

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik memainkan peran yang sangat tepat dalam meningkatkan kesehatan masyarakat, kualitas tenaga kerja, dan kesejahteraan sosial secara keseluruhan. Layanan kesehatan masyarakat terutama disediakan oleh pemerintah melalui kebijakan layanan kesehatan masyarakat. Layanan ini mencakup lebih dari sekadar fasilitas fisik seperti puskesmas dan rumah sakit. layanan ini juga mencakup kualitas layanan, akses yang adil, efektivitas kebijakan, dan kepercayaan publik terhadap penyedia layanan kesehatan. Karena kesehatan adalah hak dasar warga negara yang dijamin oleh konstitusi, pelayanan publik berkualitas tinggi merupakan indikator penting keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsinya sebagai negara kesejahteraan (Yulianto, 2024).

Salah satu definisi pelayanan publik adalah penyediaan produk, layanan, atau dukungan administratif kepada seluruh warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Nasution *et al.*, 2021). Upaya tersebut yang disediakan negara dikenal sebagai penyediaan layanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 menetapkan bahwa negara wajib memenuhi kebutuhan dan hak dasar seluruh warga negara dan penduduknya melalui sistem pelayanan publik. Karena kaitannya yang erat dengan kesehatan masyarakat, pelayanan kesehatan masyarakat di sektor kesehatan menjadi sangat penting. Setiap orang memiliki hak yang melekat atas pelayanan kesehatan, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Kesehatan Masyarakat No.36 Tahun 2009. Pelayanan kesehatan

merupakan alat yang tepat untuk mengembangkan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing, dan lebih dari sekadar pelayanan administratif. Pelayanan kesehatan yang bermutu, sebagaimana dinyatakan oleh Irmawati dan Nurhannis (2019), adalah pelayanan kesehatan yang mengutamakan dan memenuhi kebutuhan, harapan, dan nilai-nilai konsumen sebelum memberikan pelayanan kesehatan apa pun.

Seiring dengan perkembangan teknologi, pemerintah terus berusaha melakukan inovasi pelayanan publik, termasuk di bidang kesehatan. Salah satu yang dilakukan adalah melalui pemanfaatan teknologi digital, seperti aplikasi *Mobile JKN* yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan. Aplikasi ini dibuat untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan, seperti pendaftaran peserta, pendaftaran antrean *online*, pengecekan status kepesertaan, informasi tagihan, serta pemilihan fasilitas kesehatan. Inovasi ini diharapkan mampu mempercepat akses, meningkatkan efisiensi, serta mendorong transparansi dalam pelayanan kesehatan (Hakim *et al.*, 2024).

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa pelayanan publik dalam sektor kesehatan memegang peran yang sangat vital dalam menciptakan masyarakat yang sehat, sejahtera, dan produktif. Selain itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan publik, baik secara langsung maupun melalui inovasi digital, menjadi relevan untuk dilakukan guna memastikan bahwa pelayanan kesehatan benar-benar mampu memenuhi harapan masyarakat serta mendukung terwujudnya tujuan pembangunan nasional (Rahmadana & Siagian, 2020) .

Menurut Cholik (2021) teknologi modern berkembang dengan sangat cepat di era globalisasi. Layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh teknologi informasi. Di Indonesia, BPJS Kesehatan meluncurkan aplikasi *Mobile JKN* sebagai bentuk inovasi pelayanan publik digital untuk mempermudah pendaftaran, verifikasi, antrian, informasi kepesertaan, dan layanan terkait JKN lainnya. Aplikasi ini bertujuan meningkatkan aksesibilitas layanan, mengurangi birokrasi tatap muka, serta meningkatkan efisiensi proses pelayanan kesehatan bagi peserta JKN. Namun, penerapan teknologi saja tidak otomatis menghasilkan kepuasan pengguna, kualitas teknis aplikasi, kemudahan pemakaian, keandalan sistem, dan persepsi manfaat oleh pasien menjadi faktor penentu utama kepuasan pengguna.

Puskesmas adalah unit operasional yang berfungsi sangat penuh, sebagai pusat layanan kesehatan primer dan menjalankan operasional secara lengkap (Eksari *et al.*, 2017). Penggunaan *Mobile JKN* di tingkat puskesmas diharapkan memperlancar proses pendaftaran pasien, pengelolaan antrian, dan verifikasi kepesertaan sehingga mengurangi waktu tunggu dan beban administratif staf. Namun sejumlah studi lapangan menemukan adanya gap antara harapan pengguna terhadap aplikasi dan kinerja nyata aplikasi. “(Misalnya. isu konektivitas, antarmuka yang kurang intuitif, kesalahan verifikasi, atau keterbatasan fitur)”, sehingga kepuasan pasien belum maksimal.

Di Puskesmas Sei Jang yang berada dalam konteks perkotaan Tanjungpinang, pemanfaatan *Mobile JKN* sangatlah penting untuk pasien. Namun belum ada penelitian yang meneliti secara mendalam tentang pengalaman pasien terhadap inovasi ini di Puskesmas Sei Jang dengan pendekatan teoritis yang kuat

dan membandingkan hasilnya dengan studi-studi sejenis di daerah lain. Ini menimbulkan kebutuhan penelitian yang meneliti secara mendalam tentang pengalaman pasien pengguna *Mobile* JKN di Puskesmas Sei Jang. Pengalaman pasien dalam sektor kesehatan sangatlah penting dan harus diperhatikan (Masjadi & Jannah, 2025).

Di era transformasi digital pelayanan publik, inovasi teknologi informasi menjadi strategi penting dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan kesehatan. Menurut Pongtambing & Sampetoding, (2023) beradaptasi dengan era digital akan lebih mudah bagi perusahaan yang mampu menjalankan transisi digital ini. Tenaga kesehatan profesional termasuk dalam kategori ini. Strategi holistik, persiapan yang cermat, dan fleksibilitas sangat penting bagi proses transformasi digital yang kompleks dalam layanan kesehatan berkelanjutan. Setiap puskesmas di Kota Tanjungpinang telah menerapkan penggunaan aplikasi yang bernama *Mobile* JKN khususnya Puskesmas Sei jang kota Kota Tanjungpinang yang akan di teliti.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Siboro *et al.*, 2024) menemukan bahwa (*e-service quality*) pada aplikasi *Mobile* JKN berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di RSUD Doloksanggul, terutama pada dimensi kemudahan penggunaan dan keandalan sistem digital. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek kecepatan pelayanan berbasis aplikasi menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan kesehatan digital. Penelitian yang sejenis juga dilakukan oleh (Sari & Suprpto, 2022) yang meneliti penyebab yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap prosedur pendaftaran *Mobile* JKN di Puskesmas Guluk-Guluk Sumenep, penelitiannya

menemukan bahwa kemudahan akses pendaftaran secara online melalui *Mobile JKN* meningkatkan persepsi positif terhadap mutu pelayanan kesehatan publik, terutama dalam efisiensi waktu dan pengurangan antrean di loket pelayanan.

Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh (Pramessti & Gita, 2023) menemukan bahwa ketika pasien mendaftar secara *online* melalui aplikasi seluler JKN di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta, mereka belum merasa puas atau kinerja layanan tidak sesuai dengan harapan mereka. Mayoritas penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga menimbulkan kesenjangan dalam pemahaman mengenai pengalaman pasien secara menyeluruh. Pendekatan kuantitatifnya hanya bisa menampilkan hasil dalam bentuk angka, tanpa menggambarkan makna di balik pengalaman pasien. Penelitian dengan pendekatan kualitatif diperlukan untuk melengkapi pemahaman tersebut menggunakan pendekatan naratif yang lebih mendalam terhadap pengalaman pasien. Berikut ada beberapa penelitian kuantitatif yang mengatakan bahwa penilaian kepuasan pasien sulit digunakan hanya menggunakan pendekatan kuantitatif antara lain:

1. Penelitian (Ferreira *et al.*, 2023) yang berjudul “*Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis*” mengatakan bahwa penilaian kepuasan pasien sulit digunakan hanya menggunakan pendekatan kuantitatif karena bersifat multidimensional dan kontekstual, bergantung pada pengalaman pribadi pasien.
2. Selanjutnya ada penelitian (Banda *et al.*, 2023) yang berjudul “*Tools for measuring client experiences and satisfaction with healthcare in low- and*

middle-income countries: a systematic review of measurement properties”

mengungkapkan bahwa pengukuran kuantitatif saja “tidak cukup” karena instrumen harus sensitif terhadap konteks lokal dan pengalaman subjektif pasien.

3. Kemudian ada juga penelitian yang dilakukan oleh (Engstrom *et al.*, 2024) yang berjudul “*What is measured matters: A scoping review of analysis methods for qualitative PREMs survey data from patient reported experience measure data*” mengatakan bahwa ketika survei dikumpulkan, banyak organisasi hanya melihat skor numerik, dan kurang memproses data kualitatif yang dapat memberikan insight mendalam.

Jadi terdapat kekosongan dalam pemahaman mengenai pengalaman subjektif pasien dan faktor kontekstual yang membentuk persepsi mereka. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali secara mendalam bagaimana pasien memaknai kemudahan, keandalan dan hambatan dalam penggunaan aplikasi *Mobile JKN* di puskesmas Sei Jang, dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti dapat mengetahui karakteristik lokal, budaya organisasi, serta faktor lokal yang tidak terekam dalam angka statistik. Jadi penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan pengetahuan yang lebih mendalam dan relevan, dari berbagai sumber (pengguna, petugas, dan observasi lapangan). Untuk memperkuat analisis penelitian ini, digunakan 2 teori yaitu Teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) dan Teori Pengalaman Pasien (*Patient Experience Theory*).

Jadi penelitian ini mengambil judul “Pengalaman Pasien Terhadap Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Sei jang Kota Tanjungpinang”.

1.2 Rumusan Masalah

Mengidentifikasi rumusan masalah untuk mempermudah penelitian dan menjadi pedoman bagi tujuan dan manfaat dalam penelitian. Berdasarkan hal tersebut, rumusan masalah yang diambil yaitu:

1. Bagaimana pengalaman pasien dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN sebagai bentuk inovasi pelayanan publik di Puskesmas Sei Jang Kota Tanjungpinang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini, berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dibahas untuk mengetahui tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan memahami secara mendalam pengalaman pasien dalam menggunakan aplikasi *Mobile* JKN di Puskesmas Sei Jang Kota Tanjungpinang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan memberikan kontribusi bagi kajian Ilmu administrasi Publik khususnya dalam bidang pelayanan publik dan inovasi digital kesehatan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi dalam mengembangkan teori dan konsep tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik digital berbasis teknologi informasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis digital, terutama dalam memahami pengalaman serta persepsi pasien pengguna aplikasi *Mobile JKN*. Temuan penelitian diharapkan dapat membantu pemerintah dan BPJS Kesehatan dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan digital agar lebih adaptif, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

b. Bagi Puskesmas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar perbaikan sistem pelayanan berbasis aplikasi di lingkungan puskesmas. Melalui pemahaman terhadap pengalaman dan harapan pasien, pihak puskesmas dapat memperbaiki aspek-aspek pelayanan seperti kecepatan respon, kemudahan penggunaan aplikasi, serta efektivitas komunikasi antara petugas dan pasien pengguna *Mobile JKN*.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai manfaat dan tantangan penggunaan layanan kesehatan digital. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat mendorong masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam memanfaatkan inovasi pelayanan publik digital serta memberikan umpan balik yang konstruktif guna peningkatan layanan di masa mendatang.