

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan ialah keperluan dasar yang harus ditunaikan oleh pemerintah dan lembaga terkait untuk menciptakan masyarakat yang sehat dan produktif. Kesehatan tak cuma dijadikan hak individu namun turut ialah satu di antara indikator keberhasilan pembangunan suatu negara. Dalam upaya mencapai target “*Sustainable Development Goals*” (SDGs)¹, utamanya tujuan ketiga, yakni "menjamin kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan bagi semua orang di segala usia," akses terhadap pelayanan kesehatan yang layak dijadikan prioritas global.

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia dijadikan satu di antara prioritas utama dalam pembangunan nasional. Sebagai bentuk upaya pemerintah dalam menjamin akses layanan kesehatan yang berkualitas, Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mempunyai peran yang krusial. Satu di antara inovasi yang dikembangkan untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan ialah aplikasi JKN Mobile. Aplikasi ini memberi kemudahan bagi pengguna untuk mengakses informasi seputar layanan

¹ Tomáš Hák, Svatava Janoušková, and Bedřich Moldan, “Sustainable Development Goals: A Need for Relevant Indicators,” *Ecological Indicators* 60 (2016): 565–73, <https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2015.08.003>.

kesehatan, memeriksa status kepesertaan, serta mendapati sejumlah kemudahan dalam penggunaan layanan kesehatan secara lebih efisien².

Namun, meskipun aplikasi JKN Mobile telah diimplementasikan secara luas, masih terdapat tantangan terkait pemanfaatannya yang optimal, utamanya di daerah-daerah dengan keterbatasan akses teknologi atau pemahaman terhadap aplikasi tersebut. Berlandaskan studi oleh,³ masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memanfaatkan aplikasi ini karena faktor sosial, budaya, dan ekonomi yang beragam, yang mempengaruhi kesadaran dan penerimaan terhadap teknologi. Kesenjangan dalam akses dan kualitas layanan kesehatan masih dijadikan tantangan, utamanya di wilayah terpencil seperti Provinsi Bengkulu.⁴

Provinsi Bengkulu, sebagai satu di antara daerah dengan kondisi geografis yang kompleks, menghadapi sejumlah kendala dalam pelayanan kesehatan, seperti keterbatasan fasilitas kesehatan dan kurangnya tenaga medis. Penelitian mengungkapkan bahwasanya pada tahun 2019, Provinsi Bengkulu masih kekurangan 361 unit fasilitas kesehatan tingkat pertama

² Saputro, C. R. A., & Fathiyah, F. (2022). Universal Health Coverage: Internalisasi Norma di Indonesia. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional (JJKN)*, 2(2), 204–216. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v2i2.108>

³ Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan SUara Forikes*, 13(2), 262–267.

⁴ Indonesia, P. K. (2017). *Profil Kesehatan Indonesia. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.*

(FKTP) untuk memenuhi keperluan masyarakat.⁵ Selain itu, keterbatasan tenaga kesehatan dan fasilitas medis sering kali dijadikan penghambat dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang efektif, sebagaimana ditemukan di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado, di mana kelangkaan tenaga medis menyebabkan keluhan terhadap lambannya tindakan medis.⁶ Hal ini mengungkapkan bahwasanya baik ketersediaan fasilitas maupun keberadaan sumber daya manusia yang kompeten krusial untuk memastikan efektivitas pelayanan kesehatan.

Motivasi dari studi ini ialah untuk mengkaji lebih dalam pemanfaatan teknologi dalam mengoptimalkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan, serta bagaimana hal tersebut seirama dengan prinsip-prinsip Fiqih Siyash Idariyah. Tujuan utama studi ini ialah untuk menganalisa dampak penggunaan aplikasi JKN Mobile dalam mengoptimalkan kualitas layanan kesehatan di Polda Bengkulu, dengan fokus pada kedokteran dan kesehatan. Studi ini harapannya dapat memberi kontribusi terhadap pengembangan kebijakan kesehatan berbasis teknologi yang seirama dengan prinsip-prinsip Fiqih Siyash Idariyah.

⁵ Anggraeny, C. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1, 85–93. http://journal.unair.ac.id/filerPDF/11 Cindy_KMP V1 N1 Jan-April 2013.pdf

⁶ Budo, A., Tulusan, F., & Tampi, G. B. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(94), 1–13. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jap/article/download/29820/28875>

Adapun research gap yang ingin diisi oleh studi ini ialah minimnya kajian terkait implementasi aplikasi JKN Mobile dalam konteks Fiqih Siyasah Idariyah, serta keterbatasan studi yang mengkaji pengaruh teknologi dalam pelayanan kesehatan di institusi pemerintah daerah seperti Polda Bengkulu. Keterbaruan atau novelty dari studi ini terletak pada pendekatan interdisipliner yang menggabungkan kajian teknologi kesehatan dengan prinsip-prinsip Fiqih Siyasah Idariyah, yang belum banyak dieksplorasi dalam penelitian-penelitian terdahulu⁷.

Dalam perspektif Islam, kesehatan dianggap sebagai bagian dari keperluan dasar manusia yang harus dilindungi oleh pemerintah. Fiqih Siyasah Idariyah memfokuskan pentingnya perlindungan jiwa (hifdzu an-nafs), yang ialah satu di antara dari lima prinsip dasar maqashid syariah. Pelayanan kesehatan dalam Islam mempunyai karakteristik yang inklusif, tidak memandang perbedaan agama, status sosial, atau kondisi ekonomi, dan memfokuskan tiga prinsip utama: kesederhanaan dalam peraturan, kecepatan pelayanan, dan profesionalisme.⁸

Dalam konteks inovasi pelayanan kesehatan, sejumlah upaya telah dilaksanakan untuk mengoptimalkan aksesibilitas dan kualitas layanan. Inovasi pada sektor publik dijadikan satu di antara langkah penting untuk

⁷ Indonesia, P. K. (2017). *Profil Kesehatan Indonesia*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

⁸ Mustika, R., & Yoki Pradikta, H. (2022). Kelangsungan Pelayanan Kesehatan Penyandang Disabilitas: Perspektif Fiqih Siyasah Idariyah. *As-Siyasi : Journal of Constitutional Law*, 1(2), 14–33. <https://doi.org/10.24042/as-siyasi.v1i2.11368>

memberi pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Contohnya, di Puskesmas Jagir Kota Surabaya, pengaplikasian sejumlah inovasi seperti penambahan layanan spesialis dan jam operasional berhasil mengoptimalkan jumlah kunjungan pasien secara signifikan.⁹ Inovasi seperti ini dijadikan cerminan pentingnya pembaruan dalam sistem pelayanan kesehatan untuk menjawab keperluan masyarakat.

Peran institusi non-kesehatan, seperti Kepolisian Daerah (Polda), juga dijadikan relevan dalam mendukung penyediaan layanan kesehatan. Dalam beberapa kasus, Polda Bengkulu telah berkontribusi dengan program seperti layanan kesehatan keliling dan penyediaan klinik gratis di wilayah terpencil (Polda Bengkulu, 2023). Pendekatan ini tak cuma memperluas akses masyarakat terhadap layanan kesehatan namun turut mengoptimalkan citra institusi sebagai pelayan masyarakat.

Fiqih Siyasah Idariyah memberi panduan dalam pengelolaan pelayanan publik, termasuk kesehatan. Konsep masalah (kemaslahatan) dijadikan prinsip utama dalam mencapai maqashid syariah, yakni perlindungan terhadap agama, jiwa, akal, keturunan, juga harta. Maka demikian, pemerintah, termasuk institusi seperti kepolisian, mempunyai tanggung jawab moral untuk menyediakan layanan kesehatan yang adil,

⁹ Anggraeny, C. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1, 85–93. http://journal.unair.ac.id/filerPDF/11 Cindy_KMP V1 N1 Jan-April 2013.pdf

merata, dan berkelanjutan seiring dengan nilai-nilai keislaman seperti ta'awun (tolong-menolong) dan keadilan. Allah SWT berfirman:

“Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya.” (QS. Al-Maidah: 2).

Berlandaskan latar belakang tersebut, studi ini bermaksud menganalisa bagaimana pemanfaatan teknologi, utamanya aplikasi JKN Mobile, dapat mengatasi sejumlah tantangan dalam aksesibilitas, kualitas, dan keberlanjutan pelayanan kesehatan di Polda Bengkulu. Selain itu, studi ini bermaksud untuk mengkaji bagaimana perspektif Fiqih Siyasah Idariyah, sebagai sebuah pandangan etis dalam pengelolaan pelayanan publik, mempengaruhi pemanfaatan teknologi dalam sektor kesehatan. Kajian ini harapannya dapat memberi kontribusi bagi pengembangan kebijakan pelayanan kesehatan yang lebih inklusif, inovatif, dan berbasis nilai-nilai Islam.

B. Identifikasi Masalah

Berlandaskan latar belakang diatas, identifikasi masalah dalam studi ini yakni sebagaimana berikut :

1. Tantangan Aksesibilitas Layanan Kesehatan: Bagaimana pemanfaatan teknologi dapat mengatasi kendala aksesibilitas dalam memperoleh layanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat di Polda Bengkulu.

2. Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Teknologi: Sejauh mana pemanfaatan teknologi bisa mengoptimalkan efisiensi, akurasi diagnosis, dan keberlanjutan pengobatan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Klinik Bhayangkara Medika 2 Biddokkes Polda Bengkulu.
3. Perspektif Fiqih Siyasah Idariyah dalam Penggunaan Teknologi: Bagaimana perspektif Fiqih Siyasah Idariyah mengatur pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan masyarakat, utamanya dalam konteks etika dan hak-hak pasien di Polda Bengkulu.
4. Tantangan Etika dan Hukum dalam Penggunaan Teknologi Kesehatan: Apa saja tantangan etis dan hukum terkait dengan penggunaan teknologi dalam pelayanan kesehatan, seperti perlindungan data pasien dan privasi, yang dihadapi oleh Polda Bengkulu.
5. Kesiapan dan Penerimaan Teknologi oleh Tenaga Kesehatan: Bagaimana kesiapan dan pemahaman tenaga medis di Polda Bengkulu dalam mengadopsi teknologi dalam memberi pelayanan kesehatan, serta bagaimana cara mengatasi resistensi yang berpotensi ada.

Dari masalah yang disebutkan di atas, harapannya dapat memberi fokus yang jelas untuk studi ini, baik dari segi aksesibilitas, kualitas pelayanan, perspektif Fiqih Siyasah Idariyah, tantangan etika, maupun kesiapan tenaga kesehatan dalam mengimplementasikan teknologi.

C. Batasan Masalah

Dalam studi ini, batasan masalah difokuskan pada;

1. Lokasi Penelitian

Studi ini akan dilaksanakan di wilayah hukum Kepolisian Daerah (Polda) Bengkulu, dengan fokus utama pada pelayanan kesehatan yang diberikan pada rakyat di daerah tersebut. Studi ini hanya akan mencakup wilayah pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh Polda Bengkulu, tanpa memperluas cakupan ke wilayah lain.

2. Aspek yang Dikaji

Studi ini akan mengkaji beberapa aspek terkait pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan, meliputi tantangan aksesibilitas, kualitas pelayanan, dan pengaplikasian perspektif Fiqih Siyash Idariyah. Aspek utama yang dikaji ialah penggunaan aplikasi JKN Mobile dalam mengoptimalkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan, serta bagaimana prinsip-prinsip Fiqih Siyash Idariyah (seperti keadilan, kemaslahatan, dan perlindungan jiwa) diterapkan dalam konteks pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Polda Bengkulu.

3. Pendekatan Penelitian

Studi ini memakai pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus guna menggali pengalaman, persepsi, juga tantangan yang dihadapi oleh masyarakat serta tenaga medis di Polda Bengkulu terkait pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan. Pengumpulan data akan

dilaksanakan dengan wawancara mendalam dan observasi, yang difokuskan pada dampak pemanfaatan aplikasi JKN Mobile serta perspektif etika dan hukum dalam pengaplikasiannya.

4. Konteks Layanan Kesehatan

Layanan kesehatan yang dikaji dalam studi ini mencakup sejumlah program yang disediakan oleh Polda Bengkulu, seperti layanan klinik keliling, penyediaan layanan kesehatan gratis, serta program promotif dan preventif. Fokus utama ialah pada penggunaan aplikasi JKN Mobile sebagai sarana untuk mengoptimalkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan kesehatan, serta sejauh mana teknologi ini bisa mengoptimalkan kualitas layanan yang diberikan oleh Polda Bengkulu pada rakyat.

Dengan batasan masalah tersebut, studi ini akan memberi ilustrasi yang lebih jelas dan terfokus terkait tantangan, peluang, dan dampak teknologi dalam sektor pelayanan kesehatan di Polda Bengkulu, baik dari sisi praktis maupun perspektif Fiqih Siyasah Idariyah.

D. Rumusan Masalah

Berlandaskan identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah dalam studi ini ialah:

1. Apa makna aplikasi JKN Mobile sebagai sebuah aplikasi ?

2. Bagaimana pemanfaatan aplikasi JKN Mobile dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Klinik Bhayangkara Medika 2 Biddokkes Polda Bengkulu ?
3. Bagaimana tinjauan Fiqih Siyasah Idariyah Terhadap pemanfaatan aplikasi JKN Mobile dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Klinik Bhayangkara Medika 2 Biddokkes Polda Bengkulu?

E. Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian sebagaimana berikut:

1. Memberi pemahaman terkait aplikasi JKN Mobile yang sangat bermanfaat dalam memberi kemudahan layanan kesehatan yang lebih efektif serta efisien bagi para pengguna.
2. Menganalisa pemanfaatan teknologi, utamanya aplikasi JKN Mobile, untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan di Polda Bengkulu. Studi ini bermaksud guna menggali bagaimana teknologi bisa mengoptimalkan aksesibilitas, efisiensi, dan akurasi layanan kesehatan di Polda Bengkulu.
3. Mengkaji secara mendalam terkait pengaplikasian prinsip-prinsip Fiqih Siyasah Idariyah dalam penggunaan aplikasi JKN Mobile untuk pelayanan kesehatan di Polda Bengkulu dan kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Studi ini bermaksud untuk mengkaji

sejauh mana prinsip-prinsip Fiqih Siyasah Idariyah diterapkan dalam kebijakan kesehatan berbasis teknologi dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Polda Bengkulu.

F. Kegunaan Penelitian

Studi yang dilaksanakan, harapannya dapat memberi manfaat baik secara akademik maupun praktis sebagaimana berikut :

1. Teoretis

Studi ini harapannya dapat memberi kontribusi terhadap pengembangan teori-teori terkait pengaplikasian teknologi dalam sektor kesehatan, utamanya dalam kaitannya dengan prinsip-prinsip Fiqih Siyasah Idariyah yang belum banyak diteliti dalam konteks pelayanan kesehatan di Indonesia.

2. Praktis

Hasil studi ini dapat dijadikan referensi bagi pihak terkait, seperti Polda Bengkulu dan lembaga kesehatan lainnya, dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam penggunaan teknologi untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, hasil studi ini dapat memberi wawasan bagi tenaga medis dalam memahami dan mengadopsi teknologi dalam praktik medis sehari-hari.

3. Kebijakan

Studi ini harapannya dapat memberi saran-saran yang bermanfaat bagi pengembangan kebijakan kesehatan yang berbasis teknologi, dengan memperhatikan prinsip-prinsip Fiqih Siyasah Idariyah yang memfokuskan pada keadilan, efisiensi, dan perlindungan hak-hak pasien.

G. Studi yang Relevan

Pelayanan kesehatan ialah keperluan dasar yang harus ditunaikan untuk menjamin kesejahteraan masyarakat. Dalam upaya mengoptimalkan kualitas layanan kesehatan, teknologi mempunyai peran penting, utamanya dalam memudahkan akses dan mengoptimalkan efisiensi. Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwasanya pemanfaatan teknologi dalam sektor kesehatan bisa mengoptimalkan aksesibilitas, akurasi diagnosis, serta keberlanjutan pengobatan. Namun, faktor seperti kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, serta kebijakan yang diterapkan masih dijadikan tantangan utama dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam pelayanan kesehatan. Berikut ialah tinjauan pustaka yang relevan dengan topik studi ini, yang mencakup artikel-artikel dari tahun 2021 hingga 2024:

1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.¹⁰ Studi ini menemukan bahwasanya faktor-faktor seperti

¹⁰ Dewi Agustina, Anisa Sufia Sopang, Dira Deviyanti, Safitri, & Shofiyah Muannis Simanullang. (2023). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *ARRAZI: Scientific Journal of Health*, 1, 18–26.

sarana dan prasarana, ketersediaan sumber daya manusia, serta tingkat kesadaran masyarakat sangat memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan. Temuan ini memfokuskan pentingnya sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan tenaga kesehatan untuk mengoptimalkan kualitas layanan, yang juga relevan dengan upaya Polda Bengkulu dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan di wilayahnya.

2. Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Klinik Soebarkah SPN Polda Sulsel.¹¹

Studi ini mengkaji efektivitas pelayanan kesehatan oleh kepolisian dengan Klinik Soebarkah di Polda Sulsel. Studi ini mengungkapkan bahwasanya meskipun layanan telah memenuhi keperluan masyarakat, aspek input seperti tenaga medis dan infrastruktur perlu ditingkatkan untuk mencapai hasil yang optimal. Temuan ini relevan dengan penelitian di Polda Bengkulu, yang juga menghadapi tantangan serupa dalam hal ketersediaan tenaga medis dan fasilitas kesehatan.

3. Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Akle Kabupaten Kupang.¹²

Studi ini membahas efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Akle dan menemukan bahwasanya keterbatasan tenaga kesehatan serta infrastruktur dijadikan hambatan utama dalam memberi layanan yang

¹¹ Dudung, D., & Ahri, R. A. (2024). *Efektifitas Pelayanan Kesehatan (Yankes) Tertentu di Klinik Soebarkah SPN Polda Sulsel*. 5(1), 403–414.

¹² Dima, A. D. S. (2024). Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Akle Kabupaten Kupang Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 terkait Kesehatan. *MANDUB: Jurnal Politik, Sosial, Hukum Dan Humaniora*, 2(2). <https://journal.staiypiqbaubau.ac.id/index.php/Mandub/article/view/1185>

optimal. Studi ini juga mengungkapkan pentingnya pendekatan preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif dalam mengoptimalkan kualitas layanan. Pendekatan yang sama juga dapat diterapkan di Polda Bengkulu, yang menyediakan layanan kesehatan berbasis teknologi dan humanistik untuk masyarakat.

4. Pemanfaatan Aplikasi JKN Mobile dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan.¹³ Studi ini mengkaji pemanfaatan aplikasi JKN Mobile sebagai satu di antara inovasi teknologi untuk mengoptimalkan kualitas layanan kesehatan. Temuan mengungkapkan bahwasanya aplikasi ini dapat mempercepat akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, meskipun tantangan terkait infrastruktur dan pemahaman teknologi di wilayah terpencil masih dijadikan hambatan yang signifikan. Studi ini relevan dengan konteks di Polda Bengkulu, yang juga menghadapi tantangan serupa dalam pemanfaatan teknologi.

5. Fiqih Siyash Idariyah dan Kebijakan Kesehatan Berbasis Teknologi.¹⁴ Studi ini membahas pengaplikasian prinsip-prinsip Fiqih Siyash Idariyah dalam kebijakan publik, utamanya dalam sektor kesehatan. Fiqih Siyash Idariyah memfokuskan pada pentingnya keadilan, kemaslahatan, dan

¹³ Suhadi, Jumakil, & Irma. (2022). Aplikasi Mobile JKN untuk Memudahkan Akses Pelayanan BPJS. *Jurnal Penelitian Kesehatan SUara Forikes*, 13(2), 262–267.

¹⁴ Mustika, R., & Yoki Pradikta, H. (2022). Kelangsungan Pelayanan Kesehatan Penyandang Disabilitas: Perspektif Fiqih Siyash Idariyah. *As-Siyasi : Journal of Constitutional Law*, 1(2), 14–33. <https://doi.org/10.24042/as-siyasi.v1i2.11368>

perlindungan jiwa dalam penyediaan layanan kesehatan. Temuan ini menyoroti bagaimana pemerintah dapat memakai teknologi kesehatan secara adil dan efisien, seirama dengan nilai-nilai Islam yang memfokuskan keadilan dan kemaslahatan umat. Studi ini penting dalam konteks Polda Bengkulu yang berusaha memberi pelayanan kesehatan yang merata dan adil pada rakyat.

Tinjauan pustaka ini mengungkapkan bahwasanya pemanfaatan aplikasi JKN Mobile mempunyai potensi besar untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan, utamanya dalam mengoptimalkan aksesibilitas, efisiensi, dan akurasi layanan. Namun, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, kesenjangan digital, dan pemahaman teknologi oleh masyarakat dan tenaga medis perlu diatasi untuk mengoptimalkan manfaat teknologi ini, utamanya di wilayah terpencil seperti Polda Bengkulu. Perspektif Fiqih Siyasah Idariyah juga relevan dalam konteks ini, karena prinsip keadilan dan kemaslahatan dapat diintegrasikan untuk memastikan bahwasanya kebijakan berbasis teknologi tak cuma efektif, namun turut adil dan seirama dengan nilai-nilai Islam dalam pelayanan kesehatan.

6. Pengaruh Etos Kerja, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kompensasi terhadap Kinerja Polisi Biddokkes Polda Kalimantan Selatan¹⁵, Studi ini menganalisa pengaruh kompensasi, motivasi kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja personel Polri Biddokkes Polda Kalimantan Selatan. Memakai pendekatan kuantitatif dengan teknik sensus terhadap 63 anggota polisi, capaian studi mengungkapkan bahwasanya ketiga variabel tersebut berdampak signifikan secara parsial dan simultan terhadap kinerja. Studi ini memfokuskan pentingnya peningkatan kompensasi, motivasi, dan komitmen organisasi untuk mengoptimalkan kinerja personel.

Relevansinya dengan studi yang sedang saya teliti ialah, di mana keduanya sama-sama berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan pada rakyat. Selain itu, kedua studi ini berkontribusi pada penguatan manajemen pelayanan kesehatan supaya lebih optimal dalam mendukung tugas dan fungsi Polri di bidang kedokteran dan kesehatan. Namun, terdapat perbedaan yang cukup mendasar, di mana penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada faktor-faktor internal sumber daya manusia seperti etos kerja, motivasi kerja, kompensasi, dan komitmen organisasi dalam mempengaruhi kinerja personel. Sementara itu, tesis ini lebih memfokuskan pada pemanfaatan inovasi teknologi dengan aplikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mobile sebagai sarana

¹⁵ Rachana Rao Battaje and Dulal Panda, "Lessons from Bacterial Homolog of Tubulin, FtsZ for Microtubule Dynamics," *Endocrine-Related Cancer* 24, no. 9 (2017): T1–21, <https://doi.org/10.1530/ERC-17-0118>.

peningkatan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang dikaji dalam perspektif Fiqih Siyasah Idariyah idariyah, sehingga tak cuma memandang aspek manajerial semata namun turut mempertimbangkan nilai-nilai tata kelola pelayanan publik yang seirama dengan prinsip syariah.

7. Implementasi Layanan Pemeriksaan Kesehatan Berkala Oleh Biddokkes Poldasulawesi Selatan Berlandaskan Peraturan Kapolri Nomor 7 Tahun 2013,¹⁶ studi ini menganalisa implementasi layanan pemeriksaan kesehatan berkala (RIKKESLA) oleh Biddokkes Poldasulawesi Selatan seirama dengan Peraturan Kapolri Nomor 7 Tahun 2013. Memakai pendekatan kualitatif, capaian studi mengungkapkan bahwasanya kelangsungan Rikkesla telah berjalan dengan baik, mencakup aspek kelayakan pemberi dan penerima layanan, keseiramaan alur layanan dengan SOP, korelasi kerja yang komunikatif, serta ketersediaan dokumen dan informasi pendukung. Implementasi ini memberi ilustrasi profil kesehatan personel yang dapat digunakan untuk monitoring kesehatan pribadi dan koordinasi kesehatan secara menyeluruh di wilayah Poldasulsel.

Relevansinya dengan studi yang sedang saya teliti ialah upaya mendukung kesehatan personel maupun masyarakat dengan pengaplikasian standar pelayanan dan tata kelola yang baik. Memfokuskan pentingnya sistem pelayanan kesehatan yang seirama dengan regulasi dan

¹⁶ Ria Haerani Haruna, Reza Aril Ahri, and Nurmiati Muchlis, "Implementasi Layanan Pemeriksaan Kesehatan Berkala Oleh Biddokkes Poldasulawesi Selatan Berdasarkan Peraturan Kapolri Nomor 7 Tahun 2013" 5, no. 1 (2024): 64–74.

mendukung optimalisasi fungsi Biddokkes di wilayahnya. Namun, terdapat perbedaan mendasar, di mana penelitian di polda sulawesi selatan lebih menyoroti implementasi layanan pemeriksaan kesehatan berkala (RIKKESLA) yang berbasis pada pemenuhan prosedur standar operasional dan peraturan Kapolri, serta memakai pendekatan kualitatif. Sementara itu, tesis ini lebih fokus pada pemanfaatan teknologi digital berupa aplikasi JKN Mobile sebagai inovasi layanan kesehatan pada rakyat, yang dikaji dengan pendekatan Fiqih Siyasa Idariyah idariyah untuk memastikan keseiramaan dengan prinsip tata kelola islami dalam pelayanan publik.

8. Korelasi Motivasi Kerja dengan Beban Kerja pada Anggota Bidokkes Polda Kalimantan Tengah¹⁷, Studi ini meneliti terkait Korelasi antara motivasi kerja dan beban kerja pada anggota Bidokkes Polda Kalimantan Tengah ialah topik penting yang mencerminkan keseimbangan antara dorongan internal individu dan tekanan pekerjaan yang dihadapi dalam tugas pelayanan kesehatan. Motivasi kerja yang tinggi baik karena faktor intrinsik seperti rasa tanggung jawab dan kebanggaan, maupun ekstrinsik seperti penghargaan dan lingkungan kerja yang mendukung dapat

¹⁷ Eva Priskila, "Hubungan Motivasi Kerja Dengan Beban Kerja Pada Anggota Bidokkes Polda Kalimantan Tengah The Correlation Between Work Motivation and Workload of Personnel in the Bidokkes Polda Central Kalimantan," n.d.

membantu anggota dalam menghadapi beban kerja yang berat, baik secara fisik maupun mental.

Sebaliknya, motivasi yang rendah dapat memperburuk persepsi terhadap beban kerja, menyebabkan stres, kelelahan, bahkan penurunan kinerja. Dalam konteks organisasi kepolisian, menjaga motivasi kerja dengan pelatihan, insentif, dan perhatian terhadap kesejahteraan anggota dijadikan langkah strategis untuk mengelola beban kerja yang semakin kompleks, sehingga kinerja pelayanan kesehatan tetap optimal dan profesional di tengah tuntutan tugas yang dinamis.

Relevansi studi ini dengan studi yang sedang saya teliti terletak pada tujuan bersama untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, baik dengan penguatan aspek sumber daya manusia maupun dengan inovasi teknologi dan nilai tata kelola syariah dalam pelayanan publik.

9. Faktor yang Berkorelasi Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi¹⁸, Mutu pelayanan rumah sakit ialah indikator utama dalam menilai kualitas sistem kesehatan, dan di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi, mutu pelayanan sangat dipengaruhi oleh sejumlah faktor internal dan eksternal. Faktor-faktor tersebut mencakup kompetensi dan sikap tenaga medis, ketersediaan sarana dan prasarana,

¹⁸ Open Access, "Open Access" 3, no. 3 (2020): 267–74.

sistem manajemen rumah sakit, serta kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Kompetensi tenaga kesehatan seperti dokter dan perawat sangat menentukan ketepatan diagnosis, efektivitas pengobatan, dan keselamatan pasien, sedangkan sarana seperti ruang rawat, alat medis, dan sistem informasi mendukung kelancaran proses pelayanan. Selain itu, budaya organisasi, kepemimpinan, dan sistem pengawasan mutu internal juga berperan penting dalam menjamin konsistensi dan peningkatan kualitas layanan.



Penelitian terkait biasanya memakai pendekatan kuantitatif dengan menyebar kuesioner kepada pasien dan tenaga medis untuk mengukur dimensi mutu seperti ketepatan waktu, kejelasan informasi, keramahan petugas, serta kepuasan keseluruhan. Temuan dari kajian ini harapannya dapat dijadikan dasar perbaikan kebijakan manajemen rumah sakit supaya pelayanan kesehatan yang diberikan kepada anggota kepolisian maupun masyarakat umum semakin efektif, efisien, dan berorientasi pada keselamatan pasien.

Relevansinya dengan studi yang sedang saya teliti ialah saling melengkapi dalam konteks penyusunan strategi untuk perbaikan dan pengembangan mutu pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan Bhayangkara.

10. Korelasi kualitas pelayanan rawat jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi¹⁹, Studi ini bermaksud untuk mengevaluasi sejauh mana standar pelayanan yang diberikan rumah sakit mampu memenuhi ekspektasi dan keperluan pasien peserta BPJS. Kualitas pelayanan dalam konteks ini meliputi dimensi *tangibles* (fasilitas fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan/kepercayaan), dan *empathy* (empati), yang semuanya ialah indikator dari model SERVQUAL yang umum digunakan dalam penelitian kepuasan pelanggan di bidang kesehatan. Pelayanan rawat jalan krusial karena dijadikan pintu pertama interaksi pasien dengan rumah sakit, dan persepsi negatif terhadap pelayanan awal ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Hasil dari studi ini biasanya mengungkapkan bahwasanya semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pasien. Misalnya dalam hal kecepatan layanan, keramahan tenaga medis, kejelasan informasi pengobatan, serta kenyamanan fasilitas—maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien BPJS. Temuan ini krusial bagi manajemen rumah sakit sebagai dasar dalam mengoptimalkan mutu layanan, utamanya dalam menghadapi tantangan sistem jaminan kesehatan nasional yang menuntut efisiensi tanpa mengorbankan kualitas pelayanan.

¹⁹ Lukman Hakim et al., “HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DENGAN” 7, no. 2 (2021): 1281–98.

Studi ini relevan dengan upaya Biddokkes Polda Bengkulu yakni saling mendukung dalam konteks pengembangan strategi untuk mengoptimalkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan Polri.

11. Pengaruh Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat terhadap Akses Pelayanan Kesehatan untuk Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan²⁰, studi ini bermaksud untuk menganalisa manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memegang peranan kunci dalam menentukan sejauh mana akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang bermutu dapat terwujud. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama berfungsi tak cuma sebagai tempat pengobatan, namun turut sebagai pusat preventif, promotif, dan edukatif bagi masyarakat. Maka demikian, pengelolaan yang efektif dalam organisasi Puskesmas akan sangat menentukan sejauh mana layanan kesehatan dapat diakses dan dinikmati secara merata oleh seluruh lapisan rakyat.

Dalam konteks manajemen, beberapa aspek penting yang mempengaruhi kualitas akses layanan ialah perencanaan pelayanan, pengorganisasian sumber daya manusia, pengelolaan anggaran, dan pengawasan mutu pelayanan. Manajemen yang baik akan mampu

²⁰ Yusni Ainurrahmah, "Pengaruh Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat Terhadap Akses Pelayanan Kesehatan Untuk Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan," *Jurnal Publik* 11, no. 02 (2017): 239–56.

mengalokasikan sumber daya secara efisien, mengatur jadwal pelayanan yang seirama dengan keperluan masyarakat, serta menjamin ketersediaan tenaga medis dan obat-obatan secara tepat waktu. Ketika aspek-aspek tersebut dikelola secara profesional, maka akses masyarakat terhadap layanan kesehatan dijadikan lebih mudah, cepat, dan bermutu.

Akses pelayanan kesehatan yang baik mencakup kemudahan geografis (jarak dan transportasi), keterjangkauan biaya, serta ketersediaan layanan yang seirama dengan keperluan masyarakat. Jika manajemen Puskesmas mampu menjawab ketiga komponen akses tersebut, maka masyarakat cenderung lebih aktif memanfaatkan fasilitas kesehatan yang ada, baik untuk keperluan pengobatan maupun pencegahan penyakit. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan derajat kesehatan masyarakat dan penguatan sistem kesehatan lokal.

Pengaruh manajemen yang baik juga tercermin dari meningkatnya kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan ini dijadikan indikator tidak langsung dari mutu pelayanan. Ketika manajemen mampu membentuk budaya pelayanan yang responsif, ramah, dan berbasis pada keperluan pasien, maka mutu layanan pun akan meningkat. Selain itu, mutu pelayanan juga diukur dari efektivitas penanganan kasus, ketepatan

diagnosis, dan keberhasilan program-program kesehatan masyarakat seperti imunisasi, program gizi, dan skrining penyakit menular.

Secara keseluruhan, manajemen Puskesmas yang baik akan memperkuat fondasi sistem layanan kesehatan primer. Pengaruh positif ini tak cuma terlihat dari peningkatan akses, namun turut dalam perwujudan mutu layanan yang berdampak langsung pada pencapaian tujuan pembangunan kesehatan nasional. Maka demikian, peningkatan kapasitas manajemen—baik dalam hal kepemimpinan, administrasi, maupun sistem informasi—harus dijadikan prioritas dalam reformasi pelayanan kesehatan di tingkat dasar.

Studi ini mempunyai relevansi yang kuat dengan Biddokkes Poldabengkulu karena keduanya sama-sama memfokuskan pentingnya pengelolaan manajemen layanan kesehatan dalam upaya mengoptimalkan mutu pelayanan pada rakyat.

12. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Oesapa Tahun 2022²¹, Studi ini bermaksud untuk menganalisa sejauh mana mutu pelayanan kesehatan memengaruhi tingkat kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Oesapa. Latar belakang dari studi ini didasari oleh pentingnya

²¹ Dominika Priska Tsu, Tadeus A.L. Regaletha, and Yoseph Kenjam, “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN Di Puskesmas Oesapa Tahun 2022,” *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat* 1, no. 4 (2022): 399–408, <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i4.1195>.

evaluasi mutu pelayanan dalam rangka mengoptimalkan efektivitas program JKN sebagai bentuk perlindungan sosial di bidang kesehatan. Kepuasan pasien dianggap sebagai indikator penting dari mutu pelayanan, karena mencerminkan keseiramaan antara harapan pasien dengan kenyataan pelayanan yang mereka terima.

Penelitian memakai pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* yang melibatkan 138 responden dari total populasi 833 peserta JKN yang berkunjung ke Puskesmas Oesapa. Teknik pengambilan sampel dilaksanakan secara *purposive sampling* dan data dihimpun dengan kuesioner. Fokus utama studi ini ialah lima dimensi mutu pelayanan berlandaskan teori SERVQUAL, yakni bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Capaian studi mengungkapkan bahwasanya seluruh dimensi mutu pelayanan tersebut berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan peserta JKN, dengan nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0,000. Temuan ini menegaskan bahwasanya mutu pelayanan kesehatan yang tinggi berkontribusi langsung pada kepuasan pasien. Artinya, ketika fasilitas kesehatan memberi pelayanan yang andal, tanggap, empatik, dengan

jaminan keamanan serta didukung sarana prasarana yang memadai, maka peserta JKN merasa lebih puas terhadap layanan yang diterima.

Secara khusus, dimensi *responsiveness* dan *empathy* terbukti dijadikan faktor dominan dalam membentuk persepsi positif peserta terhadap mutu pelayanan. Hal ini mengungkapkan bahwasanya sikap dan keterlibatan aktif tenaga kesehatan dalam merespons keperluan pasien serta empati dalam berinteraksi dijadikan elemen penting dalam menciptakan pelayanan yang berorientasi pada pasien. Kualitas interaksi antara tenaga medis dan pasien memengaruhi rasa aman dan kepercayaan peserta terhadap layanan yang diberikan.

Sebagai kesimpulan, studi ini memberi rekomendasi kepada pengelola Puskesmas Oesapa supaya terus mengoptimalkan mutu pelayanan dengan pelatihan SDM, perbaikan fasilitas, dan pengaplikasian standar pelayanan yang berorientasi pada keperluan pasien. Dengan demikian, tak cuma kepuasan peserta JKN yang meningkat, namun turut kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan primer akan semakin kuat. Studi ini memperkuat bukti bahwasanya mutu pelayanan ialah fondasi penting dalam keberhasilan implementasi JKN di tingkat fasilitas kesehatan dasar.

Mempunyai relevansi yang erat dengan Biddokkes Polda Bengkulu karena keduanya sama-sama berfokus pada upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mendukung kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan

13. Korelasi antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rs Bhayangkara Tk III Manado²², Studi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya mutu pelayanan kesehatan dalam mengoptimalkan kepuasan pasien yang menjalani perawatan di rumah sakit. RS Bhayangkara TK III Manado, sebagai satu di antara institusi pelayanan kesehatan, dituntut untuk memberi layanan yang berkualitas, tak cuma dari segi teknis medis, namun turut dari segi kenyamanan, kecepatan pelayanan, serta korelasi interpersonal antara petugas kesehatan dan pasien. Studi ini bermaksud untuk mengetahui korelasi antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit tersebut.

Penelitian dilaksanakan memakai pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel yang digunakan ialah 100 pasien rawat inap yang dipilih secara acak. Pengumpulan data dilaksanakan dengan kuesioner yang mengacu pada lima dimensi mutu pelayanan berlandaskan

²² Ikbal Munawir et al., "Shakai 3 4.," *Jurnal Ilmiah Kesehatan* 7, no. 5 (2018): 15–22, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22354>.

model SERVQUAL, yakni bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi ini dianggap mewakili indikator utama yang memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu layanan rumah sakit.

Capaian studi mengungkapkan bahwasanya semua dimensi mutu jasa pelayanan mempunyai korelasi yang signifikan dengan kepuasan pasien. Bukti fisik seperti kebersihan ruangan, kenyamanan tempat tidur, dan ketersediaan fasilitas medis dinilai penting oleh pasien. Keandalan dalam memberi pelayanan seirama jadwal dan prosedur juga memengaruhi persepsi pasien. Daya tanggap tenaga medis dalam merespons keluhan serta jaminan terhadap keselamatan dan keterampilan profesional turut memberi dampak positif. Yang paling dominan ialah dimensi empati, yakni kemampuan tenaga kesehatan mengungkapkan perhatian dan kepedulian secara personal kepada pasien.

Temuan ini menegaskan bahwasanya peningkatan kualitas layanan dalam kelima aspek tersebut sangat berperan dalam mengoptimalkan kepuasan pasien rawat inap. Ketika pasien merasa diperhatikan secara personal dan menerima pelayanan yang cepat, akurat, serta dalam lingkungan yang bersih dan nyaman, maka tingkat kepuasannya pun akan meningkat. Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang baik menciptakan

pengalaman perawatan yang positif dan membangun kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Sebagai kesimpulan, pihak RS Bhayangkara TK III Manado disarankan untuk secara berkelanjutan memperbaiki dan menjaga mutu pelayanan kesehatan. Upaya ini mencakup pelatihan sumber daya manusia supaya lebih tanggap dan empatik, peningkatan fasilitas fisik, serta sistem pelayanan yang lebih responsif dan transparan. Dengan demikian, rumah sakit tak cuma mengoptimalkan kepuasan pasien, namun turut memperkuat reputasi sebagai institusi kesehatan yang mengutamakan kualitas dan humanisasi pelayanan.

Mempunyai relevansi dengan Biddokkes Polda Bengkulu karena keduanya sama-sama berfokus pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan sebagai upaya untuk mencapai kepuasan pasien di fasilitas kesehatan Polri.

14. Berikan pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan di Jawa Barat²³, Tujuan dari studi ini ialah untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Badan

²³ Masfi Sya'fiatul Ummah, "NoTitle," *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2019): 1–14, http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI.

Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Provinsi Jawa Barat, utamanya dalam hal aksesibilitas, kualitas layanan, serta kepuasan peserta terhadap program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Studi ini juga bermaksud untuk mengidentifikasi sejumlah kendala atau permasalahan yang dihadapi oleh peserta dalam memperoleh layanan kesehatan dengan BPJS, serta mengevaluasi efektivitas kerja sama antara BPJS Kesehatan dengan fasilitas kesehatan di wilayah tersebut. Selain itu, studi ini dimaksudkan untuk memberi masukan dan rekomendasi yang konstruktif bagi pihak terkait supaya pelayanan BPJS Kesehatan di Jawa Barat dapat ditingkatkan secara berkelanjutan demi tercapainya tujuan utama program, yakni memberi jaminan pelayanan kesehatan yang adil, merata, juga bermutu bagi seluruh masyarakat.

Mempunyai relevansi dengan tesis ini karena keduanya sama-sama berfokus pada upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

15. Efektifitas program bpjs terhadap penggunaan kartu BPJS pada anggota Polri, PNS dan keluarga di Klinik Pratama Polres Hulu Sungai Utara²⁴, studi ini bermaksud untuk mengetahui dan menganalisa sejauh mana program BPJS Kesehatan telah berjalan secara efektif dalam

²⁴ Anggota Polri et al., "EFEKTIFITAS PROGRAM BPJS TERHADAP PENGGUNAAN KARTU BPJS PADA Konstitusi Organisasi Kesehatan Sedunia , Dan Secara Nasional Dalam Pasal 28 A Undang-Undang Dalam Konteks Implementasi Program BPJS Kesehatan Pada Klinik Pratama Polres HSU , Masyarakat Dalam R," n.d.

memberi pelayanan kesehatan kepada anggota Polri, Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan keluarganya di lingkungan Polres Hulu Sungai Utara. Studi ini bermaksud untuk mengevaluasi tingkat pemanfaatan kartu BPJS dalam akses layanan kesehatan di Klinik Pratama, mengukur tingkat kepuasan pengguna, serta mengidentifikasi kendala-kendala yang berpotensi dihadapi dalam kelangsungan program tersebut. Dengan demikian, hasil studi ini harapannya dapat memberi ilustrasi nyata terkait keberhasilan implementasi program BPJS Kesehatan di institusi kepolisian, serta memberi masukan dan rekomendasi guna mengoptimalkan kualitas dan efektivitas pelayanan kesehatan di masa yang Akan Datang.

Mempunyai relevansi yang erat dengan Biddokkes Polda Bengkulu karena keduanya sama-sama berfokus pada optimalisasi pelayanan kesehatan dengan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di lingkungan Polri.

16. Kualitas pelayanan berkorelasi dengan kepuasan peserta JKN di fasilitas kesehatan tingkat pertama Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta²⁵, menjelaskan bahwasanya kualitas pelayanan mempunyai peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional

²⁵ Sri Sularsih Endartiwi and Pramukti Dian Setianingrum, "Health Care Quality Has Correlation with Participant Satisfaction of NHI in the Primary Health Facilities in the Province of Yogyakarta," *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan* 22, no. 3 (2019): 158–66.

(JKN). Studi ini menyoroti bagaimana pelayanan yang diberikan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), seperti puskesmas dan klinik, sangat mempengaruhi persepsi dan pengalaman peserta terhadap program JKN. Aspek-aspek kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu, keramahan tenaga medis, ketersediaan obat, serta kenyamanan fasilitas, dijadikan faktor utama yang menentukan apakah peserta merasa puas atau tidak. Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, studi ini mengungkapkan keberadaan korelasi yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan peserta, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepercayaan dan keberlanjutan penggunaan layanan JKN. Maka demikian, peningkatan mutu pelayanan di FKTP dijadikan strategi kunci dalam menjaga keberhasilan dan keberlanjutan program JKN secara keseluruhan.

Mempunyai relevansi yang kuat dengan Klinik Bhayangkara Medika 02 Biddokkes Polda Bengkulu karena keduanya sama-sama menyoroti pentingnya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dalam rangka mengoptimalkan kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

17. Perbedaan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Empat Jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama²⁶, terkait perbedaan tingkat

²⁶ Ni Made Widiastuti, Ni Made Sri Nopiyani, and I Nyoman Mangku Karmaya, "Perbedaan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Empat Jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat

kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ketika menerima pelayanan di empat jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), yakni puskesmas, klinik pratama, praktik dokter umum, dan praktik dokter gigi. Studi ini bermaksud untuk mengevaluasi bagaimana variasi dalam jenis fasilitas kesehatan memengaruhi pengalaman dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Capaian studi mengungkapkan bahwasanya terdapat perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan pasien, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas interaksi tenaga medis, waktu tunggu, ketersediaan obat, serta kenyamanan lingkungan fasilitas. Temuan ini memfokuskan pentingnya standarisasi mutu pelayanan di semua jenis FKTP supaya setiap peserta JKN, tanpa memandang jenis fasilitas yang dikunjungi, mendapati pelayanan yang optimal juga setara. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh di sejumlah FKTP dijadikan kunci dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap program JKN.

Mempunyai relevansi yang erat dengan Klinik Bhayangkara Medika 02 Biddokkes Polda Bengkulu karena sama-sama mengkaji pelayanan kesehatan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan korelasinya dengan tingkat kepuasan pasien.

18. Pemanfaatan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) oleh Peserta BPJS Kesehatan di Kota Denpasar²⁷, membahas terkait sejauh mana peserta BPJS Kesehatan memakai layanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, seperti puskesmas, klinik pratama, dan praktik dokter umum. Studi ini menyoroti bahwasanya meskipun peserta BPJS di Kota Denpasar mmempunyai akses terhadap FKTP sebagai pintu pertama pelayanan, tingkat pemanfaatannya masih bervariasi tergantung pada beberapa faktor, seperti pengetahuan peserta terkait prosedur berobat memakai BPJS, persepsi terhadap kualitas layanan FKTP, serta kemudahan akses dan jarak ke fasilitas tersebut. Beberapa peserta cenderung langsung mengakses rumah sakit atau layanan tingkat lanjutan karena merasa layanan di FKTP belum optimal. Temuan ini mengungkapkan perlunya peningkatan sosialisasi, edukasi, dan kualitas pelayanan di FKTP supaya peserta lebih percaya dan aktif memanfaatkan layanan tingkat pertama seirama dengan alur sistem rujukan JKN. Dengan demikian, sistem JKN bisa berlangsung lebih efektif dan efisien seirama dengan tujuan awalnya.

Mmempunyai relevansi dengan Biddokkes Polda Bengkulu karena keduanya sama-sama berfokus pada upaya optimalisasi pelayanan kesehatan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

²⁷ Ketut Novia Arini, "Pemanfaatan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Oleh Peserta BPJS Kesehatan Di Kota Denpasar," *Bali Medika Jurnal* 7, no. 2 (2020): 206–14, <https://doi.org/10.36376/bmj.v7i2.156>.

19. Transforming Health Care Systems Towards High-Performance Organizations: Qualitative Study Based on Learning from the COVID-19 Pandemic in the Basque Country (Spain).²⁸ bertujuan untuk mengidentifikasi perubahan organisasi yang terjadi dalam sistem kesehatan di Basque selama pandemi COVID-19 dan bagaimana perubahan tersebut dapat diterapkan untuk mentransformasi sistem kesehatan menjadi organisasi yang berkinerja tinggi. Penelitian ini menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan realistik, mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dengan 20 informan kunci yang merupakan ahli di bidang kesehatan. Analisis data dilakukan menggunakan *Framework Method*, yang menghasilkan tujuh tema utama, yaitu Responsiveness (perencanaan, tata kelola, elastisitas organisasi, dan fleksibilitas staf), Telehealth (telecare, telework, dan telecoordination), Integration (kerja tim, kolaborasi, dan koordinasi dengan Kesehatan Masyarakat), Knowledge Management (modal intelektual, bukti ilmiah, pelatihan), Professional Roles (penguatan dan inovasi peran profesional), Digitisation (strategi, analitik data, otomatisasi, dan interoperabilitas), serta Organisational Communication (manajemen komunikasi dan saluran informasi).

²⁸ Ane Fullaondo, Irati Erreguerena, and Esteban De Manuel Keenoy, "Transforming Health Care Systems towards High-Performance Organizations : Qualitative Study Based on Learning from COVID-19 Pandemic in the Basque Country (Spain)," 2024, 1–15.

Temuan-temuan ini menunjukkan area-area di mana perubahan besar telah terjadi dan bagaimana hal ini dapat diterapkan untuk memperbaiki sistem kesehatan secara keseluruhan. Kesimpulannya, transformasi sistem kesehatan menjadi organisasi berkinerja tinggi memerlukan reformasi yang melibatkan berbagai dimensi strategis dan operasional, serta membutuhkan komitmen politik, teknis, dan finansial yang luas dan berkelanjutan. Dengan menerapkan perubahan yang diidentifikasi selama pandemi, sistem kesehatan dapat menjadi lebih efektif dalam menghadapi tantangan kesehatan di masa depan.

Sebagaimana artikel tersebut menunjukkan pentingnya komitmen politik dan operasional dalam transformasi sistem kesehatan, relevan dengan penelitian saya dan dapat mengaitkan bagaimana aplikasi JKN mendukung prinsip-prinsip fiqih dalam memberikan pelayanan kesehatan yang adil dan berkualitas bagi masyarakat, dengan tetap memperhatikan dimensi etis dan sosial dalam perspektif Islam.

20. Artikel berjudul "Evaluation of the Usability and User Experience of the Jaminan Kesehatan Nasional Mobile Application in Indonesia"²⁹ diterbitkan dalam *Healthcare Informatics Research* pada Oktober 2024 oleh Savira Putri Handasari, Respati Wulandari, dan Haikal dari Universitas Dian Nuswantoro, Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk

²⁹ Savira Putri Handasari and Respati Wulandari, "Evaluation of the Usability and User Experience of the Jaminan Kesehatan Nasional Mobile Application in Indonesia" 30, no. 4 (2024): 324–32.

mengevaluasi tingkat kegunaan (usability) dan pengalaman pengguna (user experience) dari aplikasi Mobile JKN di Indonesia, yang telah mengalami peningkatan jumlah pengguna secara signifikan dalam dua tahun terakhir.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei daring dengan menggunakan kuesioner System Usability Scale (SUS) dan penilaian pengalaman pengguna. Survei ini disebarluaskan melalui media sosial dan mendapatkan 370 respons dari peserta. Variabel yang dievaluasi mencakup kegunaan dan pengalaman pengguna, dengan fokus pada enam parameter: daya tarik (attractiveness), keterbacaan (perspicuity), efisiensi (efficiency), keandalan (dependability), stimulasi (stimulation), dan kebaruan (novelty). Analisis data dilakukan secara deskriptif, dan hasilnya dibandingkan dengan standar benchmarking.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Mobile JKN memiliki skor rata-rata SUS sebesar $60,9 \pm 13,47$, yang dikategorikan sebagai "baik" namun berada pada grade "F" dan rentang persentil 34, menandakan tingkat kegunaan yang masih perlu ditingkatkan. Penilaian pengalaman pengguna menunjukkan skor rata-rata untuk masing-masing parameter sebagai berikut: daya tarik ($1,09 \pm 1,09$), keterbacaan ($1,05 \pm 1,17$), efisiensi ($1,07 \pm 1,20$), keandalan ($1,03 \pm 1,12$), stimulasi ($0,88 \pm 1,20$), dan kebaruan ($0,58 \pm 1,09$). Hasil benchmarking menempatkan

pengalaman pengguna aplikasi Mobile JKN dalam kategori "di bawah rata-rata".

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa meskipun evaluasi terhadap kegunaan dan pengalaman pengguna aplikasi Mobile JKN secara umum positif, masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan aspek-aspek tersebut. Penelitian lebih lanjut dengan skala yang lebih luas diperlukan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan dan pengalaman pengguna guna mendorong adopsi aplikasi JKN dan meningkatkan kepuasan pengguna. Relevansi dengan penelitian yang saya miliki terletak pada upaya untuk memahami bagaimana aplikasi JKN dapat berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

H. Sistematika Pembahasan

Tesis ini rencananya disusun dalam sistematika uraian yang terangkum dalam lima BAB sebagaimana berikut:

BAB pertama ialah bagian pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batas masalah, rumusan masalah, tujuan, kegunaan penelitian, studi yang relevan, dan sistematika penulisan. BAB ini memberi ilustrasi awal terkait pentingnya pemanfaatan aplikasi JKN Mobile dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Polda Bengkulu dari perspektif Fiqih Siyash Idariyah, serta menjelaskan pendekatan yang digunakan dalam studi ini.

BAB kedua menguraikan teori-teori yang relevan dengan penelitian, seperti teori teknologi, Fiqih Siyasah Idariyah, aplikasi jaminan kesehatan nasional mobile, dan kerangka pikir. BAB ini juga mencakup tinjauan pustaka yang mengkaji penelitian terdahulu terkait pemanfaatan teknologi dalam pelayanan kesehatan, utamanya aplikasi JKN Mobile, serta pengaplikasian nilai-nilai Islam dalam kebijakan publik. Tinjauan ini bermaksud untuk mengidentifikasi kesenjangan penelitian, yakni minimnya kajian terkait evaluasi pelayanan kesehatan berbasis teknologi oleh Kepolisian Daerah dari perspektif Fiqih Siyasah Idariyah.

BAB ketiga menjelaskan metode studi yang digunakan. Studi ini memakai pendekatan kualitatif guna menggali pengalaman, persepsi, dan pandangan masyarakat serta petugas Klinik Bhayangkara Medika 2 Biddokkes Polda Bengkulu terkait pelayanan kesehatan yang memanfaatkan aplikasi JKN Mobile. Sumber data meliputi data primer wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen, data sekunder meliputi penelitian terdahulu dan data dari instansi terkait. Teknik pengumpulan data mencakup petugas yang terlibat dalam layanan kesehatan dan masyarakat penerima manfaat layanan. Teknik analisis data secara kualitatif memakai model Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dijaga dengan triangulasi sumber, metode, juga waktu.

BAB keempat ini memuat capaian studi dan pembahasan. Data yang telah dianalisis dipaparkan untuk menjawab rumusan masalah, termasuk bagaimana pemanfaatan aplikasi JKN Mobile mengoptimalkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan kesehatan di Polda Bengkulu, serta sejauh mana prinsip-prinsip Fiqih Siyasah Idariyah diterapkan dalam kebijakan pelayanan kesehatan berbasis teknologi.

BAB kelima ini ialah penutup yang memuat kesimpulan dari capaian studi, implikasi penelitian, juga saran. Kesimpulan akan merangkum temuan utama penelitian, implikasi untuk kebijakan kesehatan berbasis teknologi, serta rekomendasi untuk penelitian lebih lanjut.

Daftar Pustaka memuat referensi yang digunakan dalam penelitian, seperti jurnal ilmiah, buku, laporan kebijakan, dan dokumen relevan lainnya yang berkaitan dengan efektivitas layanan kesehatan, Fiqih Siyasah Idariyah, dan maqashid syariah.

Lampiran berisi dokumen pendukung, seperti pedoman wawancara, surat izin penelitian, dan jadwal penelitian. Lampiran ini bermaksud untuk memberi transparansi dan memastikan akuntabilitas dalam kelangsungan penelitian.