

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas), Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan *perorangan*, yang mengedepankan upaya peningkatan (promotif) dan pencegahan (preventif). Puskesmas adalah organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga mengedepankan semangat kemasyarakatan dan memberikan pelayanan yang menyeluruh dan terpadu di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan inti (Banowati et al., 2021).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 24 Tahun 2022 pasal 1 ayat (1) dan (2) tentang Rekam Medis menjelaskan bahwa rekam medis adalah dokumen yang berisi tentang data identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, dan tindakan serta pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang digunakan bagi pengelola rekam medis. Penyelenggaraan rekam medis merupakan proses kegiatan yang dimulai pada saat penerimaan pasien, diteruskan ke pelaksanaan pencatatan data medik pasien serta dilanjutkan ke proses penanganan berkas rekam medis yang meliputi pengolahan data, penyimpanan untuk melayani permintaan/peminjaman dan laporan. Rekam medis elektronik digunakan untuk mempermudah petugas dalam pencarian, mempersingkat waktu pencarian, serta mencegah kerusakan/kehilangan rekam medis (Pusparani *et al*, 2019).

Pelayanan pasien di Puskesmas dimulai dari loket pendaftaran sampai dengan pasien menerima dokumen rekam medis yang akan digunakan untuk memperoleh pelayanan medis. Loket penerimaan pasien

rawat jalan adalah bagian dari pendaftaran yang secara langsung berinteraksi dengan pasien dan merupakan salah satu bagian di puskesmas yang mengatur pendaftaran dan penerimaan pasien rawat jalan yang akan berobat di puskesmas tersebut (Listyorini & Kalbuadi, 2017).

Pada saat ini pemerintah telah membuat sistem baru yaitu sistem pendaftaran *online*. Sistem ini diharapkan dapat memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran untuk berobat. Sistem pendaftaran *online* dapat diperoleh melalui *website* dan juga dapat diunduh di *playstore*. Sistem pendaftaran *online* adalah sistem yang diterapkan pasien dimana seorang pasien melakukan pendaftaran untuk mendapatkan pemeriksaan di fasilitas pelayanan kesehatan dengan menggunakan teknologi yang mempermudah proses pendaftaran (Rumana et al., 2020).

Salah satu kegiatan pendaftaran *online* yang disediakan oleh pemerintah pada saat ini yaitu pendaftaran menggunakan aplikasi *mobile* JKN yang merupakan kegiatan pelayanan pendaftaran di Puskesmas, peserta/pasien dapat menggunakannya di *smartphone*. Penerapan aplikasi *mobile* JKN ini bukan hanya sebagai kepentingan suatu institusi atau untuk meningkatkan kualitas pelayanan saja, tetapi juga dapat memudahkan masyarakat dalam mendaftar untuk berobat di faskes dan mengurangi waktu yang banyak terbuang akibat antrian yang sangat panjang (Rinjani & Sari, 2022).

Aplikasi *mobile* JKN adalah aplikasi yang dirancang oleh BPJS kesehatan guna memberikan akses yang mudah dan nyaman bagi peserta jaminan kesehatan nasional- Kartu Indonesia Sehat (KIS). Aplikasi ini berisi informasi lengkap tentang program JKN-KIS sehingga dapat digunakan untuk pendaftaran peserta, merubah data peserta, dan verifikasi iuran (Banowati et al., 2021). Dalam hal ini, Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan merupakan salah satu pelayanan yang sangat penting di masyarakat, Karena BPJS kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Oleh karena itu, biaya pengobatan pasien yang terdaftar sebagai JKN ditanggung oleh BPJS (Herlinda et al, 2021).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 28-29 Maret 2023 di Puskesmas Gamping II, pada implementasi proses pendaftaran melalui aplikasi *Mobile* JKN masih terdapat kendala yang menyebabkan pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN kurang efektif, serta masih terdapat pasien yang belum menggunakan pendaftaran secara *online*. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti menyusun penelitian dengan judul “Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* JKN Pendaftaran *Online* Guna Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Gamping II.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun oleh penulis, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan rumusan masalah “Bagaimana Pemanfaatan Aplikasi *Mobile* JKN Pendaftaran *online* Guna Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di puskesmas Gamping II”?

### **C. Tujuan**

#### 1. Tujuan Umum

Mengetahui pemanfaatan aplikasi *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) guna meningkatkan efektifitas pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Gamping II.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui akar masalah pada pendaftaran *online* menggunakan *fishbone* dan aspek 3S.
- b. Mengidentifikasi alternatif solusi sebagai *problem solving* terhadap masalah yang menjadi kendala dalam pelayanan pendaftaran *online* BPJS kesehatan di Puskesmas Gamping II.

## D. Manfaat

### 1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat memperoleh hasil yang dapat menambah pengetahuan mengenai pemanfaatan pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN guna meningkatkan efektivitas pelayanan BPJS kesehatan.

### 2. Manfaat praktis

#### a. Manfaat bagi Puskesmas Gamping II

Sebagai bahan untuk mengambil keputusan memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas.

#### b. Manfaat bagi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Diharapkan menjadi tambahan pengetahuan keilmuan perekam medis supaya dapat mengetahui pemanfaatan pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN guna meningkatkan efektivitas pelayanan BPJS kesehatan.

#### c. Manfaat bagi peneliti

Diharapkan dapat menambah revesi dan opini yang akan melakukan penelitian dalam pengembangan terkait pemanfaatan pendaftaran *online* menggunakan aplikasi *mobile* JKN guna meningkatkan efektivitas pelayanan BPJS kesehatan.

## E. Keaslian Penelitian

**Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Rika Rinjani, Nurhaslita Sari	Analisis Penerapan Aplikasi <i>Mobile</i> JKN Terhadap Peserta Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Subulussalam, 2022	Analisis penerapan aplikasi <i>mobile</i> JKN di Sabulussalam sudah optimal, hal ini bida dilihat dari berbagai sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BPJS Kesehatan cabang Sabulussalam	penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif	penelitian dilakukan di unit rekam medis pada bagian pendaftaran rawat jalan Puskesmas Gamping II dengan menggunakan fishbone dan aspek 3S

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2	Herlinawati, Lilis Banowati, Devi Revilia	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran <i>online</i> pada aplikasi <i>mobile</i> JKN, 2021	Peserta sebagian besar merasa puas dengan pendaftaran <i>online</i> aplikasi <i>mobile</i> JKN dimasa pandemi Covid-19. Peserta yang kurang puas disebabkan karena masih baru tentang teknologi, belum paham kegunaan dan fungsinya masih dianggap kurang lengkap untuk memenuhi sesuai kebutuhan peserta.	Penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif	Penelitian dilakukan di unit rekam medis pada bagian pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Gamping II dengan menggunakan <i>fishbone</i> dan aspek 3S
3	Ryan Aldi Prasetyo, Safuan	Evektifitas penggunaan aplikasi <i>mobile</i> JKN dalam mengurangi antrian, 2022	faktor yang menyebabkan penggunaan layanan aplikasi <i>mobile</i> JKN dikantor cabang karena peserta tidak mau menggunakan aplikasi sebab peserta kurang paham saat penggunaannya.	penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif	Penelitian dilakukan di unit rekam medis pada bagian pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Gamping 2 dengan menggunakan <i>fishbone</i> dan aspek 3S
4	Meigy Angelita, Sampara Lukman, Irwan Tahir	inovasi evektifitas pelayanan melalui <i>mobile</i> JKN pada BPJS kesehatan di Jakarta selatan, 2021	aplikasi <i>Mobile</i> JKN-KIS dapat digolongkan sebagai inovasi karena memiliki atribut keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati.	penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif	Penelitian dilakukan di unit rekam medis bagian pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Gamping II dengan menggunakan <i>fishbone</i> dan aspek 3S

Sumber : (Rinjani & Sari 2022, Herliawati et al., 2021, Prasetyo & Safuan 2022, Angelita et al., 2021)