

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Digitalisasi dalam bidang kesehatan di Indonesia mulai berkembang pesat sejak pandemi covid -19 bahkan menjadi isu yang sangat penting khususnya pada pelayanan di rumah sakit. Transformasi digital di rumah sakit ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas mutu, efisiensi dan kepuasan pelayanan tapi juga menjawab berbagai tantangan dalam menyediakan akses pelayanan kesehatan yang lebih baik dan mudah bagi masyarakat terutama pada pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dimana menurut data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia jumlah peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan pada tahun 2023 sudah mencapai lebih dari 250 juta jiwa, sehingga kebutuhan sistem pelayanan yang bermutu, efisien, cepat dan mudah bagi Masyarakat menjadi hal mendesak untuk di wujudkan ( Kemenkes RI, 2023 ).

Jenis pelayanan di rumah sakit ada beberapa meliputi pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan gawat darurat. Dalam era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini salah satu jenis pelayanan yang menjadi fokus pengembangan digitalisasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) adalah pelayanan yang ada diinstansi rawat jalan, mengingat kunjungan pelayanan pasien di rawat jalan sangat tinggi. Penelitian oleh Kementerian Kesehatan tahun 2022 menunjukkan kurang lebih 35persen pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merasa tidak puas dengan pelayanan rawat jalan di rumah sakit mulai dari pendaftaran maupun

pelayanan dipoliklinik. Hal ini tentunya sangat berdampak pada penilaian atas mutu pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dari data Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menunjukkan bahwa rumah sakit yang menerapkan sistem pendaftaran digital dengan baik khususnya pada pelayanan rawat jalan dapat menurunkan sekitar 30 persen waktu tunggu poliklinik (BPJS Kesehatan, 2022). Begitu juga yang terjadi di Rumah sakit Umum daerah (RSUD) Kabupaten Jombang dengan sekitar 800 pasien perhari pada pelayanan rawat jalan tentunya menjadi hal yang sangat krusial untuk diterapkan sistem digital ini dalam rangka meningkatkan aksesibilitas, kemudahan dan kecepatan pelayanan serta meningkatkan kepuasan Masyarakat.

Proses digitalisasi pada pelayanan rawat jalan meliputi pendaftaran pasien, pelayanan medik dan keperawatan serta pemeriksaan penunjang lainnya. Pendaftaran pasien secara *on line* memungkinkan pasien mendaftar tanpa harus datang langsung sehingga memangkas antrean selain juga dengan mudah memilih jadwal yang sesuai sehingga pasien menjadi lebih nyaman. Rekam Medik Elektronik (RME) yang digunakan dalam pelayanan merupakan inovasi yang sangat penting dalam proses pelayanan. Dengan Rekam Medik Elektronik (RME) semua data pasien dari hasil pemeriksaan dapat tersimpan secara digital secara menjadi lebih rapi dan mudah untuk diakses Kembali oleh tenaga Kesehatan yang mengangani selain mengurangi resiko kesalahan medis, akibat informasi yang kurang atau hilang. Penelitian menunjukkan rumah sakit yang telah menerapkan Rekam Medik Elektronik (RME) dalam pelayanan akan dapat menurunkan secara signifikan dalam timbulnya kesalahan medis serta meningkatkan kepuasan terhadap

pasien ( Khan et al., 2023 ). Selain itu Rekam Medik Elektronik ( RME) memungkinkan pengumpulan data yang lebih akurat serta terintegrasi antar unit layanan sehingga nantinya mudah untuk melakukan Analisa untuk kepentingan perencanaan rumah sakit.

Namun meskipun digitalisasi ini merupakan suatu proses yang sangat banyak manfaatnya, implementasi dilapangan seringkali menemui berbagai kendala dan hambatan begitu juga di Rumah Sakit Umum Daerah Umum (RSUD) Kabupaten Jombang. Walaupun telah mulai menerapkan sistem digital pada unit-unit pelayanan masih terdapat yang kendala yang menyebabkan pelayanan kurang optimal. Masalah yang di hadapi mulai dari petugas kesehatan yang tidak mudah menyesuaikan transformasi digital baik dari segi pengetahuan dan ketrampilan serta kurangnya infrastruktur teknologi yang memadai ( Budi et al., 2023 ). Kurangnya infrastruktur teknologi yang mencukupi menjadi salah satu tantangan utama dalam digitalisasi di rumah sakit selain faktor eksternal penyelenggara digitalisasi diluar rumah sakit seperti penyedia jasa internet maupun penyedia perangkat kerasnya. Keterbatasan pengetahuan dan keterampilan tenaga kesehatan juga menjadi faktor penghambat. Banyak tenaga kesehatan, terutama di daerah terpencil, belum mendapatkan pelatihan yang memadai tentang penggunaan sistem digital. Mereka mungkin merasa canggung atau tidak percaya diri dalam menggunakan teknologi baru, yang dapat mengakibatkan kesalahan dalam penginputan data atau bahkan penolakan untuk menggunakan sistem tersebut. Sebagai contoh, di RSUD Jombang, beberapa tenaga kesehatan mengeluhkan kesulitan dalam mengoperasikan sistem rekam medis elektronik, yang mengakibatkan penundaan

dalam pelayanan pasien (Budi et al., 2023). Resistensi dari pasien juga merupakan tantangan yang tidak bisa diabaikan. Banyak pasien, terutama yang berusia lanjut, merasa lebih nyaman dengan cara konvensional dan ragu untuk beralih ke sistem digital. Mereka mungkin merasa khawatir bahwa mereka tidak akan mendapatkan pelayanan yang baik jika menggunakan sistem online. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk melakukan edukasi kepada pasien tentang manfaat digitalisasi dan cara menggunakan sistem tersebut. Sebuah studi oleh Susanto et al. (2023) menunjukkan bahwa edukasi yang efektif dapat meningkatkan penerimaan pasien terhadap sistem digital.

Salah satu yang menjadi hambatan transformasi digital pelayanan rawat jalan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) adalah ketidaksiapan infrastruktur teknologi. Studi oleh Kemenkes (2021) menunjukkan bahwa banyak RSUD masih mengandalkan sistem informasi yang terfragmentasi, seperti SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) yang tidak terintegrasi dengan baik dengan aplikasi *Mobile JKN* juga RME yang konten serta menunya tidak mudah digunakan oleh tenaga kesehatan dalam implementasinya. Akibatnya, terjadi duplikasi data, lambatnya proses *entry*, dan kesalahan input yang memperpanjang waktu pelayanan (Prasetyo et al., 2022). Selain itu, kendala teknis seperti jaringan internet tidak stabil, server yang overload, dan keterbatasan perangkat keras sering mengganggu proses pendaftaran *online*, lambatnya dalam *entry* data RME dan pembaruan data pasien (Dewi & Utami, 2023). Hal ini berdampak pada antrean panjang di loket dan ketidakpuasan pasien dan petugas internal rumah sakit yang menggunakan sistem digitalisasi ini.

Penelitian oleh Andrianto et al. (2021) menemukan bahwa banyak tenaga kesehatan RSUD, terutama yang berusia lanjut, kurang terampil dalam mengoperasikan sistem digital baru, sehingga memerlukan pelatihan berulang yang memakan waktu dan biaya. Selain itu, kurangnya sosialisasi dari pihak manajemen rumah sakit menyebabkan ketidakefektifan dalam adopsi teknologi (Sari & Nugroho, 2022). Pasien BPJS juga menghadapi kendala, terutama kelompok lansia dan masyarakat di daerah yang memiliki literasi digital rendah. Mereka kesulitan menggunakan aplikasi JKN *Mobile* atau layanan digital lainnya, sehingga tetap mengandalkan pendaftaran secara *off line* (Kemenkes, 2023).

Beberapa petugas cenderung resistif terhadap perubahan karena telah terbiasa dengan sistem manual, sehingga adaptasi terhadap sistem baru berjalan lambat (Susanti & Ramadhan, 2022). Selain itu, kurangnya literasi digital dan keterampilan teknologi di kalangan tenaga kesehatan masih menjadi kendala serius dalam memahami alur kerja yang baru walaupun proses pelatihan sudah dilakukan (Indrayani *et al.*, 2021). Hambatan lain dalam hal infrastruktur seperti jaringan internet yang belum stabil di seluruh unit pelayanan. Hal ini menyebabkan sistem sering mengalami downtime atau koneksi lambat, terutama saat terjadi lonjakan jumlah pasien atau saat sistem digunakan secara bersamaan oleh banyak unit kerja. Selain itu, tidak semua perangkat keras seperti komputer, printer, dan scanner tersedia dalam jumlah dan kualitas yang memadai. Di sisi lain, hambatan juga datang dari pasien, kabupaten jombang dengan kondisi masyarakat agraris dan pasien lanjut usia, mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital seperti aplikasi *Mobile* JKN atau sistem antrean *online*. Hal ini menunjukkan masih

rendahnya literasi digital masyarakat, sehingga perlu adanya pendekatan edukatif dan pendampingan agar sistem digitalisasi ini dapat diterima secara luas (Putri & Dewi, 2021).

Perkembangan digitalisasi di RSUD Jombang tidak terlepas dari dinamika sistem pelayanan kesehatan nasional yang mengarah pada pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan aksesibilitas pelayanan kesehatan. Sebagai rumah sakit rujukan tingkat kabupaten di Jawa Timur, RSUD Jombang telah melakukan berbagai langkah strategis dalam transformasi digital sejak lebih dari satu dekade lalu. Proses digitalisasi di RSUD Jombang dimulai secara bertahap pada awal 2017-an dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang berbasis komputer lokal. Pada masa ini, implementasi digital masih bersifat terbatas, hanya pada proses pendaftaran data sosial pasien saja yang lainnya masih dilakukan secara manual. Seiring dengan berlakunya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan penguatan peran BPJS Kesehatan pada kisaran tahun 2015-2019, RSUD Jombang mulai mengembangkan sistem digitalisasi tidak hanya pada sistem pendaftaran saja tapi sudah mulai berkembang pada pencetakan hasil laboratorium, dengan adanya pandemi Covid-19 memaksa semua rumah sakit termasuk RSUD jombang mengembangkan cakupan digitalisasi ini dalam rangka mengurangi kontak langsung dengan pasien untuk mencegah penularan penyakit. Disinilah mulai dirintis dan dirancang digitalisasi diunit-unit pelayanan yang kontak langsung dengan pasien, tetapi masih bersifat fragmentasi belum terintegrasi termasuk rekam medik masih dilakukan secara manual.

Seiring berjalannya waktu, RSUD Jombang terus melakukan pembaharuan dan peningkatan sistem untuk memenuhi kebutuhan pasien. Maret tahun 2023 merupakan tonggak reformasi digitalisasi di RSUD jombang dengan mulai diluncurkannya SIMRS yang secara total dan terintegrasi berbasis *web* pada semua unit pelayanan mulai dari pelayanan rawat jalan, rawat inap, IGD serta semua unit penunjang seperti; laboratorium, radiologi. Pengembangan digitalisasi ini meliputi sistem pendaftaran dan antrian *on line* , anjungan pendaftaran mandiri, informasi jadwal dokter spesialis di poliklinik, *bridging* sistem farmasi dan Rekam Medik Elektronik yang terintegrasi ke semua unit pelayanan termasuk integrasi hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi. Namun, meskipun berbagai inovasi telah dilakukan masih saja terdapat keluhan atas proses digitalisasi ini terutama pada layanan rawat jalan pasien BPJS Kesehatan, baik itu keluhan dari pasien atau keluarga maupun dari petugas kesehatan internal RSUD Jombang.

Dalam studi ini, kita akan mengeksplorasi berbagai literatur yang ada untuk mengidentifikasi solusi yang dapat diterapkan dalam mengatasi permasalahan digitalisasi di RSUD Jombang. Digitalisasi dalam pelayanan kesehatan mencakup berbagai aspek, mulai dari pendaftaran pasien secara *online*, pengelolaan rekam medis elektronik, hingga sistem antrian yang terintegrasi. Sebuah studi oleh Rahmawati (2020) menunjukkan bahwa pelatihan dan edukasi bagi pasien dapat secara signifikan meningkatkan penggunaan layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam edukasi pasien adalah langkah penting dalam mendorong adopsi teknologi. Penelitian lain oleh Sari (2021) menunjukkan bahwa pasien yang mengikuti program pelatihan digital cenderung lebih aktif dalam mengelola

kesehatan mereka sendiri.. Hal ini menciptakan ekosistem yang lebih kolaboratif antara pasien dan penyedia layanan Kesehatan dalam hal ini rumah sakit. Selain itu, literatur juga menunjukkan bahwa faktor demografis, seperti usia dan tingkat pendidikan, berperan penting dalam keberhasilan digitalisasi. Sebuah studi oleh Prasetyo (2021) menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan dan bahkan menurunkan tingkat penggunaan layanan. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk melakukan survei dan mengumpulkan umpan balik dari pasien mengenai pengalaman mereka. Dengan memahami masalah yang dihadapi pasien, rumah sakit dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Keterlibatan tenaga medis juga menjadi faktor kunci dalam keberhasilan digitalisasi. Tenaga medis perlu dilatih untuk menggunakan sistem digital dan memahami bagaimana teknologi dapat membantu mereka dalam memberikan perawatan yang lebih baik. Penelitian oleh Lestari (2021) menunjukkan bahwa tenaga medis yang terampil dalam teknologi informasi cenderung lebih efisien dalam memberikan layanan dan lebih mampu menjawab pertanyaan pasien.

Transformasi digital bukan hanya tentang penerapan teknologi baru; ia juga mencakup perubahan budaya organisasi dan cara kerja pegawai (Hidayat, D., & Bachtiar, A. (2024). Oleh karena itu, analisis mendalam mengenai infrastruktur dan sumber daya manusia baik itu petugas RSUD Jombang maupun pasien serta efektivitas integrasi sistem yang diterapkan sangat penting untuk memastikan bahwa tujuan utama dari digitalisasi ini dan rangka mendukung program JKN dapat tercapai dengan baik (Purwandari, M. F., Efrila, E., & Edwin, E. (2024). Dan yang

tidak kalah penting adalah terkait aspek keamanan data dalam digitalisasi pelayanan kesehatan. Dengan meningkatnya penggunaan teknologi, risiko pelanggaran data juga meningkat. Rumah sakit perlu memastikan bahwa sistem yang digunakan aman dan mematuhi regulasi yang berlaku. Penelitian oleh Nugroho (2022) menyoroti pentingnya perlindungan data pasien dan bagaimana rumah sakit dapat mengimplementasikan langkah-langkah keamanan yang memadai.

Oleh karena itu, penelitian ini ditujukan untuk menganalisa secara mendalam proses-proses digitalisasi pada layanan rawat jalan di RSUD Jombang dan rangka meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan serta kepuasan pasien BPJS Kesehatan. Dengan memahami semua proses layanan diharapkan dapat ditemukan solusi untuk mengatasi hambatan yang ada dan meningkatkan mutu layanan kesehatan di era digital. Melalui penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sesuatu yang lebih baik tentang bagaimana RSUD Jombang agar dapat terus meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien BPJS Kesehatan melalui pendekatan berbasis teknologi informasi

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi sistem digitalisasi pada layanan rawat jalan untuk pasien BPJS Kesehatan di RSUD Jombang
2. Bagaimana hambatan teknis dan non-teknis dalam implementasi digitalisasi pada layanan rawat jalan untuk pasien BPJS Kesehatan di RSUD Jombang
3. Bagaimana harapan petugas kesehatan dan pasien terhadap digitalisasi pada pelayanan rawat jalan di RSUD Jombang?

### **C. Fokus Penelitian**

1. Implementasi sistem digitalisasi pada pendaftaran rawat jalan, poliklinik jantung dan bedah umum pasien BPJS Kesehatan di RSUD Jombang.
2. Hambatan teknis ( jaringan, perangkat ) dan non-teknis (petugas dan pasien BPJS ) pada pendaftaran rawat jalan, poliklinik jantung dan bedah umum pasien BPJS Kesehatan di RSUD Jombang.
3. Upaya yang dilakukan RSUD Jombang dalam mengatasi hambatan teknis dan non-teknis implementasi sistem digitalisasi pada pelayanan rawat jalan.
4. Harapan petugas pendaftaran, poliklinik jantung dan bedah umum serta pasien BPJS Kesehatan terhadap sistem digitalisasi pelayanan rawat jalan di RSUD Jombang.



### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Analisa ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori mengenai transformasi digital dalam sektor kesehatan, khususnya dalam konteks pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dengan memahami bagaimana teknologi digital mengubah proses pelayanan kesehatan, penelitian ini dapat memperkaya literatur yang ada tentang penerapan teknologi dalam sistem Kesehatan di rumah sakit.

#### **2. Manfaat Praktis**

Dengan menganalisis proses digitalisasi di RSUD Jombang dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan

kualitas, efektivitas dan efisiensi pelayanan rawat jalan pasien BPJS Kesehatan serta sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan manajemen lainnya.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Dalam analisis kualitatif mengenai transformasi digital pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) rawat jalan di RSUD Jombang, berikut adalah beberapa jurnal yang relevan beserta penjelasan mengenai perbedaan dan variabel penelitian, desain penelitian, analisis data, serta teknik sampling yang digunakan dalam masing-masing jurnal.

1. "Digital Transformation in Healthcare: A Case Study of Indonesian Hospitals". Jurnal ini meneliti pengaruh transformasi digital terhadap efisiensi pelayanan kesehatan di rumah sakit Indonesia, termasuk RSUD Jombang. Variabel utama yang dianalisis meliputi waktu tunggu pasien, kepuasan pasien, dan penggunaan teknologi informasi. Penelitian ini menggunakan desain studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan manajer rumah sakit dan staf medis. Data dianalisis menggunakan metode analisis tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul dari wawancara. Teknik sampling menggunakan purposive sampling digunakan untuk memilih responden yang memiliki pengalaman langsung dalam implementasi sistem digital di rumah sakit. Di beberapa rumah sakit besar di Jakarta, implementasi sistem informasi sudah lebih maju dibandingkan dengan RSUD Jombang. Hal ini terlihat dari penggunaan big data analitik

untuk meningkatkan keputusan klinis. Rumah sakit swasta cenderung lebih cepat dalam mengadopsi teknologi baru dibandingkan dengan rumah sakit pemerintah seperti RSUD Jombang.

2. "The Impact of Digital Health Services on Patient Experience in Indonesia". Jurnal ini fokus pada pengalaman pasien dalam menggunakan layanan kesehatan digital. Variabel yang diteliti mencakup aksesibilitas layanan, interaksi dengan tenaga medis, dan tingkat kepuasan pasien. Desain penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui survei online dan wawancara semi-terstruktur. Analisis dilakukan dengan menggunakan pendekatan fenomenologis untuk memahami pengalaman subjektif pasien terkait layanan kesehatan digital. Teknik sampling acak stratifikasi diterapkan untuk memastikan bahwa berbagai kelompok demografis terwakili dalam sampel penelitian. Perbedaan penggunaan teknologi dalam pelayanan kesehatan memungkinkan komunikasi yang lebih baik antara pasien dan tenaga medis. Misalnya, fitur chat atau telemedicine memungkinkan pasien untuk berkonsultasi dengan dokter tanpa harus datang langsung ke rumah sakit. Ini tidak hanya menghemat waktu tetapi juga meningkatkan kepuasan pasien karena mereka merasa lebih diperhatikan.
3. "Evaluating the Effectiveness of Telemedicine Services in Rural Indonesian Hospitals". Jurnal ini mengevaluasi efektivitas layanan telemedicine dalam konteks rumah sakit daerah. Variabel yang dianalisis meliputi frekuensi penggunaan telemedicine, hasil klinis pasien, dan biaya

operasional. Penelitian ini menggunakan desain eksperimental kuasi dengan perbandingan antara kelompok yang menggunakan telemedicine dan kelompok kontrol tanpa telemedicine. Transformasi digital pelayanan JKN rawat jalan di RSUD Jombang menunjukkan kemajuan signifikan dalam efisiensi dan aksesibilitas layanan kesehatan melalui penerapan SIMSR, pendaftaran online, dan telemedicine. Dibandingkan dengan studi tentang efektivitas telemedicine di rumah sakit pedesaan menunjukkan bahwa meskipun ada kesamaan dalam tujuan peningkatan aksesibilitas, konteks geografis dan sumber daya menjadi faktor penentu keberhasilan implementasinya.

