kesehatan di Indonesia. Dengan demikian dapat menciptakan sistem jaminan kesehatannya yang lebih inklusif dan berkelanjutan bagi

seluruh masyarakat.

Keuntungan Menggunakan Aplikasi JKN Mobile :

1. Kemudahan Akses : Dengan smartphone di tangan, Anda bisa mengakses berbagai informasi dan layanan kapan saja dan di mana saja.
2. Efisiensi Waktu : Tidak perlu lagi antri panjang atau datang langsung ke kantor BPJS atau rumah sakit hanya untuk cek status atau mendaftar layanan.
3. Informasi Real-Time : Semua data di aplikasi selalu diperbarui secara real-time sehingga Anda selalu mendapatkan informasi terkini.

Cara Registrasi Mobile JKN:

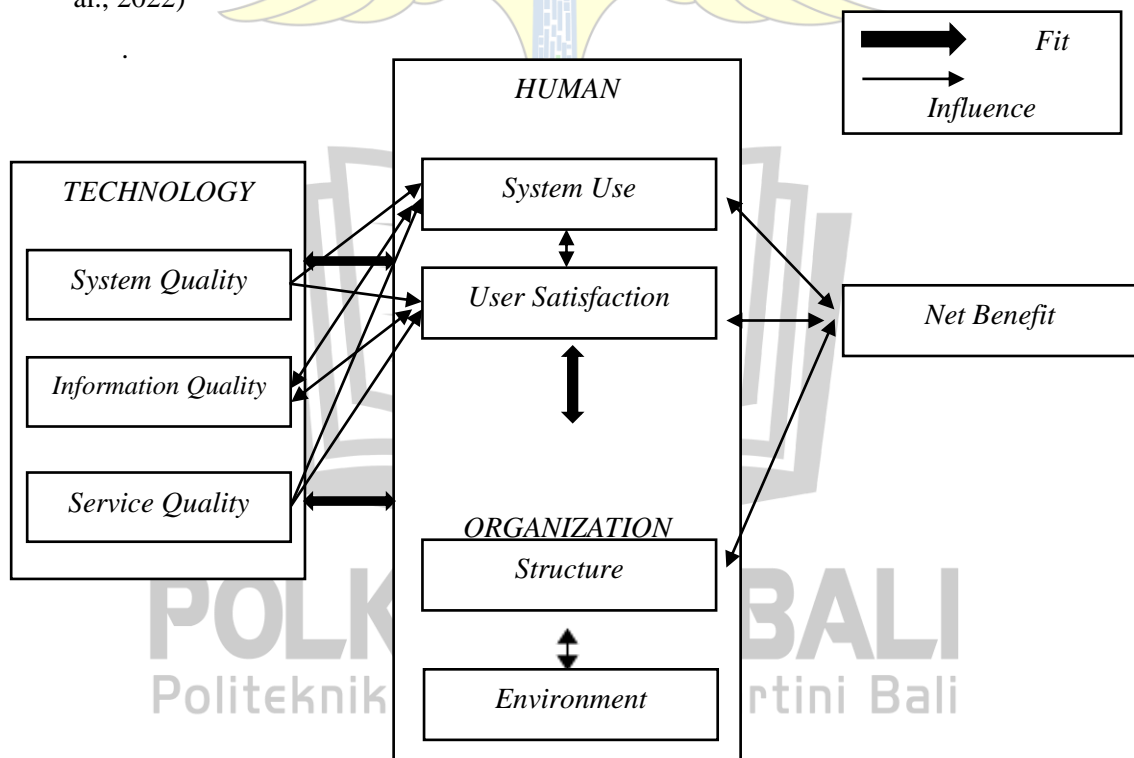
1. Membuka Aplikasi dan Memulai Registrasi.
Setelah instalasi, buka aplikasi JKN Mobile kemudian klik tombol "Daftar"
2. Mengisi Formulir Pendaftaran
Isi formulir pendaftaran dengan informasi pribadi seperti nama lengkap, nomor Kartu Tanda Penduduk (KTP), alamat email, nomor telepon. Kemudian Buat kata sandi yang kuat dan aman sebagai proteksi akun.
3. Menerima Kode Verifikasi
Setelah menekan tombol "Daftar", sistem akan mengirimkan kode verifikasi ke email atau nomor telepon. Buka email atau pesan SMS, catat kode verifikasi yang diberikan.
4. Memasukkan Kode Verifikasi
Kembali ke aplikasi JKN Mobile, masukkan kode verifikasi. Tekan tombol "Verifikasi" untuk melanjutkan proses pendaftaran. Setelah berhasil melakukan verifikasi, proses registrasi selesai. Selanjutnya login.



Gambar 2.2 Aplikasi Mobile JKN (BPJS Kesehatan, 2023a)

E. HOT FIT

Metode *HOT FIT* Menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yaitu manusia (*Human*), organisasi (*Organization*) teknologi (*Technology*) dan kesesuaian hubungan. Yusuf mengemukakan bahwa faktor manusia, teknologi dan organisasi merupakan komponen penting dalam penerapan sistem informasi dimana dampak sistem dievaluasi melalui manfaat nyata (*Net Benefit*) secara keseluruhan . Metode ini gabungan dari model kesuksesan informasi dari DeLone dan McLean dan IT *Organization Fit Model* dari Morton. Metode *HOT FIT* tidak hanya memperhatikan bagian sistem yang dievaluasi, tetapi juga bagian pendukung lainnya, yang membuat model ini cocok untuk digunakan dalam penelitian untuk menghasilkan saran lengkap untuk pengembangan dan perbaikan aplikasi. (Tawar et al., 2022)



Gambar 2.3 Model Human Organization Technology

Hubungan antara delapan aspek (Tawar et al., 2022) :

1. Saling mempengaruhi secara kausalitas antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara individu maupun kolektif dan kepuasan pengguna.
2. Pengguna Sistem dan kepuasan pengguna saling berbalasan antara kualitas informasi. Output informasi yang baik akan dihasilkan jika user mampu menguasai

sistem dengan memperoleh kepuasan saat menggunakan perangkat informasi. Pengguna mampu menguasai sistem dipengaruhi oleh pengalaman dan latihan dalam menggunakan perangkat tersebut.

3. Pengguna Sistem akan saling berbalasan dengan User Satisfaction. Jika pengguna menguasai dan memahami sistem, akan lebih puas saat menggunakannya.
4. *Organizational Environment* seperti pemerintahan dan lokalisasi akan berpengaruh pada struktur organisasi. Struktur organisasi memiliki pengaruh Environment, keseluruhan pengguna menjadi target pelayanan.
5. Pengguna Aplikasi dan Kepuasan Pengguna secara bersamaan meneruskan berbagai masukan sebagai manfaat bersih (*Net Benefit*) dan diteruskan kembali ke organisasi (*Structure*) dan Lingkungan (*Environment*)
6. Organisasi (*Structure*) , Lingkungan (*Environment*) selanjutnya meneruskan masukan ke *Net Benefit* yang akan memberikan masukan lagi ke Struktur (*Structure*) dan Lingkungan (*Environment*).

Metode *HOT FIT* memiliki empat aspek utama yaitu manusia (*Human*), organisasi (*Organization*), teknologi (*Technology*) dan keseimbangan hubungan tiap aspeknya. Pertama pada aspek manusia (*Human*) memiliki dua komponen yaitu pengguna sistem dan kepuasan pengguna. Pengguna sistem mencakup tingkat pemakaian (frekuensi, durasi), pengalaman atau keahlian, cara kerja sistem, resistensi dan pelatihan. Kepuasan pengguna digunakan untuk mengevaluasi segala aktivitas dalam pemakaian sebuah aplikasi mengacu pada kemanfaatan yang dirasakan (*perceived usefulness*) dan kepuasan pengguna. Kedua aspek organisasi (*Organization*) memiliki dua komponen yaitu struktur dan organisasi. Struktur mengacu pada perencanaan, strategi, pengelolaan, otonomi, komunikasi, kepemimpinan dan manajemen. Ketiga aspek teknologi (*Technology*) memiliki tiga komponen faktor yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan (Endang Hariningsih, 2014). Kualitas sistem merupakan pengukuran karakteristik dalam sistem informasi, terutama dalam *capability system* dan bentuk visual tampilan seperti kesederhanaan penggunaan, kemudahan, waktu respons, kegunaan, kesiapan, keandalan, keluwesan dan keamanan. Kualitas informasi yang berkaitan dengan informasi dan proses sistem yang menghasilkan informasi. Komponen dalam kualitas mencakup kelengkapan, akurasi (*accuracy*), keterbacaan (*legibility*), ketepatan waktu (*legibility*), ketersediaan (*availability*), relevansi (*relevancy*), konsistensi (*consistency*), keandalan (*reliability*), entri data (*data entry*), kualitas metode (*methods quality*). Kualitas layanan berkaitan dengan support yang totalitas dari penyedia layanan sistem. Komponen

yang diukur cepat mengambil respon (*quick responsiveness*), pertanggung (assurance), empati (*empathy*), layanan purna (*follow-up service*). Dan terakhir yang keempat adalah aspek manfaat (benefit) merupakan kemiripan hasil negatif dan meyakinkan dari penggunaan sistem informasi. Manfaat bersih (*Net Benefit*) memiliki komponen seperti manfaat, hasil pekerjaan, penghematan, pengurangan kekeliruan, hubungan timbal balik, hasil klinis, dana. Semakin meningkat hasil yang meyakinkan, semakin tinggi penerapan komposisi informasi.

F. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian – Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (tahun)	Judul penelitian	Metode dan Hasil penelitian
1	(Nurul Ainun Sarifuddin, 2017)	Evaluasi Penerapan Rekam Medis Elektronik (RME) Berdasarkan Aspek Teknologi Dalam Metode HOT-FIT Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih	Jenis penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional menggunakan metode HOT-FIT. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Teknis analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji spearman rank. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna RME.
2	(Nugraha & Anindya K. W., 2023)	Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Kumala Siwi Kudus Dengan Metode HOT-FIT	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>in-dept interview</i> menampilkan analisis univariat dan analisis multivariat dalam bentuk tabel dan penjelasan. Evaluasi sistem dengan model HOT-FIT <i>Human Organization Technology-FIT</i> . Pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh signifikan pada kualitas sistem dengan penggunaan sistem.
3	(Krisbiantoro et al., 2015)	Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Dengan Pendekatan <i>HOT FIT</i> Model	Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian asosiatif kausal dan menggunakan model HOT-FIT untuk menilai keberhasilan implementasi SLiMS. Hasil penelitian kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terdapat pengaruh terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap <i>Net Benefit</i> , semakin meningkat kepuasan pengguna maka semakin tinggi <i>Net Benefit</i> atau keberhasilan dari penggunaannya.

No	Peneliti (tahun)	Judul penelitian	Metode dan Hasil penelitian
4	(EKA PUSPITA, 2018)	Evaluasi Penerapan Pendaftaran Online di Rumah Sakit Mata Solo	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode pendekatan fenomenologi dengan menggunakan teknik wawancara semi terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan perencanaan penerapan pendaftaran online sudah jelas dan sesuai dengan misi Rumah Sakit Mata Solo dalam meningkatkan kenyamanan dan memberikan pelayanan optimal. Tetapi, pada implementasi memiliki kekurangan pada waktu perencanaan yang singkat, kurangnya sumber daya manusia dan belum ada standar prosedur operasional (SPO).
5	(Dinata et al., 2020)	Evaluasi Pendaftaran Online Dengan <i>Technology Acceptance Model</i> di Rumah Sakit Wongsonegoro Semarang	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan TAM. Pengumpulan datanya melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian diperoleh informasi bahwa gambaran sistem pendaftaran online berdasarkan aspek persepsi kemudahan dinilai mudah dipelajari, fleksibel dan mudah digunakan, aspek persepsi kemanfaatan dinilai memiliki manfaat cukup besar, pekerjaan lebih efektif dan cepat, serta aspek minat perilaku pengguna cenderung puas menggunakan sistem pendaftaran online.
6	(Solihah & Budi, 2018)	Keefektifan Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan RSUP Soeradji Tirtonegoro Klaten	Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dan pengumpulan data dengan observasi. Hasil penelitian jumlah pendaftaran dan pembatalan melalui SMS lebih tinggi dibandingkan dengan dr. menggunakan whatsapp.
7	(Devi & Dewi, 2019)	Studi Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Loekmono Hadi Kudus	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan wawancara mendalam. Hasil penelitian ditemukan lebih banyak pasien yang menggunakan pendaftaran manual/tombol daripada pasien yang melakukan pendaftaran online melalui SMS.