

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui BPJS Kesehatan telah menjadi tonggak penting dalam sistem kesehatan Indonesia sejak 2014. Hingga Maret 2023, jumlah peserta BPJS Kesehatan mencapai lebih dari 248,7 juta jiwa atau sekitar 90,9% penduduk Indonesia (Kementrian Kesehatan, 2023). Dengan cakupan sebesar itu, kualitas layanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) menjadi sangat krusial, karena FKTP merupakan pintu utama pelayanan medis.

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya diukur dari aspek medis, melainkan juga pada efisiensi administrasi, kenyamanan, dan kecepatan pelayanan. Menurut (Natalia Ruthanaya Samosir, 2023). kepuasan pasien dipengaruhi oleh kemudahan dalam proses pendaftaran, waktu tunggu, serta interaksi dengan tenaga kesehatan. Oleh karena itu, inovasi dalam sistem pendaftaran menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan mutu layanan.

Sebagai respon atas kebutuhan tersebut, BPJS Kesehatan dan Kementerian Kesehatan meluncurkan fitur pendaftaran online melalui aplikasi Mobile JKN. Layanan ini memungkinkan pasien untuk mengambil nomor antrean secara digital tanpa harus datang lebih awal ke fasilitas kesehatan (Natalia Ruthanaya Samosir, 2023). Tujuannya adalah untuk mengurangi antrean panjang, mengefisiensikan waktu, serta memberikan kenyamanan bagi pasien.

Namun, kenyataannya masih terdapat kendala dalam implementasi pendaftaran online. Banyak pasien tetap memilih pendaftaran langsung di loket karena keterbatasan literasi digital, kebiasaan lama, serta kendala teknis seperti sinyal internet atau aplikasi yang error (Nugrahaini, 2024). Hal ini menimbulkan fenomena dualisme sistem pendaftaran yang berjalan beriringan. Kondisi tersebut berdampak pada perbedaan tingkat kepuasan pasien. Penelitian Widiyanto et al., (2023) menemukan bahwa pasien yang mendaftar online cenderung lebih puas pada aspek kecepatan dan efisiensi, sedangkan pasien yang mendaftar langsung lebih puas dalam aspek interaksi interpersonal dengan petugas. Kesenjangan kepuasan ini penting untuk diteliti lebih lanjut.

Di tingkat fasilitas kesehatan pertama, permasalahan antrean panjang dan beban administrasi masih menjadi isu utama. Klinik dan puskesmas sering menghadapi situasi di mana kapasitas pelayanan tidak sebanding dengan jumlah pasien, sehingga pilihan metode pendaftaran dapat memengaruhi kepuasan pasien secara signifikan. Dalam konteks lokal, khususnya Klinik Balai Kesehatan Tarakan, fenomena ini menarik untuk diteliti karena karakteristik masyarakat Tarakan mungkin berbeda dengan kota besar lain. Faktor seperti akses internet, literasi digital, serta pola kunjungan ke faskes dapat memengaruhi efektivitas penggunaan pendaftaran online. Namun, studi khusus di wilayah ini masih sangat terbatas (Nugrahaini, 2024).

Penelitian ini memiliki peran penting untuk mengevaluasi perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan metode pendaftaran, baik online maupun langsung. Dengan demikian, penelitian ini dapat membantu pihak klinik dalam

mengambil keputusan strategis terkait optimalisasi pelayanan administrasi pasien. Selain itu, penelitian ini juga relevan dengan teori kepuasan pasien yang menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh faktor tangible (fasilitas fisik, kecepatan pelayanan) dan intangible (keramahan, interaksi, komunikasi) (Widianto et al., 2023). Hal ini menjadi kerangka penting dalam mengukur kepuasan pasien BPJS di klinik. Beberapa penelitian terdahulu Natalia Ruthanaya Samosir (2023) telah menunjukkan adanya perbedaan kepuasan pasien antara pendaftaran online dan manual. Namun, penelitian dengan fokus khusus di Tarakan, terutama di Klinik Balai Kesehatan Tarakan, masih belum dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan penelitian (research gap) sekaligus memberikan kontribusi akademik dan praktis..

## **B. Rumusan Masalah**

BPJS Kesehatan telah mencakup sebagian besar penduduk Indonesia, menjadikan FKTP sebagai titik utama pelayanan. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, pendaftaran online melalui Mobile JKN diperkenalkan, namun kendala literasi digital dan teknis membuat banyak pasien tetap mendaftar langsung. Penelitian menunjukkan pendaftaran online lebih efisien, sementara langsung lebih memuaskan interaksi. Di Klinik Balai Kesehatan Tarakan, efektivitas pendaftaran online dipengaruhi faktor lokal, dan penelitian ini penting untuk mengevaluasi perbedaan kepuasan pasien serta membantu optimalisasi pelayanan.. Dari latar belakang di atas maka dapat dirumusan masalah penelitian Apakah ada Perbedaan tingkat kepuasan pasien bpjs yang

mendaftar secara online dan mendaftar secara langsung di faskes pertama klinik Balai Kesehatan Tarakan.?

### **C. Tujuan**

#### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS yang mendaftar secara online dan secara langsung di Faskes Pertama Klinik Balai Kesehatan Tarakan..

#### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien BPJS yang mendaftar secara online.
- b. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien BPJS yang mendaftar secara langsung.
- c. Menganalisis Perbedaan tingkat kepuasan pasien bpjs yang mendaftar secara online dan mendaftar secara langsung di faskes pertama klinik Balai Kesehatan Tarakan

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Pasien**

Meningkatkan kenyamanan, efisiensi waktu, dan kepuasan dalam mengakses layanan kesehatan.

##### **2. Bagi Tenaga Kesehatan**

Memberikan masukan untuk perbaikan sistem administrasi dan strategi pelayanan yang lebih efektif.

##### **3. Bagi Masyarakat**

Mendorong peningkatan kualitas layanan kesehatan primer di Tarakan, sehingga memperkuat sistem JKN secara keseluruhan..

