

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital menjadi komponen penting dalam dinamika pertumbuhan global saat ini, dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang menyebabkan perubahan mendasar pada setiap aspek kehidupan. Menurut Royyana (2018), transformasi digital didefinisikan sebagai proses pemanfaatan teknologi digital secara sistematis yang mengubah atau mempengaruhi seluruh aspek operasional dan pelayanan dalam organisasi, termasuk sektor kesehatan. Transformasi digital sangat penting pada sektor kesehatan karena dapat meningkatkan efisiensi layanan, membuat informasi medis lebih mudah diakses, serta menggunakan *platform* digital untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat. Hal ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini yang menginginkan layanan kesehatan yang cepat, nyaman, dan terhubung secara digital.

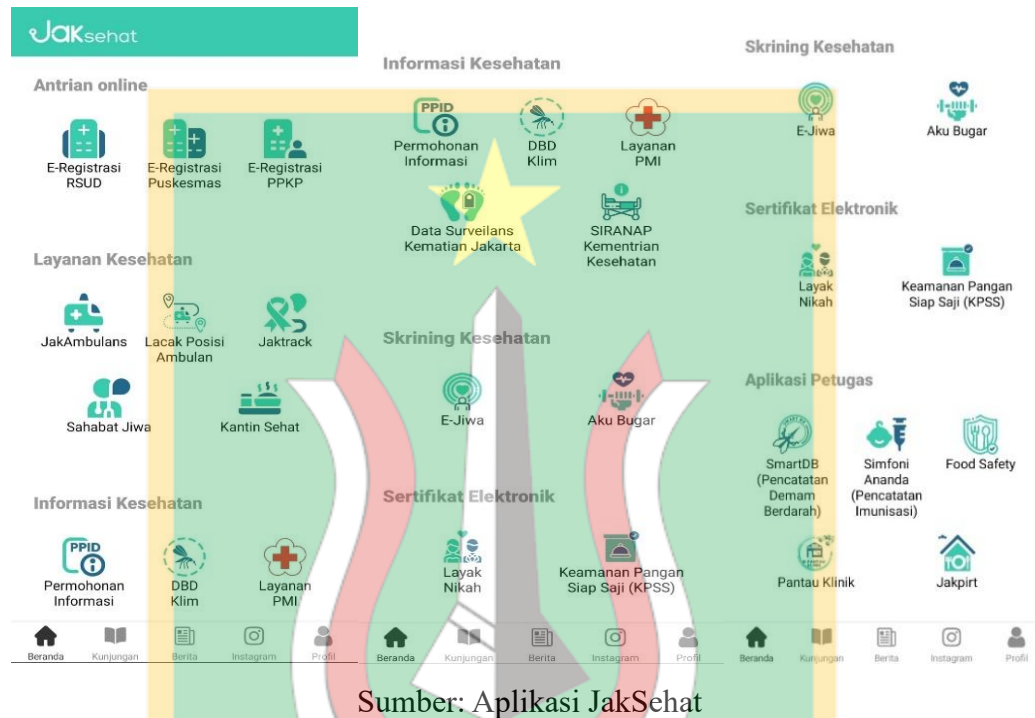
Menurut Laksono (2022), Digitalisasi dalam layanan kesehatan adalah proses penggunaan teknologi digital dalam bentuk digitalisasi produk layanan dan proses di lingkungan rumah sakit atau fasilitas kesehatan, untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Oleh karena itu, Beberapa institusi kesehatan di Indonesia telah mengimplikasikan aplikasi berbasis online untuk digitalisasi layanan sebagai bagian dari upaya ini.

Di Indonesia pada era digitalisasi didorong oleh revolusi industri 4.0 dan arahan strategis pemerintah melalui berbagai kebijakan nasional, seperti Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE). Salah satu bentuk penerapan digitalisasi pada sektor kesehatan publik Indonesia adalah melalui pengembangan aplikasi layanan kesehatan berbasis *mobile*. Di DKI Jakarta terdapat layanan kesehatan berbasis *mobile* yaitu aplikasi JakSehat yang diluncurkan pada maret 2022. Program ini sebagai *platform* layanan kesehatan digital terintegrasi yang memfasilitasi akses ke berbagai institusi kesehatan milik pemerintah, termasuk 32 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), 44 puskesmas kecamatan, 290 puskesmas kelurahan, serta ambulans. Berbagai fungsi yang ditawarkan oleh aplikasi, ini seperti integrasi rekam medis digital, informasi jadwal

dokter, pendaftaran pasien secara online, pengecekan antrian secara online, layanan gawat darurat, dan lain-lain. Hal ini dapat dilihat dari fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasinya.

Berikut tampilan Fitur dari aplikasi JAKSehat yang ada yaitu:

Gambar 1. 1 Fitur Aplikasi JakSehat



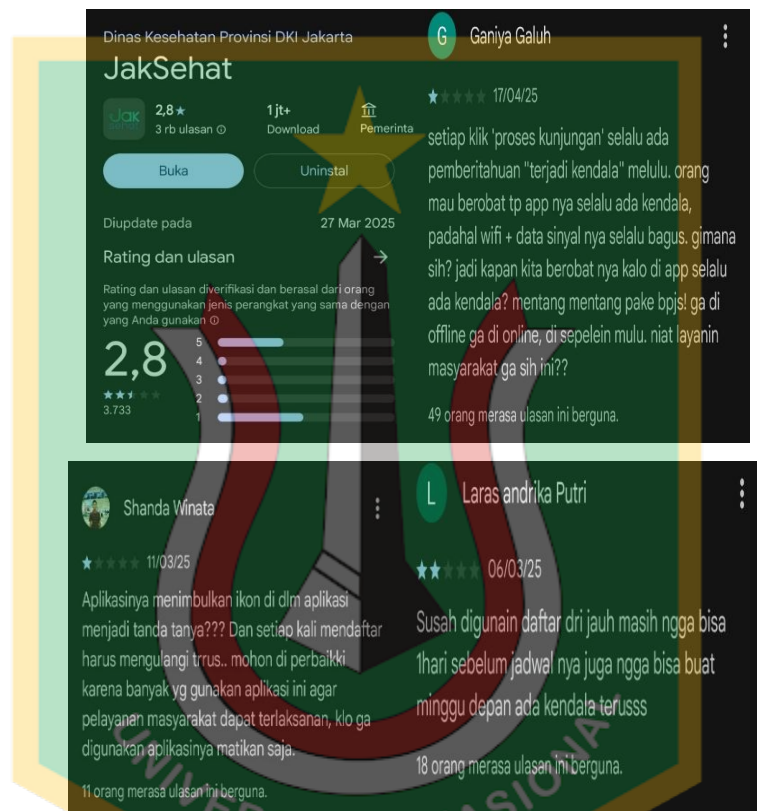
Dari gambar di atas, aplikasi JakSehat memiliki banyak potensi sebagai solusi layanan kesehatan digital saat ini. Penggunaan platform yang interaktif dan partisipatif semakin mendukung potensi tersebut. Hal ini, sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat akan solusi yang membuat layanan kesehatan dapat diakses dengan mudah tanpa harus datang kerumah sakit secara langsung.

Namun, Data menunjukkan bahwa terlepas dari kemajuan aplikasi JakSehat sebagai inovasi layanan publik berbasis digital, masih banyak kendala yang harus diatasi dalam penyebarannya. Menurut ulasan dan rating pengguna Aplikasi JakSehat yang terupdate pada 27 Maret 2025, di *google play store* terdapat rata-rata 2,8 bintang, hal ini terbilang rendah dari skala maksimal 5 bintang. Dengan mayoritas rating 1 bintang, rating ini menunjukkan adanya ketidakpuasan atau hambatan dalam penggunaan aplikasi dan menunjukkan tingkat retensi pengguna

yang relatif rendah. Beberapa faktor, seperti desain aplikasi yang tidak intuitif, aksesibilitas aplikasi yang sulit, keterbatasan fitur, dan tantangan bagi pengguna dengan tingkat literasi digital yang rendah untuk menggunakan aplikasi ini, dapat menyatakan bahwa banyak masyarakat yang tidak puas dengan aplikasi tersebut.

Gambar 1. 2 Ulasan Pengguna Aplikasi JakSehat

Gambar 1. 3



Sumber: *Google Play Store*

Berdasarkan tiga (3) ulasan pengguna aplikasi JakSehat yang terdapat pada platform *Google Play Store*, dapat diidentifikasi adanya berbagai permasalahan yang konsisten muncul terkait dengan aspek keandalan sistem, kualitas antarmuka pengguna, serta tingkat aksesibilitas layanan. Temuan ini memberikan indikasi awal bahwa implementasi digitalisasi layanan kesehatan melalui aplikasi JakSehat masih menghadapi sejumlah hambatan teknis dan fungsional yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna.

Ulasan pertama disampaikan oleh Ganiya Galuh yang mengeluhkan kegagalan sistem pada fitur “proses kunjungan” yang secara berulang menampilkan notifikasi “terjadi kendala” meskipun jaringan internet dalam kondisi stabil. Keluhan tersebut juga menyinggung adanya persepsi ketidakadilan terhadap pengguna BPJS yang dianggap kurang mendapatkan perhatian dalam pelayanan digital. Hal ini mencerminkan bahwa masalah teknis yang terjadi tidak hanya berdampak pada aspek operasional aplikasi, tetapi juga pada persepsi publik terhadap keadilan dan kualitas layanan kesehatan berbasis digital.

Ulasan kedua berasal dari Shanda Winata yang menyoroti kelemahan pada desain antarmuka aplikasi, seperti munculnya ikon yang berubah menjadi tanda tanya serta proses pendaftaran yang harus dilakukan berulang kali akibat kegagalan sistem dalam merespons input pengguna. Kritik yang disampaikan menggambarkan rendahnya stabilitas sistem serta kurangnya pengalaman pengguna yang optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa desain antarmuka yang tidak intuitif dan sistem yang tidak responsif dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas implementasi teknologi digital dalam pelayanan publik.

Selanjutnya, ulasan ketiga dikemukakan oleh Laras Andrika Putri yang melaporkan kesulitan dalam melakukan pendaftaran daring (*online registration*) karena sistem aplikasi kerap mengalami gangguan bahkan satu hari sebelum jadwal pelayanan. Hambatan ini menunjukkan rendahnya tingkat aksesibilitas dan keandalan sistem dalam mendukung kemudahan penggunaan bagi masyarakat.

Maka dapat disimpulkan, dari ketiga ulasan tersebut yaitu memperlihatkan adanya kesenjangan antara tujuan ideal digitalisasi pelayanan publik di sektor kesehatan dan realitas pelaksanaannya di lapangan. Kondisi ini menegaskan perlunya dilakukan evaluasi komprehensif terhadap aspek teknis, desain sistem, serta kualitas aksesibilitas aplikasi JakSehat. Upaya perbaikan pada dimensi-dimensi tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas penerapan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan serta memperkuat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap transformasi digital yang dijalankan oleh pemerintah DKI Jakarta.

Masalah-masalah ini juga telah diidentifikasi dalam berbagai penelitian sebelumnya. Menurut Harahap & Mulyani (2024), menemukan bahwa meskipun

fitur layanan kesehatan digital sangat menjanjikan, navigasi aplikasi yang rumit, respon sistem yang lambat, dan minimnya edukasi penggunaan masih menjadi hambatan utama dalam menciptakan kepuasan pengguna. Sementara, menurut Putri et al. (2023), menambahkan bahwa aksesibilitas fitur digital yang tidak merata, terutama pada pengguna dari kalangan rentan dan berusia lanjut, menjadi tantangan tersendiri dalam digitalisasi layanan kesehatan. Dari temuan keduanya menunjukkan bahwa menghadirkan aplikasi digital saja tidak cukup untuk mendigitalkan layanan kesehatan dengan baik, tetapi juga diperlukan desain aplikasi yang ramah pengguna, sistem yang responsif, dan edukasi digital yang merata. Layanan kesehatan digital seperti JakSehat berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan kesenjangan layanan jika masalah-masalah tersebut tidak segera diatasi. Oleh karena itu, peneliti sangat penting untuk melakukan tinjauan menyeluruh terhadap fungsionalitas aplikasi, kesiapan sistem, dan persepsi pengguna dari berbagai sektor masyarakat.

Rumah sakit adalah lokasi yang tepat untuk mengevaluasi keefektifan dan tantangan aplikasi JakSehat untuk digunakan dalam lingkungan layanan publik yang sesungguhnya karena rumah sakit melayani komunitas yang besar dan beragam. Menurut Hasibuan dan Siburian (2018), Rumah sakit adalah suatu sistem yang terdiri dari komponen-komponen seperti Sumber Daya Masyarakat (SDM), sarana, dan prosedur operasional yang bekerja sebagai satu kesatuan untuk memberikan layanan kesehatan. Rumah sakit juga berfungsi sebagai pusat layanan teknologi kesehatan digital seperti aplikasi JakSehat untuk mendukung efektivitas dan efisiensi sistem kesehatan di provinsi DKI Jakarta atau biasa disebut RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah).

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pendaftaran JakSehat di RSUD Tahun 2024

No.	Nama Rumah Sakit Daerah	Jumlah Pendaftaran JakSehat
1	RSKD Duren Sawit	45.692
2	RSUD Budhi Asih	109.438
3	RSUD Cempaka Putih	12.291
4	RSUD Cengkareng	144.434
5	RSUD Cilincing	4.577
6	RSUD Cipayung	20.029
7	RSUD Ciracas	34.750

No.	Nama Rumah Sakit Daerah	Jumlah Pendaftaran JakSehat
8	RSUD Jagakarsa	20.397
9	RSUD Jati Padang	24.940
10	RSUD Johar Baru	7.797
11	RSUD Kalideres	21.187
12	RSUD Kebayoran Baru	31.635
13	RSUD Kebayoran Lama	18.649
14	RSUD Kemayoran	7.033
15	RSUD Kembangan	30.334
16	RSUD Kepulauan Seribu	66
17	RSUD Koja	116.569
18	RSUD Kramat Jati	78.609
19	RSUD Mampang Prapatan	26.136
20	RSUD Matraman	11.987
21	RSUD Pademangan	21.732
22	RSUD Pasar Minggu	172.605
23	RSUD Pasar Rebo	132.395
24	RSUD Pesanggrahan	65.188
25	RSUD Sawah Besar	22.768
26	RSUD Taman Sari	19.085
27	RSUD Tanah Abang	13.916
28	RSUD Tanjung Priok	20.936
29	RSUD Tarakan	124.599
30	RSUD Tebet	51.470
31	RSUD Tugu Koja	47.550
TOTAL		1.458.794

Sumber: Dinas Kesehatan DKI Jakarta

Penelitian ini memilih lokasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasar Minggu karena rumah sakit ini merupakan salah satu fasilitas kesehatan publik dengan volume pendaftaran menggunakan aplikasi JakSehat tertinggi di DKI Jakarta pada tahun 2024. Hal ini, dapat dibuktikan oleh Dinas Kesehatan DKI Jakarta dengan jumlah 172.605, sekitar 11,83% dari keseluruhan jumlah pendaftar melalui aplikasi JakSehat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DKI Jakarta. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasar Minggu beralamat Jl. TB Simatupang No.1, Ragunan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan, Kode pos 12550.

Dengan volume pendaftaran menggunakan aplikasi JakSehat yang tinggi dan beban sistem yang besar di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasar Minggu, permasalahan ini menjadi semakin kompleks. Aplikasi JakSehat seharusnya

tersedia sebagai *platform* yang memudahkan dalam proses administrasi tetapi pada kenyataannya pengguna sering kali mengeluhkan prosedur pendaftaran yang sulit dan kegagalan penggunaan sistem atau fiturnya. Hal ini menekankan betapa mendesaknya untuk mengevaluasi kembali tidak hanya fungsionalitas tetapi juga waktu aktif server, ketahanan sistem, dan desain arsitektur digital yang dapat menangani volume pengguna yang tinggi.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diidentifikasi bahwa penerapan digitalisasi layanan kesehatan melalui aplikasi JakSehat masih menghadapi sejumlah permasalahan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Permasalahan tersebut mencakup gangguan teknis pada sistem yang menyebabkan kegagalan dalam proses pendaftaran dan penggunaan fitur, desain antarmuka yang kurang intuitif sehingga mengurangi kenyamanan serta keefektifan interaksi pengguna, dan keterbatasan aksesibilitas bagi masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah. Selain itu, penilaian pengguna yang relatif rendah di platform *Google Play Store* mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan ideal digitalisasi pelayanan publik dengan realitas implementasinya. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa aspek digitalisasi dan aksesibilitas aplikasi berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan digital, sehingga diperlukan kajian mendalam untuk mengetahui sejauh mana kedua aspek tersebut berpengaruh terhadap persepsi dan pengalaman pengguna aplikasi JakSehat di RSUD Pasar Minggu.

Supaya penelitian ini lebih terarah dan fokus, maka pembahasan dibatasi pada analisis mengenai pengaruh digitalisasi dan aksesibilitas aplikasi JakSehat terhadap kepuasan pengguna layanan kesehatan di RSUD Pasar Minggu. Fokus penelitian juga terbatas pada pengalaman dan persepsi pengguna aplikasi JakSehat yang melakukan pendaftaran dan memperoleh layanan kesehatan di RSUD Pasar Minggu selama periode penelitian berlangsung. Dengan pembatasan ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai sejauh mana digitalisasi dan aksesibilitas berkontribusi terhadap kepuasan pengguna dalam konteks pelayanan publik berbasis digital di sektor kesehatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh digitalisasi aplikasi JakSehat terhadap kepuasan pengguna dalam pelayanan kesehatan di RSUD Pasar Minggu?
2. Apakah terdapat pengaruh tingkat aksesibilitas aplikasi JakSehat terhadap kepuasan pengguna dalam pelayanan kesehatan di RSUD Pasar Minggu?
3. Apakah terdapat pengaruh digitalisasi dan tingkat aksesibilitas aplikasi JakSehat secara simultan terhadap kepuasan pengguna dalam pelayanan kesehatan di RSUD Pasar Minggu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi aplikasi JakSehat terhadap kepuasan pengguna dalam pelayanan kesehatan di RSUD Pasar Minggu.
2. Untuk mengetahui pengaruh tingkat aksesibilitas aplikasi JakSehat terhadap kepuasan pengguna dalam pelayanan kesehatan di RSUD Pasar Minggu.
3. Untuk mengetahui pengaruh digitalisasi dan tingkat aksesibilitas aplikasi JakSehat secara simultan terhadap kepuasan pengguna dalam pelayanan kesehatan di RSUD Pasar Minggu.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat, baik dari segi teori maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Pada hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan literatur dalam bidang manajemen pelayanan publik, khususnya pada digitalisasi layanan Kesehatan seperti aplikasi JakSehat.

2. Manfaat Praktis

Pada hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembang aplikasi JakSehat terhadap evaluasi peningkatan kinerja aplikasi dalam pelayanan kesehatan.

1.5 Sistematika Penulisan

Struktur proposal ini dirancang secara sistematis dalam beberapa BAB, hal ini untuk mempermudah pembaca dalam memahami keseluruhan isi penelitian, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB pendahuluan ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis, dan sistematika penulisan proposal.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada BAB tinjauan pustaka penelitian ini berisi penelitian terdahulu, kerangka teori, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada BAB metode penelitian ini berisi jenis penelitian, metode penelitian, waktu dan tempat penelitian, definisi konseptual, definisi operasional, populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, uji prasyarat penelitian dan analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada BAB pembahasan ini berisi gambaran umum objek penelitian, karakteristik demografi responden, operasional variabel, hasil uji instrumen penelitian, hasil uji asumsi klasik, hasil analisis data, serta pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada BAB penutup ini berisi kesimpulan, implikasi penelitian, serta saran.