

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era terkini, pemakaian smartphone dan internet sudah menjadi hal yang umum. Teknologi berkembang dengan cepat dan telah muncul sebagai elemen penting dalam kehidupan sehari-hari. Salah satunya adalah kemampuan untuk mengakses informasi dan layanan teknologi web yang mewakili area teknologi yang terus berubah (Nurussofiah et al., 2022). Teknologi ini telah digunakan oleh masyarakat umum dan juga berbagai organisasi termasuk lembaga pemerintah dan swasta. Selain Masyarakat umum, salah satu pendekatan untuk memfasilitasi akses masyarakat umum ke layanan publik adalah melalui penggunaan teknologi di pemerintahan.

Tidak hanya bidang industri dan perdagangan dalam bidang teknologi, informasi, dan komunikasi penggunaan teknologi sudah berkembang dengan pesat, seperti dalam bidang pertahanan, keamanan, pendidikan, sosial, tenaga kerja, pemerintah, pelayanan publik, dan lainnya (Mensah et al., 2020). Kemajuan teknologi tersebut memberikan peluang bagi penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara, sehingga pemerintah perlu mengupayakan kelancaran komunikasi antar lembaga dan mendorong masyarakat luas untuk memahami dan memanfaatkan teknologi (Yunita & Aprianto, 2018). Pemanfaatan teknologi adalah taktik utama yang digunakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Teknologi mempunyai peran penting untuk meningkatkan standar layanan, pelayanan publik secara *digital* bisa sangat membantu masyarakat untuk

mendapatkan informasi maupun layanan secara cepat sehingga mampu untuk menciptakan kualitas layanan yang unggul (Wiranti & Frinaldi, 2023).

Penyelarasan ini sangat penting untuk meningkatkan pertukaran informasi, layanan, dan transaksi antara pemerintah dan masyarakat, sehingga memfasilitasi agar dapat memberikan layanan yang efektif. Pemerintah harus memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan mengadopsi pendekatan yang berpusat pada masyarakat. Selain itu juga, peningkatan kualitas layanan kesehatan sangat penting bagi pemerintah untuk mendapatkan dukungan publik (Huda & Yunas, 2016).

Melalui penggunaan platform berbasis teknologi, masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan pemerintah. Dengan menggunakan teknologi e-government atau yang sering disebut sebagai sistem pemerintahan berbasis teknologi, memudahkan masyarakat untuk berkomunikasi dengan bisnis. Pemerintah bertanggung jawab atas layanan publik yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Diantara sekian banyak layanan yang disediakan adalah layanan di bidang kesehatan. Sebagai hasilnya, pemerintah membuat layanan kesehatan berkualitas tinggi dengan lebih mudah diakses oleh masyarakat seperti penggunaan teknologi e-government. (Hanjani et al., 2023).

Terjadinya perubahan yang signifikan dalam berbagai bidang salah satunya dalam bidang pemberian pelayanan kesehatan. Pemerintah lantas membuat layanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial yang kemudian disebut BPJS. BPJS merupakan perubahan dari PT AKSES (Persero) yang mana perubahan tersebut terjadi sesuai dengan UU No. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan

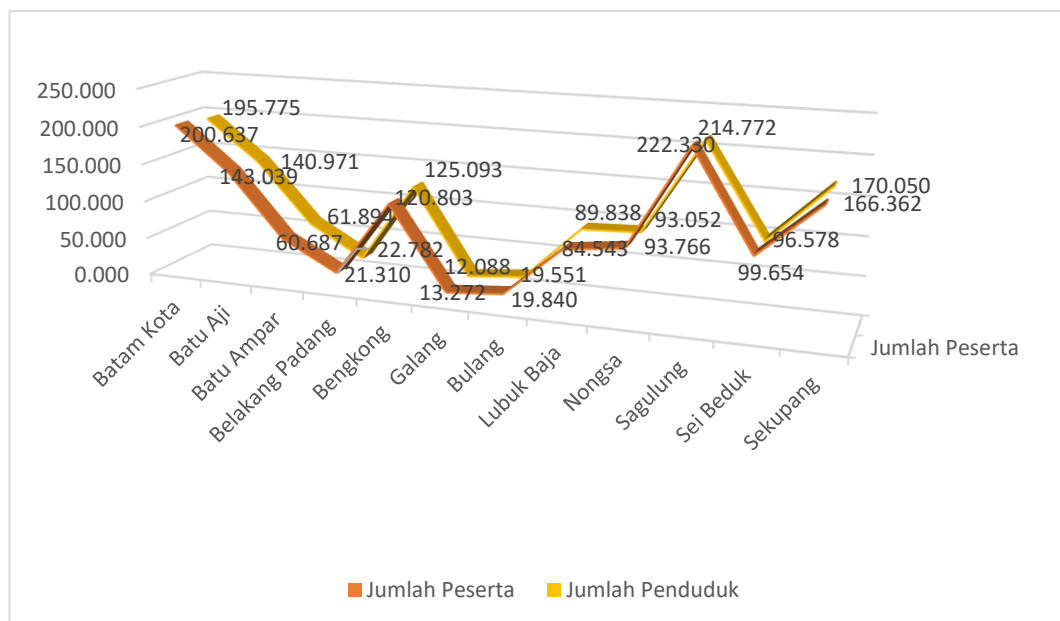
Sosial (BPJS) yang resmi beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014. Berdasarkan amanat UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) (Prima Putra & Leviza, 2020). Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan untuk seluruh rakyat Indonesia oleh BPJS Kesehatan, sebuah badan hukum publik yang dibentuk dengan mandat untuk menciptakan sistem pelayanan kesehatan, sistem kendali mutu, sistem kendali biaya, dan sistem pembayaran pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien sehingga program ini dapat berkesinambungan (Isabella S & Asriwati, 2024).

Untuk memudahkan akses layanan kesehatan bagi pengguna BPJS Kesehatan, maka BPJS Kesehatan memperkenalkan inovasi terbaru berupa aplikasi *Mobile JKN* pada tanggal 15 November 2017. Selain itu, BPJS Kesehatan mengimplementasikan program JKN dengan tujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan (Maharani et al., 2019). Dengan meluncurkan aplikasi *Mobile JKN* yang merupakan suatu bentuk transformasi *digital* model bisnis BPJS Kesehatan yang semula berupa kegiatan administratif dilakukan di Kantor Cabang atau Fasilitas Kesehatan, maka ditransformasi ke dalam bentuk aplikasi yang dapat digunakan oleh peserta dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu (*selfservice*) (Herlinawati et al., 2021).

Sementara itu, data yang diperoleh dari website BPJS Kesehatan Kota Batam diantaranya ialah jumlah Fasilitas Kesehatan yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan Kota Batam pada tahun 2023 adalah 17 unit rumah sakit, 4 unit klinik utama, 2 unit laboratorium, 6 unit optik yang merupakan FKTL (Fasilitas Kesehatan

Tingkat Lanjutan) serta 81 unit klinik/balai pengobatan, 21 unit puskesmas, dan 38 unit apotek yang merupakan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dengan total keseluruhan mencapai 169 unit Faskes di kota Batam (BPJS Kesehatan, 2023).

Cakupan kepesertaan JKN yang terdaftar di BPJS Kesehatan Kota Batam yakni sekitar 1.240.792 jiwa, namun masih banyak juga masyarakat yang belum menjadi peserta BPJS Kesehatan yaitu sekitar 6.923 jiwa yang belum terlindungi oleh Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hal ini harus menjadi perhatian BPJS Kesehatan Kota Batam agar segera meratakan pelayanan JKN kepada seluruh penduduk Kota Batam. Berikut data peserta yang terdaftar berdasarkan kecamatan yang ada di Kota Batam:



Gambar 1. 1 Jumlah peserta terdaftar di BPJS Kesehatan per Kecamatan Periode November 2024

Sumber: Data BPJS Kesehatan Kota Batam, 2024

Aplikasi *Mobile* JKN merupakan aplikasi yang bisa diakses melalui *smartphone*. Aplikasi ini menjadi terobosan baru BPJS Kesehatan yang dapat memberikan beberapa kemudahan, diantaranya melakukan pendaftaran pelayanan (antrian *Online*), mengubah data kepesertaan, mendapatkan informasi data peserta keluarga, melihat biaya pembayaran iuran peserta, kemudahan mendapatkan pelayanan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan) serta mudah bagi masyarakat jika ingin menyampaikan saran maupun keluhan. Aplikasi *Mobile* JKN sebagai bentuk usaha BPJS Kesehatan dalam mencapai efektivitas pada perusahaan. Aplikasi ini juga memudahkan pengguna untuk mengajukan keluhan atau rekomendasi. Salah satu fitur yang menarik adalah peserta dapat menunjukkan kartu JKN kepada petugas hanya dengan mengklik program ini, sehingga peserta tidak perlu khawatir lupa membawa kartu yang sebenarnya. Selain itu, program ini juga lebih efektif karena pendaftaran dilakukan berdasarkan kartu keluarga, bukan per orang (Prasetyo & Safuan, 2022).

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta Terdaftar di FKTP BPJS Kesehatan Kota Batam

Periode November 2024

No.	Jenis Faskes	Total Peserta
1.	Puskesmas	318.539
2.	Klinik Pratama	751.469

Sumber: Data BPJS Kesehatan Kota Batam, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah peserta terdaftar di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama BPJS Kesehatan Kota Batam lebih banyak

di Klinik Pratama dibandingkan Puskesmas yang merupakan fasilitas yang dilakukan dengan self service, yang mana BPJS Kesehatan harusnya melakukan pemantauan dan pengevaluasi mengenai kualitas jasa layanan *Mobile JKN*, dikarenakan kepuasan pelanggan memiliki hubungan erat dengan kualitas jasa (Annisa et al., 2020).

Pada fasilitas Kesehatan sendiri, baik untuk Tingkat Pertama dan Tingkat Lanjutan perbaikan layanan kesehatan memberikan implikasi yang besar terhadap kenyamanan dan kepercayaan pelanggan dalam menggunakan layanan (Wowor et al., 2016). Kondisi ini akan berbanding lurus dengan jumlah kunjungan pasien pada fasilitas Kesehatan tersebut. Kepuasan pasien akan meningkat dengan pelayanan dokter dan perawat yang kompeten, pelayanan petugas yang menyenangkan dan pelayanan antrian yang baik. Khususnya layanan antrian, dianggap sangat baik ketika jumlah petugas dan loket yang dibuka mencukupi (Bustani et al., 2015). Kolaborasi dalam digitalisasi layanan merupakan salah satu dari enam fokus utama BPJS Kesehatan di tahun 2022 (Kresnowati L, 2022).

Perluasan penggunaan antrian *Online* untuk mendukung dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada peserta sebagai bagian dari digitalisasi program JKN. Antrian didefinisikan sebagai baris tunggu dari para pelanggan yang membutuhkan pelayanan dari sebuah penyedia layanan (Bahar et al., 2018). Antrian terjadi akibat dari ketidakseimbangan pemberi layanan dengan pelanggan yang membutuhkan layanan (Nurfitria et al., 2017)

Tabel 1. 2 Jumlah Pemanfaatan *Mobile* JKN di FKTP Kota Batam

Tahun	Pemanfaatan Total	Jumlah
2020	4,80 %	1.104
2021	0,77 %	3.057
2022	2,57 %	22.945
2023	18,65 %	142.722
2024 (s.d Nov)	35,59 %	533.855

Sumber: Data BPJS Kesehatan Kota Batam, 2024

Dapat dilihat berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa pemanfaatan *Mobile* JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama mengalami peningkatan sejak tahun 2020 yang hanya 4,80 % hingga periode November 2024 sudah mencapai 35,59% dengan jumlah peserta sampai 533.855 jiwa. Masih terdapat sekitar 706.937 jiwa atau setara 64.41 % yang belum memanfaatkan *Mobile* JKN. Berdasarkan data sensus tahun 2020 Kota Batam menjadi daerah di Provinsi Kepulauan Riau dengan jumlah penduduk terbanyak, yaitu 1.196.396 jiwa. Ini menunjukkan bahwa Kota Batam menjadi kota dengan penduduk terbanyak di Provinsi Kepulauan Riau. Hal ini menjadi alasan Kota Batam harus mendapatkan perhatian terkait jaminan kesehatan untuk setiap penduduknya.

Penyampaian layanan yang konsisten kepada pelanggan akan menghasilkan kepuasan pengguna dan merupakan indikator yang baik untuk kualitas layanan. Rasa puas (*satisfaction*) muncul ketika kita membandingkan kinerja yang diprediksi dari suatu produk atau layanan dengan ekspektasi saat ini. Penilaian pengguna

terhadap produk atau layanan yang diperoleh dengan menentukan tingkat kepuasan yang seharusnya sejalan dengan harapan dari masyarakat. Sebuah sistem dapat dikatakan baik dalam konteks *Mobile JKN* jika sistem tersebut mengedepankan fitur-fitur teknis dan mempertimbangkan kebahagiaan pengguna, khususnya bagi konsumen BPJS Kesehatan di wilayah Batam. Karena berkaitan dengan ekspektasi konsumen setelah perbandingan antara harapan dan kenyataan, kepuasan menjadi sangat penting. Jika hasilnya tidak sesuai dengan harapan, ketidakpuasan dapat terjadi. Selain itu, kepuasan tidak selalu diukur dalam bentuk materi, tetapi lebih pada pemenuhan kebutuhan dan perasaan yang diharapkan oleh pengguna (Wardiah & Lanita, 2022)

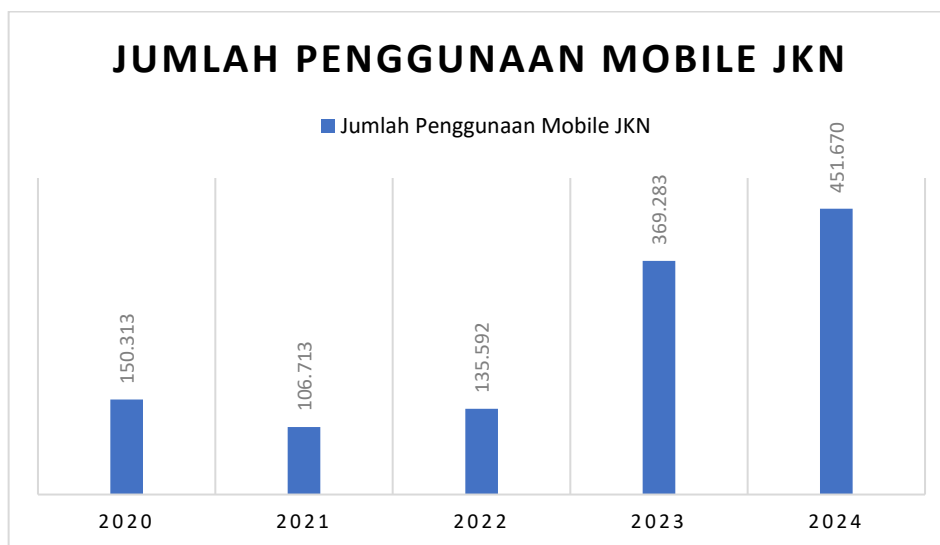
Sebagai fasilitas yang menyediakan layanan secara mandiri, BPJS Kesehatan perlu melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kualitas layanan *Mobile JKN*. Oleh karena itu, BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi antrian *Online* melalui *Mobile JKN* yang memungkinkan antrian ke fasilitas Kesehatan walaupun pasien berada jauh dari fasilitas kesehatan, teknologi ini memungkinkan pasien untuk tetap dapat memperoleh antrian tanpa hadir secara langsung. Inovasi ini merupakan sebuah langkah baru yang diambil oleh pihak BPJS Kesehatan dalam memberikan layanan yang lebih baik (Wahyuni, 2021). Sistem antrian *Online* ini membantu pasien untuk mengefisienkan waktu kunjungan ke fasilitas kesehatan. Pendaftaran menggunakan sistem ini juga dapat dilakukan sehari sebelum waktu yang diinginkan oleh pasien sehingga pasien dapat dengan lebih leluasa memilih waktu yang diinginkan, disamping membantu efisiensi waktu kunjungan pasien juga dapat melihat riwayat berobat di faskes (BPJS Kesehatan, 2025).

Tabel 1. 3 Jumlah Pemanfaatan antrian *Online* di FKTP Kota Batam

Tahun	Pemanfaatan Total	Jumlah
2020	3,47 %	584.116
2021	40,75 %	995.337
2022	69,16 %	769.064
2023	64,82 %	1.931.193
2024 (s.d Nov)	72,23 %	1.500.071

Sumber: Data BPJS Kesehatan Kota Batam, 2024

Dalam tabel 1.3 menunjukan bahwa Pemanfaatan Antrian *Online* di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama mengalami peningkatan sejak tahun 2020 yang hanya 3,47 % hingga periode November 2024 sudah mencapai 72,23% atau dengan jumlah peserta 1.500.071 jiwa. Begitu juga dalam gambar 1.2 dengan penggunaan aplikasi *Mobile* JKN yang juga mengalami peningkatan dengan data terakhir di tahun 2024 mencapai 451.670 pengguna (Data BPJS, 2024).



Gambar 1. 2 Jumlah penggunaan *Mobile JKN*

Sumber: Data BPJS Kesehatan Kota Batam, 2024

Peneliti melakukan pra-observasi dan mendapati kendala lainnya dalam penggunaan aplikasi *Mobile JKN* yang dirasakan oleh peserta BPJS Kesehatan di wilayah Kota Batam, diantaranya masih terdapat masyarakat yang belum menggunakan aplikasi *Mobile JKN* terlebih khusus dalam penggunaan fitur pelayanan pendaftaran untuk program pengobatan dan mendapatkan antrian secara *Online*. Kendala tersebut disebabkan oleh beberapa alasan, seperti kurangnya promosi terkait manfaat aplikasi *Mobile JKN* serta kurangnya demonstrasi penggunaan aplikasi *Mobile JKN* kepada masyarakat secara langsung dan masih banyak masyarakat yang gagap teknologi terutama kelompok peserta usia lanjut yang tidak terbiasa menggunakan aplikasi *Mobile JKN*.

Terdapat penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini terkait tingkat kepuasan pengguna yaitu penelitian oleh (Herlinawati et al., 2021) yang berjudul Tingkat Kepuasan masyarakat terhadap

Pendaftaran *Online* BPJS Kesehatan Pada Aplikasi *Mobile* JKN. Dengan hasil yang dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas dengan adanya aplikasi *Mobile* JKN. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menilai seberapa baik aplikasi *Mobile* JKN mengimplementasikan sistem antrian *Online* dalam upaya mempersingkat waktu tunggu pendaftaran rawat jalan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Batam. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai seberapa baik aplikasi ini bekerja untuk mempercepat proses pendaftaran dan meningkatkan pengalaman pasien. Untuk meningkatkan efisiensi layanan, penelitian ini juga mencoba untuk menilai seberapa baik teknologi *digital*, seperti *Mobile* JKN dapat diintegrasikan dengan sistem layanan kesehatan di FKTP kota Batam.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“EVALUASI PENERAPAN ANTRIAN *ONLINE* MELALUI *MOBILE* JKN DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA KOTA BATAM”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Merujuk pada permasalahan-permasalahan yang telah dijelaskan pada bagian latar belakang maka dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan utama terkait pemanfaatan aplikasi *Mobile* JKN di FKTP di Kota Batam, yakni meliputi:

1. Kota Batam merupakan kota dengan penduduk terbanyak di Provinsi Kepulauan Riau dengan kemajuan teknologi yang dihadapi dimasa sekarang mengharuskan pemerintah agar dapat memberikan perlindungan kesehatan.

Dengan demikian Jaminan Kesehatan Nasional dapat digunakan dan dimanfaatkan dengan sebaiknya. Dengan tujuan peningkatan kesejahteraan dan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Namun ketersediaan fasilitas publik seperti *Mobile JKN* masih belum memberikan manfaat yang signifikan bagi peserta BPJS Kesehatan seperti layanan antrian secara *Online* di FKTP Kota Batam serta jumlah pemanfaatan antrian *Online* yang masih minim.

2. Secara umum, FKTP di Kota Batam belum menggunakan sistem *Mobile JKN* sebagaimana yang diwajibkan oleh BPJS Kesehatan, seperti kurangnya penggunaan aplikasi *Mobile JKN* baik dalam fitur penerapan antrian *Online* dan pelayanan administrasi.
3. Hal ini dapat membuat kurangnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan program terbaru dari BPJS Kesehatan serta menyebabkan kurang optimalnya pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS.

1.3 Batasan Masalah

Perolehan hasil dari identifikasi masalah yang telah disampaikan lebih berfokus pada variabel yang peneliti gunakan seperti Mengevaluasi Penerapan Antrian *Online* melalui *Mobile JKN* di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Batam. Permasalahan dalam penelitian ini telah dibatasi agar lebih fokus dan tetap berada dalam topik pembahasan yang dimaksud. Penelitian ini hanya melihat bagaimana evaluasi Penerapan Antrian *Online* melalui *Mobile JKN* yang diberikan kepada masyarakat di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Kota Batam karena keterbatasan waktu, biaya dan kemampuan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran di atas mulai dari latar belakang dan identifikasi masalah dan juga Batasan masalah, maka peneliti merumuskan beberapa masalah dalam penelitian, diantaranya:

1. Bagaimana evaluasi penerapan antrian *Online* melalui *Mobile* JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Batam?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan antrian *Online* melalui *Mobile* JKN di setiap Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan oleh peneliti, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengevaluasi penerapan antrian *Online* melalui *Mobile* JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Batam.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan antrian *Online* melalui *Mobile* JKN di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini secara teoritis dan praktis adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi perkembangan pengetahuan Ilmu Administrasi Negara dalam mata kuliah E-Government dan Manajemen Pelayanan Publik, serta memperkaya pemahaman tentang

faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan antrian *Online* sehingga dapat dijadikan sebagai referensi penelitian sejenisnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan sumbangsih pemikiran kepada Pemerintah Kota Batam, BPJS Kesehatan dan masyarakat dalam menambah pemahaman terkait pelayanan publik berbasis e- government.