

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak dasar yang harus dipenuhi oleh pemerintah untuk seluruh masyarakat Indonesia. Salah satu bentuk pemenuhan hak tersebut adalah melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Program ini bertujuan untuk memberikan akses yang lebih mudah dan merata kepada masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan, termasuk bagi pasien dengan kondisi medis yang membutuhkan perawatan jangka panjang, seperti pasien gagal ginjal yang harus menjalani hemodialisa (Mahendradhata et al., 2017).

Hemodialisa merupakan terapi pengganti ginjal yang esensial bagi pasien dengan penyakit ginjal kronis, di mana mereka harus menjalani prosedur pembersihan darah secara berkala. Unit Hemodialisa di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan merupakan salah satu fasilitas yang menyediakan layanan ini bagi pasien BPJS. Berdasarkan data administratif RSUD Dr. Pirngadi, unit ini melayani sekitar 250 pasien setiap tahunnya, dan sekitar 150 pasien di antaranya merupakan pengguna aktif aplikasi Mobile JKN. Seiring bertambahnya jumlah pasien, rumah sakit menghadapi tantangan dalam memastikan efisiensi dan kualitas pelayanan, terutama dalam hal manajemen waktu tunggu, ketersediaan tempat tidur, dan administrasi layanan yang cepat dan akurat (Prodjosudjadi & Suhardjono, 2009).

Untuk menjawab tantangan tersebut, salah satu inovasi yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan adalah aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini memungkinkan peserta BPJS untuk mengakses berbagai layanan secara online, mulai dari pendaftaran layanan, pengecekan status kepesertaan, hingga mempercepat proses administrasi di rumah sakit. Penggunaan aplikasi ini diharapkan dapat mendukung efisiensi pelayanan, terutama bagi pasien hemodialisa yang memerlukan kepastian jadwal layanan secara rutin (Rachmawati et al., 2020).

Meskipun Mobile JKN telah diperkenalkan, implementasinya di lapangan tidak selalu berjalan mulus. Beberapa penelitian mengindikasikan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi ini masih rendah, dan banyak pasien yang belum memanfaatkan seluruh fitur yang tersedia secara optimal (Efendy et al., 2022). Di unit hemodialisa RSUD Dr. Pirngadi, aplikasi ini diharapkan dapat membantu pasien BPJS dalam mengelola jadwal terapi,

mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Namun, evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi Mobile JKN di unit ini masih jarang dilakukan, sehingga belum ada informasi yang komprehensif terkait dampaknya pada kualitas pelayanan di unit hemodialisa.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan BPJS melalui aplikasi Mobile JKN di unit hemodialisa RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Evaluasi ini penting untuk mengetahui sejauh mana aplikasi Mobile JKN membantu meningkatkan kualitas pelayanan, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasi, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk optimalisasi penggunaan aplikasi ini di masa mendatang. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kesehatan bagi pasien BPJS di RSUD Dr.

Pirngadi, khususnya bagi mereka yang membutuhkan perawatan hemodialisa secara rutin.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kemudahan akses dan kecepatan pelayanan BPJS melalui aplikasi Mobile JKN bagi pasien hemodialisa di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan?
2. Sejauh mana fitur-fitur Mobile JKN dimanfaatkan oleh pasien di unit hemodialisa?
3. Apa saja hambatan yang dialami pasien dalam menggunakan Mobile JKN untuk pelayanan BPJS?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS melalui Mobile JKN di unit hemodialisa?
5. Apa saja saran dari pasien dan petugas terkait peningkatan efektivitas layanan BPJS berbasis Mobile JKN?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengevaluasi pelayanan BPJS melalui Mobile JKN pada pasien hemodialisa di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui persepsi pasien mengenai kemudahan akses dan kecepatan layanan Mobile JKN.
2. Mengukur sejauh mana fitur-fitur Mobile JKN digunakan oleh pasien hemodialisa.

3. Mengidentifikasi hambatan atau kendala teknis dan non-teknis yang dihadapi pasien dalam menggunakan aplikasi.
4. Menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BPJS melalui Mobile JKN.
5. Mendapatkan masukan dari pasien dan petugas sebagai rekomendasi peningkatan layanan digital BPJS.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Menambah literatur mengenai evaluasi pelayanan kesehatan berbasis teknologi digital, khususnya dalam konteks BPJS dan Mobile JKN.
2. Memberikan kontribusi pada pengembangan metode evaluasi pelayanan publik dengan pendekatan **mixed methods**.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. **Bagi RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan:** Sebagai dasar perbaikan layanan dan penguatan edukasi terhadap pasien hemodialisa dalam menggunakan aplikasi Mobile JKN.
2. **Bagi BPJS Kesehatan:** Memberikan masukan konkret dalam pengembangan aplikasi dan pendekatan sosialisasi kepada peserta JKN.
3. **Bagi Peneliti Lain:** Menjadi referensi untuk studi lebih lanjut mengenai transformasi digital dalam pelayanan kesehatan publik.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada evaluasi penggunaan aplikasi Mobile JKN oleh pasien BPJS di unit hemodialisa RSUD Dr. Pirngadi Medan. Aspek yang dianalisis mencakup pemanfaatan aplikasi, efektivitas layanan yang diberikan, serta tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima melalui aplikasi ini