

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesejahteraan sosial dalam mendapatkan pelayanan kesehatan tertuang dalam (Undang-Undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, 2023) bahwa negara menjamin hak setiap warga negara untuk mewujudkan kehidupan yang baik, sehat, serta sejahtera demi tercapainya tujuan nasional dalam melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia untuk memajukan kesejahteraan umum. Pada pasal 4 setiap orang berhak hidup sehat secara fisik, jiwa, dan sosial; mendapatkan perawatan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan; mendapatkan perlindungan dari risiko kesehatan. Sehingga terbentuknya Jaminan Kesehatan yang merupakan jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan yang kemudian disebut BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan (Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, 2014).

Fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan yaitu fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional, 2018). Rumah Sakit adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat (Undang-Undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, 2023).

BPJS kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) merupakan program pemerintah untuk memberikan jaminan perlindungan kesehatan yang 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), salah satu contoh prinsipnya yaitu dinamis berinovasi secara positif memenuhi kebutuhan peserta.

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). Sesuai dengan (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Tata Kelola Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2020) bahwa prinsip penyelenggaraannya bersifat dinamis berinovasi memenuhi kebutuhan peserta. Dengan aplikasi ini, peserta dapat melakukan cek status kepesertaan, mencari rumah sakit terdekat, hingga melakukan pendaftaran online. (BPJS Kesehatan, 2017).

Metode *HOT FIT Human Organization Technology Fit* digunakan untuk menjelaskan interpretasi kompleksitas, hubungan timbal balik antara manusia, organisasi, proses, dan teknologi serta keseimbangan hubungan tiap aspeknya. Model evaluasi ini memperjelas semua komponen yang terdapat dalam sistem informasi, diantaranya aspek teknologi yang menilai dari sisi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan (Hariningsih, 2014).

Berdasarkan penelitian sebelumnya (Krisbiantoro et al., 2015) tentang evaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi dengan pendekatan *HOT FIT* 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 *Net Benefit*, semakin meningkat kepuasan pengguna maka semakin tinggi *Net Benefit* atau keberhasilan dari penggunaannya.

Penelitian sejenis lainnya juga mengatakan adanya pengaruh signifikan pada kualitas sistem dengan penggunaan sistem dan metode *HOT FIT* digunakan untuk melakukan sebuah evaluasi (Nugraha & Anindya K. W., 2023) penelitian tentang evaluasi penerapan sistem informasi pendaftaran online di Rumah Sakit Kumala Siwi

Kudus dengan metode *HOT FIT* . Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan in-dept interview menampilkan analisis univariat dan analisis multivariat dalam bentuk tabel dan penjelasan. Evaluasi sistem dengan model *HOT-FIT Human Organization Technology-FIT*. Pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh signifikan pada kualitas sistem dengan penggunaan sistem.

Menurut (Nurul Ainun Sarifuddin, 2017) Berdasarkan penelitiannya aspek teknologi dalam metode *HOT FIT* kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna RME. Penelitian tentang evaluasi penerapan rekam medis elektronik (RME) berdasarkan aspek teknologi dalam metode *HOT FIT* di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. Jenis penelitian yang digunakan adalah 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.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui observasi lapangan, ditemukan adanya masalah dibagian registrasi rawat jalan. Pasien datang lebih awal untuk mengambil nomor antrian konvensional sebelum loket pendaftaran dibuka, sedangkan layanan pendaftaran dibuka pukul 07.30 Wita serta pelayanan dokter dimulai pukul 08.00 Wita. Terjadi penumpukan antrian karena pasien datang bersamaan dan adanya komplain dari pasien atau keluarga pasien yang disampaikan melalui customer service, karena lamanya waktu pendaftaran. Dalam meningkatkan kepuasan pasien dan mempercepat proses pelayanan, BPJS Kesehatan beserta pihak rumah sakit memberikan sarana dan prasarana agar pasien dapat melakukan pendaftaran online melalui Mobile JKN pada menu Pendaftaran Pelayanan Antrean. Pendaftaran online melalui Mobile JKN merupakan salah satu solusi untuk mengurangi penumpukan antrian di pendaftaran.

Penerapan antrian online pada aplikasi ini diterapkan pada tanggal 1 Oktober 2023 di Rumah Sakit Mata Bali Mandara. Untuk mengetahui apakah Mobile JKN ini efektif dan efisien, maka diperlukan evaluasi sistem, tujuan evaluasi ini diperlukan untuk menilai kualitas yang didapatkan dari penerapan sistem pendaftaran online dengan metode *HOT-FIT*. Pemilihan metode *HOT FIT* ini dikarenakan metode ini

paling tepat digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi, karena HOTS-FIT adalah salah satu model evaluasi sistem berfokus pada komponen yang terdapat dalam sistem informasi yaitu *Human, Organization* dan *Technology*. Evaluasi terhadap Mobile JKN di rumah sakit harus dilakukan untuk mengetahui keberhasilan penerapan dari pendaftaran online tersebut dengan berfokus pada aspek *Human, Organization* dan teknologi.

Dalam waktu 1 bulan setelah penerapan pendaftaran online menggunakan Mobile JKN tanggal 13 November 2023 s/d 18 November 2023 ditemukan permasalahan diantaranya ; tidak bisa login, NIK berbeda dengan yang dimiliki pasien atau peserta BPJS Kesehatan, nomor handphone tidak sesuai dengan data di aplikasi Mobile JKN dan pasien tidak memiliki handphone yang support untuk menginstall aplikasi Mobile JKN. Adanya kendala dalam pendaftaran online membuat beberapa pasien komplain terkait tidak bisa melakukan pendaftaran secara online dan harus menunggu lebih lama dari pasien yang telah mendapatkan antrian online, padahal pasien telah datang lebih awal untuk mengambil antrian konvensional.

Berdasarkan observasi jumlah pasien rawat jalan untuk poli mata yang menggunakan jaminan BPJS Kesehatan periode 13 November 2023 sampai 18 November 2023 sebanyak 522 pasien dan perharinya rata-rata 35 user yang menggunakan Mobile JKN. Untuk dapat mengetahui apakah Mobile JKN ini efektif dan efisien, maka perlu dilakukan sebuah evaluasi, tujuan evaluasi ini diperlukan untuk menilai kualitas yang didapatkan dari penerapan sistem pendaftaran online di rumah sakit. Mengevaluasi sistem pendaftaran online untuk menilai suatu kualitas, membutuhkan suatu metode agar penerapan evaluasi dapat dilakukan sesuai komponen penting yang meliputi sistem pendaftaran online.

Dari uraian diatas, penerapan pendaftaran online di Rumah Sakit Mata Bali Mandara bergantung pada pengetahuan pasien dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN. Penelitian ini menggunakan metode *HOTS FIT* untuk melihat sejauh mana sistem pendaftaran online menggunakan Mobile JKN berfokus pada menu Pendaftaran Pelayanan (Antrean) yang digunakan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara ini berjalan dan sistem ini masih pada tahap awal penerapan sehingga memiliki beberapa kendala atau hambatan, maka perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui keberhasilan penerapannya. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Penerapan Sistem Pendaftaran Online Mobile JKN Dengan Pendekatan

Metode *HOT FIT* di Rumah Sakit Mata Bali Mandara”.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “ Bagaimana evaluasi dari penerapan sistem pendaftaran online Mobile JKN pada menu Pendaftaran Pelayanan (Antrean) Dengan Pendekatan Metode *HOT FIT* di Rumah Sakit Mata Bali Mandara ?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengevaluasi Penerapan Sistem Pendaftaran Online dengan Mobile JKN pada menu Pendaftaran Pelayanan (Antrean) Dengan Pendekatan Metode *HOT FIT* di Rumah Sakit Mata Bali Mandara.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui hubungan aspek *Human* dengan *Net Benefit* dalam metode *HOT FIT* pada penerapan sistem pendaftaran online Mobile JKN pada menu Pendaftaran Pelayanan (Antrean) di Rumah Sakit Mata Bali Mandara.
- b. Mengetahui hubungan aspek *Organization* dengan *Net Benefit* dalam metode *HOT FIT* pada penerapan sistem pendaftaran online Mobile JKN pada menu Pendaftaran Pelayanan (Antrean) di Rumah Sakit Mata Bali Mandara.
- c. Mengetahui hubungan aspek *Technology* dengan *Net Benefit* dalam metode *HOT FIT* pada penerapan sistem pendaftaran online Mobile JKN pada menu Pendaftaran Pelayanan (Antrean) di Rumah Sakit Mata Bali Mandara.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

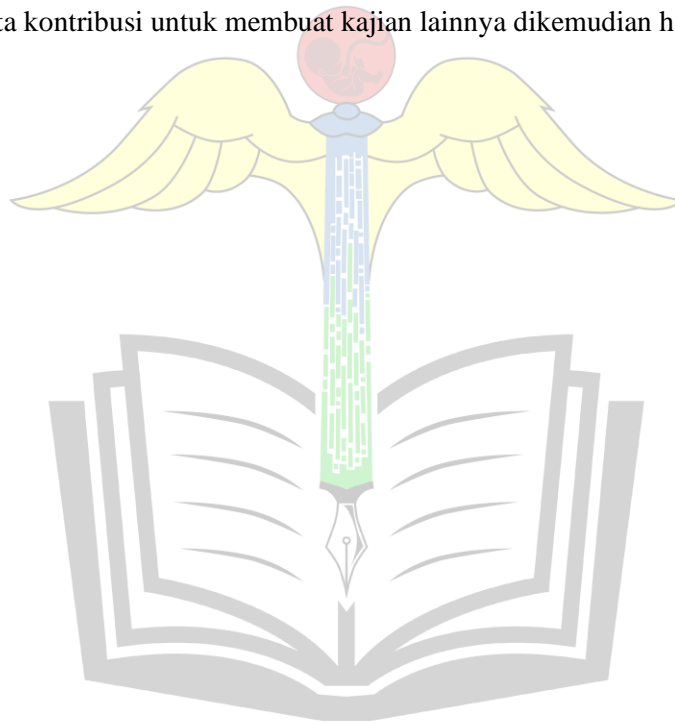
1. Kegunaan Teoritis

- a. Penerapan sistem pendaftaran online ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan. Kehadiran pendaftaran online sangat membantu dan mempermudah pasien ataupun rumah sakit, dimana pasien dapat mengambil nomor antrian dari mana saja dan dapat mengetahui jam kunjungan, sehingga pasien tidak lama menunggu untuk mendapatkan layanan spesialis.
- b. Sistem pendaftaran online ini diharapkan dapat meningkatkan kecepatan, kepastian layanan dan kenyamanan pasien/keluarga pasien. Sistem ini dapat

mempersingkat waktu layanan pasien. Selain itu, keadaan di rumah sakit akan terlihat lebih rapi, tertib dan tidak terlalu menumpuk sehingga membuat pasien maupun staf rumah sakit menjadi lebih nyaman dalam bekerja.

2. Kegunaan Praktis

- a. Diharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat bagi rumah sakit dalam pelaksanaan evaluasi penerapan sistem pendaftaran online untuk pelayanan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara menggunakan *HOT FIT*.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi, pedoman, serta kontribusi untuk membuat kajian lainnya dikemudian hari.



POLKESKA BALI
Politeknik Kesehatan Kartini Bali