

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah suatu badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional dengan tujuan untuk memberi perlindungan kesehatan seluruh masyarakat dan dengan *coverage* (cakupan jaminan) lebih luas untuk seluruh masyarakat Indonesia. Menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan peserta BPJS terdiri dari fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut (FKRTL). Fasilitas kesehatan tingkat pertama yang terdiri dari puskesmas atau yang setara, praktik dokter, praktik dokter gigi, klinik pratama atau yang setara termasuk fasilitas kesehatan tingkat pertama milik TNI/Polri, dan rumah sakit kelas D pratama atau yang setara. Fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut (FKRTL) yang telah dipilih oleh fasilitas kesehatan tingkat pertama maupun pasien untuk melakukan pelayanan kepada pasien yang telah dirujuk yang terdiri dari rumah sakit kelas A sampai dengan rumah sakit kelas C. Dapat dikatakan bahwa salah satu keberhasilan dari suatu fasilitas kesehatan dalam melayani pasien atau peserta BPJS adalah dengan melakukan penilaian tingkat kepuasan pasien.

Menurut Pohan (2013) kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Dengan demikian kepuasan pasien tergantung dengan bagaimana pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak pemberi pelayanan kesehatan.

Menurut Pratiwi (2014) kepuasan merupakan dari hasil evaluasi penilaian konsumen terhadap berbagai aspek kualitas dalam pelayanan. Menyatakan kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada

persepsi konsumen (Tjiptono dan Chandra, 2011). Penilaian kepuasan pasien merupakan salah satu penilaian yang dapat digunakan sebagai titik dalam menentukan keberhasilan program pelayanan kepada pasien. Hal ini berarti kualitas pelayanan kesehatan yang baik bukan berdasar pada penilaian persepsi penyedia jasa kesehatan, tetapi berdasarkan pada penilaian persepsi pasien karena pasienlah yang menikmati pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan kesehatan (Trisnawati, 2015).

Selama ini bentuk penilaian kepuasan pasien JKN hanya dilakukan oleh provider tingkat lanjut dan pada perawatan rawat inap. Bentuk kuisioner dari BPJS dititipkan pada pihak provider tingkat lanjut atau rumah sakit. Masalah yang muncul hanyalah sebatas penilaian kepuasan pelayanan rawat inap dan hanya diisi pada provider tingkat lanjut, dan tidak meliputi perawatan rawat jalan dan pada provider tingkat pertama. Pelayanan kesehatan BPJS difokuskan pada pelayanan kesehatan tingkat pertama terlebih dahulu, untuk itu kualitas pelayanan dalam fasilitas kesehatan tingkat pertama harus ditingkatkan dan untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan maka diperlukannya kepuasan pasien.

Perkembangan teknologi informasi telah menjadi keperluan atau kebutuhan masyarakat. Teknologi bisa menjadi solusi untuk masalah ini dan perlu adanya aplikasi kepuasan pasien yang dengan mudah dapat diakses dan isi oleh peserta JKN setelah mendapatkan pelayanan.

BPJS kesehatan pada 15 November 2017 telah merilis aplikasi yang bernama Mobile JKN yang dapat diakses peserta BPJS Kesehatan. Aplikasi Mobile JKN merupakan perkembangan teknologi dari BPJS Kesehatan dengan tujuan untuk mempermudah peserta BPJS Kesehatan dengan memanfaatkan teknologi informasi, dan aplikasi dapat diunduh melalui aplikasi Mobile JKN di Google Playstore atau Apps Store. Setelah aplikasi Mobile JKN terunduh, pengguna dapat melakukan pendaftaran peserta, melihat kartu online, mengubah data peserta, mengambil nomor antrian online pada faskes, melihat hasil skrining, tetapi dalam mobile JKN belum terdapat fitur kepuasan pasien. Pada proposal ini akan melakukan pengembangan aplikasi mobile jkn dengan penambahan fitur kepuasan pasien berbasis web.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, berikut adalah rumusan masalah dari penelitian ini:

1. Bagaimana pengembangan aplikasi mobile JKN dengan tambahan fitur kepuasan pasien ?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengembangkan aplikasi mobile JKN dengan penambahan fitur kepuasan pasien pada aplikasi mobile JKN.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetuhi kebutuhan analisis dari pengembangan aplikasi fitur kepuasan pasien
2. Mengetahui desain rancangan penambahan fitur kepuasan pasien.
3. Mengetahui uji sistem (*blackbox testing*) pada penambahan fitur kepuasan pasien.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Peneliti

Sebagai tambahan ilmu bagi peneliti serta dapat mengembangkan aplikasi mobile JKN dengan menambah fitur penilaian kepuasan pasien dengan basis web.

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pendidikan yang ada di Poltekkes Kemenke Malang.

1.4.3 Bagi BPJS Kesehatan

Diharapkan hasil produk ini dapat diadopsi atau dapat di implementasikan secara langsung atau nyata pada aplikasi mobile JKN oleh pihak yang lebih ahli dibidangnya.