

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) merupakan suatu sistem yang mengatur pembiayaan pelayanan kesehatan yang berdiri sejak tahun 2014. Sistem JKN mencakup seluruh pelayanan kesehatan baik di tingkat primer sampai tingkat tersier. Pelayanan di tingkat primer meliputi dokter praktek swasta, klinik dan puskesmas yang merupakan pelayanan pertama yang dilewati oleh pasien yang menggunakan BPJS sebelum ke pelayanan yang lebih lanjut. BPJS Kesehatan yang bertugas sebagai badan penyelenggara sistem JKN telah mengembangkan sebuah sistem yang di peruntukan oleh pelayanan kesehatan pertama yaitu aplikasi *Primary Care* yang merupakan sistem informasi pelayanan pasien peserta BPJS Kesehatan berbasis Online (BPJS, 2016).

Aplikasi *Primary Care* atau biasa disebut aplikasi *P-Care* merupakan sebuah aplikasi yang diperuntukan untuk pelayanan dasar berbasis web dibuat untuk mendukung proses pembayaran di pelayanan fasilitas kesehatan tingkat pertama bagi peserta BPJS Kesehatan (Sudarti, 2015). Sistem ini memberikan kemudahan untuk mengakses data ke server BPJS baik itu proses pendaftaran, penegakan diagnosa, terapi, hingga pelayanan laboratorium. Fasilitas kesehatan tingkat pertama yang melakukan kerjasama dengan dengan pihak BPJS Kesehatan diharuskan untuk menjalankan pelayanan kesehatan secara komprehensif. Sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan harus bersifat luas dan lengkap, meliputi seluruh aspek, atau meliputi ruang lingkup yang luas agar menghasilkan kualitas pelayannya yang terbaik (Kemenkes RI, 2013).

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah suatu fasilitas pelayanan kesehatan primer yang memberikan pelayanan secara primer dalam upaya

menyelenggarakan kesehatan masyarakat dan kesehatan perorangan, mengutamakan upaya promotif dan preventif guna mencapai kesehatan masyarakat yang maksimal di tempat atau wilayah kerja pusat pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2014). Dalam menyelenggarakan upaya kesehatan, puskesmas menitik beratkan pelayanan kesehatan yang cukup luas agar mencakup semua lapisan masyarakat tanpa mengabaikan kualitas pelayanan perorangan. Pengelolaan puskesmas dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten dan Kota.

Puskesmas Patrang merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berada di kabupaten jember. Terdapat unit pelayanan di puskesmas ini yaitu poli umum / BP, poli gigi, poli KIA, poli TB (Tuberkulosis), unit penunjang laboratorium, unit farmasi, rawat inap dan IGD 24 jam. Puskesmas Patrang sudah melakukan kerjasama dengan BPJS dalam pelayanan kesehatannya. Sejak tahun 2014 aplikasi *Primary Care* sudah diimplementasikan di puskesmas ini. Aplikasi *Primary Care* ini satu-satunya aplikasi yang digunakan oleh puskesmas Patrang dalam memberikan pelayanan terhadap pasien BPJS dan satu-satunya sistem informasi yang ada di puskesmas tersebut. Aplikasi *primary care* sendiri digunakan untuk mengentrikan data sosial, data pemeriksaan pasien dan pembuatan surat rujukan untuk pasien BPJS.

Peneliti melakukan studi pendahuluan di Puskesmas Patrang dengan melakukan wawancara dan observasi di beberapa unit pelayanan. Hasil dari studi pendahuluan tersebut adalah pengimplementasian aplikasi *primary care* di Puskesmas Patrang ditemukan permasalahan dalam penerapannya, sehingga dapat mengganggu jalannya pelayanan. Pada bulan April tahun 2019, aplikasi *primary care* mengalami masalah *error*, masalah ini disebabkan oleh masalah dari sistemnya sendiri yang membuat petugas harus menunggu selama 1 hari untuk bisa mengoperasikan aplikasinya kembali yang mengakibatkan pengguna aplikasi harus melakukan pencatatan secara manual. Apabila ada pasien yang membutuhkan surat rujukan, pasien tersebut harus menunggu untuk mendapatkan surat rujukan sampai sistem tersebut normal kembali sehingga proses pelayanan yang diberikan sangat tidak efisien dan tidak optimal. Permasalahan

tersebut tidak sesuai dengan kriteria karakteristik teknologi *Technology Characteristics* adalah alat yang digunakan oleh individu untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas mereka (Goodhue dan Thompson *dalam* Yusuf, 2016)), dalam hal teknologi merujuk pada sistem komputer yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak dan data serta alat pendukung lainnya yang disediakan untuk membantu para pengguna dalam menyelesaikan tugasnya.

Permasalahan lainnya yang tidak sesuai dengan kriteria *Technology Characteristics* adalah aplikasi *primary care* yang tiba-tiba keluar atau *log-out* sendiri jika terlalu lama dibiarkan, sehingga petugas harus menginputkan username dan password lagi untuk bisa mengakses aplikasi tersebut. Selain permasalahan yang bersumber dari aplikasi, juga terdapat masalah lain yang berhubungan dengan alat pendukung teknologi yaitu printer dan komputer. Di masing-masing poli di Puskesmas Patrang terdapat 1 unit printer, tetapi hanya di poli umum printer yang bisa digunakan, karena di poli lainnya printernya mengalami kerusakan. Dan juga hanya di poli umum yang terdapat komputer. Sedangkan untuk poli KIA dan poli gigi tidak ada komputer, tetapi terkadang petugas dari poli tersebut membawa laptop sendiri atau menggunakan *handphoe* untuk menginputkan data pelayanan ke aplikasi *primary care*.

Setiap masing-masing poli yang ada di Puskesmas Patrang akan melakukan proses pelayanan kesehatan. Dalam proses pelayanan tersebut mereka akan menginputkan data sosial dan data hasil pemeriksaan kedalam aplikasi *primary care*. Tetapi dalam melakukan proses pembuatan surat rujukan, petugas poli gigi dan poli KIA akan menyerahkan tugas tersebut kepada petugas poli umum. Karena di poli umum fasilitas komputer dan printer yang bisa digunakan dengan baik. Dari penjabaran permasalahan tersebut tidak sesuai dengan kriteria karakteristik tugas *Task Characteristics* adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu dalam melaksanakan proses input dan output (Goodhue dan Thompson *dalam* Yusuf, 2016). Didalam kriterian karakteristik tugas ini terdapat indikator tingkat kebergantungan antara individu dengan unit yang lain.

Permasalahan dalam hal pembuatan surat rujukan yang seharusnya bisa dilakukan disetiap unit pelayanan, kenyataannya hanya 1 unit yang bertugas membuat surat rujukan. Sehingga bisa dikatakan pemanfaatan aplikasi ini belum maksimal. Kebermanfaatan dapat diartikan suatu perilaku pengguna teknologi dalam menyelesaikan tugas yang diukur dengan melihat frekuensi suatu teknologi digunakan (Goodhue dan Thompson *dalam* (Yusuf, 2016)

Menurut penuturan petugas poli umum, pernah menemukan diagnosa penyakit yang ada di dalam aplikasi *primary care* berbeda dengan yang ada di buku ICD-X, sehingga membuat petugas poli umum bingung dan memutuskan memberikan kode diagnosa penyakit tersebut sesuai dengan yang ada di aplikasi. Masalah tersebut belum memenuhi indikator ketepatan data yang ada didalam kriteria kesesuaian Teknologi tugas. Masalah lainnya yaitu Puskesmas Patrang hanya menggunakan aplikasi *primary care* dalam memberikan pelayanan kesehatan. Tidak adanya SIMPUS (Sistem Informasi Manajemen Puskesmas) ini mengakibatkan petugas harus bekerja dua kali dalam melakukan proses menginput data kunjungan yaitu secara komputerisasi ke dalam aplikasi *primary care* dan mencatat secara manual kedalam buku register. Untuk pengolahan laporan kunjungan masih harus menginputkan kembali sehingga terjadi *double entri*, karena formulir laporan *primary care* tidak sama dengan formulir laporan yang ada di puskesmas. Kondisi tersebut menunjukkan belum memenuhi kriteria Teknologi tugas yang Fit merupakan kesesuaian dari kemampuan teknologi untuk kebutuhan tugas dalam pekerjaan yaitu kemampuan teknologi informasi untuk memberikan dukungan terhadap pekerjaan, dan bisa dikatakan bahwa teknologi informasi yang diterapkan belum sesuai dengan kebutuhan tugas dari penggunanya.

Masalah-masalah yang terdapat dalam penerapan aplikasi *primary care* menyebabkan salah satu petugas harus menanggung beban kerja dan terkadang harus menunda pekerjaan keesokan harinya untuk menyelesaikan tugasnya. Serta Kegiatan *double entri data* laporan juga menyebabkan beban kerja petugas bertambah sehingga bisa beresiko dalam kesalahan penginputan data. Dari permasalahan tersebut artinya

kriteria dampak kinerja dari penerapan aplikasi *primary care* belum dirasakan oleh semua pengguna.

Penerapan teknologi informasi berbasis komputer harus memiliki tiga hal dalam melaksanakannya, yaitu perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*) dan pengguna (*brainware*) ketiga hal tersebut akan saling berinteraksi yang akan terjadi proses *input-output* sesuai dengan fungsinya masing-masing (Bodnar dan Hopwood dalam Rahadi, 2007). Perangkat keras merupakan media atau alat pendukung yang berfungsi sebagai memproses data. Perangkat lunak merupakan sistem atau aplikasi yang digunakan menyelesaikan tugas, sedangkan pengguna merupakan yang mengoperasikan teknologi informasi atau biasa disebut *user*.

Evaluasi sistem informasi sangat dibutuhkan untuk mengetahui dan menilai sistem informasi yang digunakan sudah mencapai sasaran yang diharapkan atau tidak. Banyak metode yang bisa digunakan untuk melakukan evaluasi sistem salah satunya menggunakan metode TTF. Metode TTF atau *Task Technology Fit* adalah sebuah metode untuk mengetahui kemampuan suatu teknologi informasi dalam membantu kerja suatu individu dalam melakukan pekerjaannya atau kesesuaian fungsi teknologi informasi yang digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga bermanfaat untuk mendukung tugas-tugas pengguna (Widagdo, 2016). Metode TTF mempunyai 5 variabel yang menjadi ukuran penilaian dalam melakukan evaluasi sistem yaitu Variabel Karakteristik Tugas (*Task Characteristics*) dan Karakteristik Teknologi (*Technology Characteristics*) yang mempengaruhi kesesuaian tugas teknologi (*Task Technology fit*), pemanfaatan (*Utilization*) dan Dampak kinerja (*Performance Impact*).

Setelah mengetahui permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi sistem informasi untuk mengetahui penerapan implementasi aplikasi *primary care*. Karena sejak tahun 2014 pengimplementasikan aplikasi *Primary Care* ini belum pernah ada yang mengevaluasi aplikasi tersebut di Puskesmas Patrang Kabupaten Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah penelitian diatas, maka pokok permasalahan yang akan dibahas adalah Bagaimana evaluasi implementasi aplikasi *Primary Care* dengan menggunakan metode *Tasks Technology Fit* di Puskesmas Patrang Kabupaten Jember tahun 2019?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis implementasi aplikasi *Primary Care (P-Care)* dengan menggunakan metode *Tasks Technology Fit* di Puskesmas Patrang Kabupaten Jember tahun 2019.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengevaluasi karakteristik tugas, karakteristik teknologi, kesesuaian tugas teknologi, Kebermanfaatan dan dampak kinerja pada penerapan *Primary Care* di Puskesmas Patrang.
- b. Mengevaluasi aplikasi *Primary Care* ditinjau dari kesesuaian teknologi tugas berdasarkan segi karakteristik tugas dan karakteristik teknologi pada penerapan *Primary Care* di Puskesmas Patrang.
- c. Mengevaluasi aplikasi *Primary Care* ditinjau dari Kebermanfaatan dan terhadap dampak kinerja berdasarkan segi kesesuaian tugas teknologi pada penerapan *Primary Care* di Puskesmas Patrang.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Penulis

- a. Membantu penulis dalam menerapkan ilmu yang telah diterima pada waktu kuliah dan mencoba melatih menerapkan ilmu tersebut secara benar dan terarah dengan baik.
- b. Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam tata cara penggunaan dan

pemanfaatan aplikasi *Primary Care*.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Sebagai tambahan informasi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan dengan penggunaan sistem informasi.
- b. Sebagai tambahan permasalahan yang terjadi di lapangan sehingga menambah dan memperluas materi perkuliahan.
- c. Dapat menjalin kerjasama antara pihak akademik dengan pihak lembaga atau instansi.

1.4.3 Bagi Puskesmas Patrang

- a. Sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pengguna pada aplikasi *Primary Care* di Puskesmas Patrang.
- b. Sebagai dasar untuk memberikan saran dalam menyikapi masalah yang terkait penggunaan aplikasi *Primary Care* di Puskesmas Patrang