

BAB 1: PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi yang sudah merambah ke berbagai sektor termasuk sektor kesehatan memungkinkan adanya potensi untuk mengubah wajah pelayanan kesehatan di seluruh dunia. Teknologi memiliki peran yang sangat penting terutama dalam rangka meningkatkan kualitas serta mutu pelayanan kesehatan⁽¹⁾. Bukti nyata dari adanya perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi di bidang kesehatan yaitu aplikasi *mobile* dimana BPJS Kesehatan telah meluncurkan aplikasi dengan nama *Mobile JKN* yang menyediakan berbagai fitur termasuk sistem pendaftaran dan pengambilan nomor antrian secara *online*⁽²⁾.

Standar pelayanan kesehatan di Indonesia telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Salah satu indikatornya adalah waktu tunggu pasien di layanan rawat jalan yang idealnya tidak lebih dari 60 menit. Namun, laporan dari Kementerian Kesehatan RI (2020) menunjukkan bahwa lebih dari 70% rumah sakit di Indonesia belum mampu memenuhi standar tersebut⁽³⁾.

Sistem antrian manual menyebabkan waktu tunggu pasien mencapai rata-rata 2-3 jam hanya untuk pendaftaran, verifikasi dan administrasi⁽⁴⁾. Sistem antrian manual juga menyebabkan ketidakpastian waktu layanan dan menurunkan tingkat kepuasan pasien karena pasien harus datang lebih pagi untuk mendapatkan nomor antrian⁽⁵⁾. Rumah sakit yang menggunakan sistem antrian manual jika pendaftarannya beralih ke sistem *online* maka waktu tunggu bisa ditekan hingga 40%⁽⁶⁾. Sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengurangi waktu tunggu serta mengurangi antrian secara fisik serta meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan⁽²⁾.

World Health Organization (WHO) mencatat sekitar 50% rumah sakit di negara-negara berkembang telah mengimplementasikan sistem antrian *online*. Berdasarkan Laporan tahunan sistem Informasi Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia presentase rumah sakit di Indonesia yang telah mengadopsi sistem antrian *online* sekitar 30% rumah sakit. Sementara berdasarkan Laporan Tahunan Pelayanan Kesehatan Dinas Kesehatan Sumatera Barat sekitar 25% rumah sakit yang mengimplementasikan sistem antrian *online* dimana angka tersebut lebih rendah dari angka nasional⁽⁷⁾.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Data Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2023 terdapat total 47 rumah sakit di Sumatera Barat yang terdiri atas 38 rumah sakit umum dan 9 rumah sakit khusus. Berdasarkan data dari BPJS cabang padang, BPJS cabang padang memiliki 5 wilayah kerja yang meliputi Kabupaten/kota dimana diantaranya yaitu Kabupaten Pesisir Selatan, Kabupaten kepulauan Mentawai, Kabupaten padang pariaman, kota padang, dan kota pariaman. Sementara berdasarkan alamat distribusi pengguna *Mobile JKN* sesuai dengan Kabupaten/kota, Kota Padang menjadi kota yang paling banyak terverifikasi menjadi anggota jaminan kesehatan nasional yaitu sebanyak 121.419 peserta diikuti dengan Kabupaten Pesisir Selatan yaitu sebanyak 25.231 peserta. Berdasarkan data capaian unduhan *mobile JKN* Kantor cabang padang dari total 5 kabupaten/kota, Kabupaten Pesisir Selatan memiliki gap paling tinggi yaitu 10.606 dari total target pada 2023 yaitu sebanyak 37.766 unduhan atau yang menggunakan aplikasi *mobile JKN*⁽⁸⁾.

Kabupaten Pesisir Selatan memiliki satu-satunya rumah sakit umum daerah yaitunya RSUD DR. Muhammad Zein Painan yang merupakan rumah sakit rujukan utama di Kabupaten Pesisir Selatan. RSUD M Zein Painan sebagai salah satu fasilitas kesehatan berupaya meningkatkan pelayanan melalui teknologi yaitu dengan menggunakan sistem antrian *online* yang telah digunakan sejak awal 2023. Berdasarkan database RSUD DR. Muhammad Zein Painan Jumlah Pasien yang mendaftar *online* hanya sekita 9% dari total jumlah pasien yang

berobat di rawat jalan. Hal tersebut berakibat pada lamanya waktu tunggu serta tidak efektifnya fasilitas pendaftaran *online* padahal BPJS kesehatan telah merancang sistem teknologi informasi dan komunikasi yang diberi nama *mobile JKN* yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas pelayanan kesehatan. Maka dari itu sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* di RSUD DR.Muhammad Zein juga perlu ditinjau ulang atau dievaluasi pelaksanaannya⁽⁹⁾.

Berdasarkan penelitian terdahulu ditemukan bahwa penggunaan fitur antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* mampu mengurangi waktu tunggu pasien hingga 30% di RS Camatha Sahidya⁽¹⁰⁾. Serta penelitian lain juga menyebutkan masih terdapat kendala teknis dan kurangnya sosialisasi dalam pemanfaatan *mobile JKN* secara optimal⁽¹¹⁾. Pada penelitian terdahulu tersebut juga masih berfokus pada hasil layanan (*output*) seperti waktu tunggu atau kepuasan pasien. Namun pada penelitian terdahulu belum menilai keberhasilan sistem dari perspektif kesesuaian antar unsur manusia, organisasi, dan teknologi⁽¹¹⁾.

Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi implementasi sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* yang diukur dari kualitas sistem/aplikasi, sumber daya Manusia, organisasi, ketersediaan fasilitas, kebijakan, komunikasi serta evaluasi pelaporan dan pemantauan. Teori HOT – Fit digunakan untuk mengukur kebermanfaatan sistem berdasarkan komponen Manusia, komponen organisasi, dan komponen teknologi. Pemilihan terhadap mode teori HOT-Fit didasarkan pada kenyataan bahwa pemanfaatan aplikasi *mobile JKN* tidak hanya ditentukan oleh teknologi namun juga dari kesiapan pengguna seperti tenaga kesehatan dan pasien, kemudian dukungan organisasi seperti kebijakan serta infrastruktur rumah sakit, serta kualitas teknis dari aplikasi tersebut. Oleh sebab itu digunakan model teori HOT -fit karena sejalan serta mencakup komponen penting dalam implementasi sistem informasi yaitu komponen Manusia, komponen organisasi, dan komponen teknologi.

Komponen manusia atau sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting dalam keberhasilan implementasi suatu sistem yaitu sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN*. Sumber daya manusia mencakup kualitas dan kuantitas dari sumber daya itu sendiri serta dapat ditingkatkan melalui pelatihan agar sistem yang telah direncanakan dapat berjalan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan. Berdasarkan penelitian oleh Anita dkk tahun 2024 menunjukkan bahwa dalam penggunaan aplikasi *mobile JKN* masih kurangnya sosialisasi dan literasi teknologi. Selain itu, penelitian oleh Welong dkk 2024 juga menunjukkan bahwa kurangnya pengetahuan dan sosialisasi tentang aplikasi *mobile JKN* merupakan hambatan utama dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggunakan sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN*⁽¹²⁾.

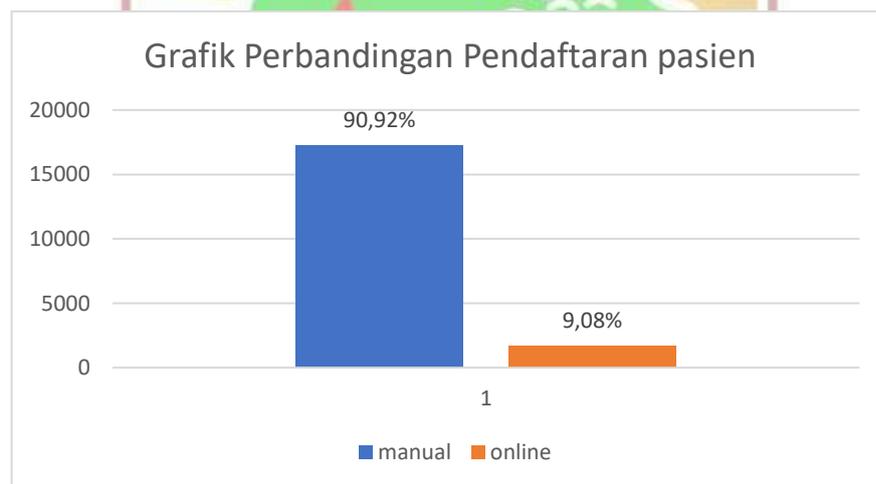
Komponen organisasi memiliki peran yang cukup penting dalam penerapan sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Komponen organisasi menitikberatkan pada struktur organisasi itu sendiri serta bagaimana lingkungan organisasinya yang juga mencakup didalamnya yaitu Standar Operasional Prosedur terkait penggunaan sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, kebijakan terkait sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN*, tim khusus *mobile JKN*, ketersediaan sarana dan prasarana serta komitmen dari organisasi itu sendiri. Berdasarkan penelitian oleh Marieska dkk 2023 menunjukkan beberapa rumah sakit telah menerapkan layanan pendaftaran *online* namun masih menghadapi kendala seperti kurangnya petugas dan petunjuk SOP⁽¹³⁾.

Komponen teknologi dalam rangka evaluasi sistem terdiri atas kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan. Berdasarkan penelitian Wulan dkk 2022 menyebutkan bahwa masih adanya keterbatasan infrastruktur teknologi informasi dan telekomunikasi seperti kurangnya saluran atau akses telekomunikasi atau bahkan aliran listrik yang menghambat implementasi aplikasi *mobile JKN*⁽¹⁴⁾.

Net benefit atau manfaat bersih dalam implementasi sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* mencakup penilaian efektifitas dan efisiensi pada penggunaan sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* baik terhadap pengurangan waktu tunggu maupun kepuasan pasien, serta manfaat nyata bagi pasien yang berdampak pada peningkatan penggunaan *mobile JKN* di RSUD DR. Muhammad Zein Painan⁽⁹⁾.

Berdasarkan hasil studi awal yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Muhammad Zein Painan penerapan sistem antrian *online* melalui aplikasi *mobile JKN* sudah mulai dilakukan. Namun, masih ditemukan kendala yang mengakibatkan keberhasilan sistem ini belum maksimal. Pasien yang mendaftar secara manual sering merasa dirugikan karena harus menunggu lebih lama dibandingkan pasien yang menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Dari komponen Manusia, banyak pasien yang belum memahami penggunaan aplikasi *mobile JKN* dikarenakan kurangnya edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang cara penggunaan aplikasi menjadi tantangan tersendiri dalam meningkatkan adopsi sistem antrian *online*. Selain itu masih banyak pengguna yang merasa kesulitan dan bingung saat menggunakan aplikasi karena mayoritas pengguna atau pasien merupakan kalangan lansia yang kebanyakan tidak mengerti menggunakan *handphone*. Dari komponen organisasi, tidak adanya regulasi serta SOP yang jelas terkait penggunaan *mobile JKN*. Pada komponen teknologi beberapa pengguna mengaku ada yang kesulitan menggunakan aplikasi dikarenakan aplikasi *mobile JKN* yang terkadang tidak bisa dibuka, tidak bisa login serta aplikasi *error*. Sejalan dengan SPM Rumah sakit yang menyebutkan bahwa idealnya waktu tunggu tidak lebih dari 60 menit, sementara berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sara, ditemukan bahwa waktu tunggu di RSUD DR. Muhammad Zein Painan mencapai 105 menit yaitu jauh dari standar minimal Rumah sakit. Sementara setelah adanya penerapan sistem antrian *online* disebutkan telah berdampak pada pengurangan waktu tunggu, mempercepat proses registrasi, dan mengurangi beban kerja petugas pendaftaran⁽⁹⁾.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala ruangan pendaftaran, kondisi sistem antrian untuk rawat jalan di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan masih terdapat kendala yaitu, untuk pasien yang mendaftar *online*, proses *check in* dilakukan oleh satu petugas hal ini tidak sesuai dengan yang seharusnya, pasien dapat melakukan proses *check in* mandiri menggunakan perangkat khusus yang disebut Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang disediakan rumah sakit sehingga pasien tidak perlu antri, ini menunjukkan bahwa kurangnya sarana dan prasarana untuk pelaksanaan sistem antrian *online* yang lebih optimal. Selain itu presentase pasien yang mendaftar manual masi lebih tinggi dibanding pasien yang mendaftar *online*. Dari total 100% pasien yang mendaftar atau berobat di rawat jalan, 90% nya masih mendaftar secara manual atau mengambil nomor antrian langsung ke rumah sakit.



Gambar 1. 1 Grafik Perbandingan Pendaftaran Pasien Tahun 2025

Jadi, berdasarkan masalah yang dipaparkan di atas perlu dilakukan penelitian terkait Analisis Implementasi Sistem Antrian *Online* Menggunakan Aplikasi *Mobile JKN* yang sejalan dengan metode evaluasi sistem penilaian yang dilakukan menggunakan model HOT -fit untuk menilai sistem secara keseluruhan melalui empat komponen yaitu Manusia, organisasi, teknologi, dan manfaat bersih.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang diatas, yaitu rendahnya cakupan pengguna antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* sementara jumlah pasien di rawat jalan terus meningkat padahal telah dicanangkan sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* sebagai upaya meningkatkan efektifitas pelayanan. Dimana sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Salah satu indikatornya adalah waktu tunggu pasien di layanan rawat jalan yang idealnya tidak lebih dari 60 menit, namun dengan menggunakan sistem antrian manual memungkinkan pasien menunggu lebih lama dikarenakan harus datang lebih awal hanya untuk mengambil nomor antrian. Oleh karena itu, maka perumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Bagaimana Implementasi sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* di RSUD DR.Muhammad Zein Painan?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis implementasi sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* di RSUD DR.Muhammad Zein Painan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini yaitu:

1. Diketahui gambaran komponen Manusia (Pengguna sistem dan kepuasan pengguna) dalam implementasi sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* di RSUD DR. Muhammad Zein Painan.

2. Diketahui gambaran komponen organisasi (Struktur organisasi dan lingkungan organisasi) dalam implementasi sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* di RSUD DR. Muhammad Zein Painan.
3. Diketahui gambaran komponen teknologi (kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan) dalam implementasi sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* di RSUD DR. Muhammad Zein Painan.
4. Diketahui gambaran komponen manfaat bersih dalam sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* di RSUD DR. Muhammad Zein Painan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

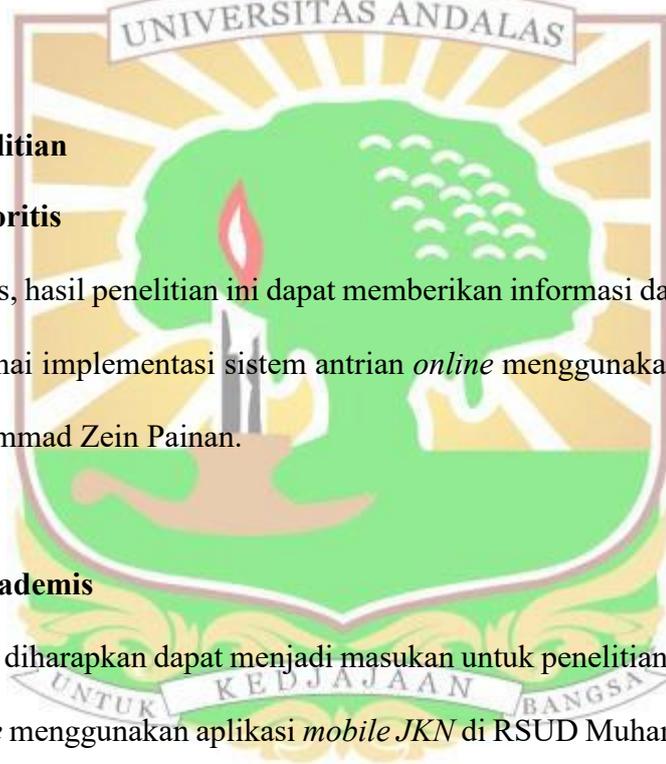
Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengembangan ilmu pengetahuan mengenai implementasi sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* di RSUD DR. Muhammad Zein Painan.

1.4.2 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk penelitian selanjutnya mengenai sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* di RSUD Muhammad Zein Painan dan berfungsi sebagai sumber informasi untuk perbandingan serta evaluasi bagi pihak yang melakukan penelitian yang sama di masa yang akan datang.

1.4.3 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti serta dapat menganalisis implementasi sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* di RSUD DR. Muhammad Zein Painan.



2. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas, diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dalam pengembangan ilmu Kesehatan Masyarakat serta dapat menjadi bahan masukan bagi para akademis.
3. Bagi RSUD DR. Muhammad Zein Painan, sebagai bahan masukan dalam penerapan sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* di RSUD DR. Muhammad Zein Painan.
4. Bagi pemerintah dan Lembaga terkait, hasil penelitian ini akan memberikan informasi dan masukan agar dapat mengupayakan sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* menjadi lebih efektif.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD DR. Muhammad Zein Painan mengenai implementasi sistem antrian *online* menggunakan aplikasi *mobile JKN* di RSUD DR. Muhammad Zein Painan. yang ditinjau dari komponen manusia (*human*), komponen organisasi (*organization*), komponen teknologi (*technology*) dan manfaat bersih (*net benefit*) yaitu dengan HOT-fit Model di RSUD DR. Muhammad Zein Painan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari-Mai 2025. Jenis penelitian yang akan digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Dimana informannya sebanyak 5 orang menggunakan teknik pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling. Sedangkan analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Interpretative Approach*.