

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi yang semakin berkembang saat ini sudah banyak memberikan manfaat bagi aktivitas dan kegiatan manusia. Perkembangan teknologi khususnya dibidang kesehatan dituntut untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan. Teknologi informasi dibidang kesehatan utamanya pengembangan informasi dengan efisiensi akses database pasien yang sudah terkomputerisasi dalam sebuah sistem informasi kesehatan, tentunya memiliki pengaruh yang sangat signifikan untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien. Sistem informasi kesehatan yang terkomputerisasi ini mampu mendeteksi apa saja jenis penyakit dan riwayat penyakit pasien, siapa saja tenaga medis yang pernah menangani penyakitnya dan bagaimana penanganan yang dilakukan, riwayat obat-obatan yang sudah diberikan dan lain sebagainya. Oleh karena itu perawatan pasien dapat dilakukan dengan efektif dan juga tepat sesuai dengan riwayat penyakit yang pernah diderita olehnya.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi ini akan sangat menunjang perkembangan sistem informasi kesehatan. Pemerintah melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2014 menetapkan aturan yang mengatur mengenai penyelenggaraan komunikasi data dalam sistem informasi kesehatan yang terintegrasi untuk mengoptimalkan aliran data dari Kabupaten/Kota dan Provinsi ke Kementerian Kesehatan untuk menyediakan data dan informasi yang tepat, cepat, dan akurat, sangat perlu diselenggarakan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi melalui komunikasi data. Uraian dalam PERMENKES Nomor 92 Tahun 2014 menyebutkan bahwa Sistem Informasi Kesehatan Terintegrasi adalah Sistem Informasi Kesehatan yang ada telah mampu menyediakan mekanisme saling hubung antar subsistem informasi dengan berbagai cara yang sesuai dengan yang dibutuhkan, sehingga data dari satu sistem atau subsistem secara rutin dapat melintas, menuju atau diambil oleh satu atau lebih sistem atau subsistem yang lain (Kemenkes RI 2014). Selaras dengan upaya

pemerintah untuk mewujudkan sistem informasi kesehatan yang terintegrasi, pemerintah melalui unit teknis pelaksana seperti Rumah Sakit, Dinas Kesehatan, Puskesmas beserta jejaring pelayanannya, dalam dakade terakhir sudah menyiapkan membangun dan melaksanakan seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dan dikelola secara terpadu untuk mengarahkan tindakan atau keputusan yang berguna dalam mendukung pembangunan kesehatan (Kemenkes RI 2014)

Sesuai dengan tujuan penyelenggaraan Sistem Informasi Kesehatan Dalam Rencana Strategis (Renstra) Kementerian Kesehatan tahun 2010-2014, terdapat beberapa target yang sangat strategis untuk meningkatkan pengembangan Sistem Informasi Kesehatan. Agar SIK mampu menyediakan data/informasi yang handal, memperbaiki permasalahan-permasalahan SIK dan mencapai target Renstra tersebut, Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat melalui Dinas Kesehatan Provinsi pada tahun 2012 sudah mulai menerapkan sistem Informasi Dinas Kesehatan yang merupakan sistem informasi kesehatan yang dikelola oleh dinas kesehatan baik Kabupaten/Kota dan Provinsi. Laporan yang masuk ke dinas kesehatan Kabupaten/kota dari semua fasilitas kesehatan (kecuali milik Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Pusat) dapat berupa laporan *softcopy* dan laporan *hardcopy*. Laporan *hardcopy* dientri ke dalam aplikasi SIKDA generik. Laporan *softcopy* diimpor ke dalam aplikasi SIKDA Generik, selanjutnya seluruh bentuk laporan diunggah ke Bank Data Kesehatan Nasional. Dinas kesehatan provinsi melakukan hal yang serupa dengan dinas kesehatan Kabupaten/kota untuk laporan dari fasilitas kesehatan milik Provinsi.

Penggunaan sistem informasi kesehatan SIKDA ini guna mendukung prinsip penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas yang tepat guna, menjadi salah satu aspek yang sangat vital. Dengan dikembangkannya Sistem Informasi Kesehatan Puskesmas yang mampu menyajikan informasi secara cepat, tepat dan akurat sehingga *output* informasi yang dihasilkan Puskesmas dapat dipakai dan berguna untuk pertimbangan dalam pengambilan keputusan di berbagai tingkat

sistem kesehatan dan berbagai jenis manajemen kesehatan baik untuk manajemen pasien, unit dan sistem kesehatan sehingga mampu meningkatkan mutu pelayanan Dinas Kesehatan kepada masyarakat. Untuk itu maka pelayanan kesehatan yang diberikan bisa lebih fokus dan spesifik untuk suatu daerah. Hal tersebut akan meningkatkan *efektifitas* dan efisiensi dari kerja puskesmas. Oleh sebab itu sangat perlu ditingkatkan kevalidan data yang terdapat pada masukan input dimana hasil yang diinginkan nantinya dapat terjamin kevalidannya sehingga keputusan yang diambil oleh para pengambil keputusan dapat tepat dan terukur pada sasaran.

Saat ini sistem Informasi Kesehatan yang dikembangkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa Barat untuk digunakan di seluruh Puskesmas adalah aplikasi e-Puskesmas . e-Puskesmas merupakan produk dari PT Telkom Indonesia yang berkerjasama dengan PT Infokes Indonesia yang bersinergi untuk meningkatkan kualitas, performa produk dan layanan team Telkom dan Infokes terus melakukan inovasi dan transformasi dalam bidang informasi kesehatan yang berjenjang dari puskesmas hingga ke dinas Kabupaten. Sampai saat ini sudah lebih dari 1000 puskesmas dan 50 Dinkes Kota / Kabupaten di Indonesia telah menggunakan produk tersebut. dengan menghadirkan e-Puskesmas NG - Next Generation. Aplikasi e-Puskesmas ini terintegrasi dengan Pcare BPJS kesehatan guna mencegah Double Input pasien yang datang berkunjung ke Puskesmas, aplikasi inipun tidak perlu penginstalan pada perangkat tertentu, sistem mampu menampilkan rekapan secara otomatis semua laporan operasional Puskesmas, Pustu (puskesmas pembantu) dan posyandu serta aplikasi e-Puskesmas memudahkan Dinas Kesehatan untuk memantau pelayanan puskesmas secara real time kapanpun data dibutuhkan.

Puskesmas Seteluk Kabupaten Sumbawa Barat salah satu puskesmas yang berada di Kabupaten Sumbawa Barat dan sejak tahun 2014 sudah menggunakan sistem Pcare sebagai infrastruktur memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Namun karna sistem Pcare hanya mencakup pelayanan terhadap pasien BPJS sistem ini dirasa kurang karna tidak mampu mengakomodasi pasien yang berkunjung ke Puskesmas dengan status pasien umum. Dengan adanya e-

Puskesmas yang sudah terintegrasi dengan Pcare, pelayanan kesehatan kepada pasien seharusnya mampu memudahkan pengguna aplikasi (petugas kesehatan) dan dapat lebih efektif dan efisien bagi pasien.

Studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Puskesmas Seteluk Kabupaten Sumbawa Barat pada bulan Juni terdapat 452 pasien bpjs yang belum di *Bridging* ke sistem Pcare dari total 1086 kunjungan pasien, yang disebabkan petugas pengentri di poli belum maksimal dalam melakukan proses pengentrian data pasien setelah melakukan pelayanan kepada pasien hal ini membuat munculnya beberapa masalah misalnya: (1) Petugas klaim pasien BPJS harus menginput kembali data pasien; (2) Informasi data hasil pelayanan kesehatan yang tidak lengkap dan; (3) Menghambat pengambilan keputusan bagi pihak manajemen karna uotput informasi yang tidak uptodate. Peneliti juga melakukan wawancara singkat dengan petugas pengentrian, peneliti mendapatkan keterangan bahwa dalam mengoperasikan e-Puskesmas masih mengalami kesulitan. Disamping itu sarana dan perangkat pendukung sistem e-Puskesmas di Puskesmas Seteluk Kabupaten Sumbawa Barat belum dilengkapi dengan maksimal, dimana dari unit pendaftaran pasien, poli Umum, poli MTBS, poli UGD, poli Kesehatan Ibu dan Anak, Poned, Poli Gigi dan Laboratorium, minimal harus mempunyai 1 perangkat komputer untuk mendukung pelaksanaan pelayanan kepada pasien dengan menggunakan sistem e-Puskesmas. Peneliti menemukan dari 8 komputer yang harus ada, ada 5 komputer yang tersedia di unit-unit tersebut.

Berdasarkan keterangan di atas maka diperlukan evaluasi sistem informasi e-Puskesmas di Puskesmas Seteluk, sehingga mampu mengukur pelaksanaan, mengetahui hambatan, dan mampu memperbaiki kegiatan yang berlangsung dengan sistem informasi e-Puskesmas. Manajemen Puskesmas mampu mengupayakan perbaikan pelayanan pasien yang berhubungan dengan beberapa aspek seperti aspek pengguna sistem informasi yaitu user masing masing unit, organisasi dan teknologi yang digunakan di Puskesmas dengan metode *Human Organization Technology (HOT)-Fit Model*.

Evaluasi sistem ini sangat dibutuhkan apabila ditinjau dan dilihat secara menyeluruh disandingkan dengan masalah yang peneliti temukan yaitu terdapat 452 pasien BPJS yang belum di *Bridging* ke Pcare sehingga terjadinya double entri pasien saat pembuatan klaim non kapitasi pasien BPJS, kurangnya perangkat komputer yang mendukung pelayanan pasien di poli, dan tidak adanya pelatihan petugas yang pernah dilakukan secara berkala dalam mengoperasikan sistem informasi e-Puskesmas. Jika kita lihat maka problema tersebut sesuai dengan aspek *Human* yaitu pengguna sistem informasi, *Aspek Organization* dari Struktur Organisasi Puskesmas dan aspek *Technology* dari output laporan dari sistem informasi e puskesmas, kualitas informasi juga efektivitas waktu yang menjadi kualitas layanan. Jika dibandingkan dengan model evaluasi sistem yang lain Seperti *Technology Acceptance Model (TAM)* yang berfokus kepada aspek tentang bagaimana pengguna bersedia menerima dan menggunakan teknologi, *End User Computing (EUC) Satisfaction* model ini cenderung menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu kemudian kemudahan penggunaan dari sistem, maka evaluasi dengan menggunakan *Human Organization Technology (HOT)-Fit* paling tepat digunakan.

Berdasarkan realita permasalahan yang dipaparkan, maka peneliti bermaksud meneliti lebih dalam tentang sistem informasi yang berjalan dengan “Evaluasi e-Puskemas dengan Metode *Human Organization Technology (HOT)-Fit* di Puskesmas Seteluk Kabupaten Sumbawa Barat”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Evaluasi e-Puskesmas Dengan Metode *Human Organization Technology (HOT)-Fit* di Puskesmas Seteluk Kabupaten Sumbawa Barat?”.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk melaksanakan “Evaluasi e-Puskesmas Dengan Metode *Human Organization Technology* (HOT)-Fit di Puskesmas Seteluk Kabupaten Sumbawa Barat

1.3.2 Tujuan khusus

- a. Mengeksplorasi e-Puskesmas Dengan Metode *Human Organization Technology*.
- b. Mengeksplorasi e-Puskesmas Dengan Metode *Human Organization Technology* berdasarkan aspek *Human*(pengguna atau manusia) di Puskesmas Seteluk Kabupaten Sumbawa Barat.
- c. Mengeksplorasi e-Puskesmas Dengan Metode *Human Organization Technology* berdasarkan aspek *Organization*(organisasi) di Puskesmas Seteluk Kabupaten Sumbawa Barat.
- d. Mengeksplorasi e-Puskesmas Dengan Metode *Human Organization Technology* berdasarkan aspek aspek *Technology*(teknologi) di Puskesmas Seteluk Kabupaten Sumbawa Barat.
- e. Mengeksplorasi e-Puskesmas berdasarkan aspek *Net BeneFit*(manfaat) di Puskesmas Seteluk.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Puskemas

- a. Menjadi bahan masukan untuk manajemen puskesmas dalam mengoptimalkan pemanfaatan sistem informasi e-Puskesmas .
- b. Menjadi bahan evaluasi manajemen puskesmas yakni Evaluasi berdasarkan aspek *Human, Organization, Technology, Net BeneFit*.

1.4.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

- a. Menambah khasanah keilmuan di Politeknik Negeri Jember
- b. Referensi keilmuan dan pendidikan untuk mahasiswa Rekam Medik dan pihak lainnya tentang sistem informasi.
- c. Menjadi sumber rujukan dan sumber informasi tentang evaluasi sistem informasi terutama di puskesmas

1.4.3 Bagi Peneliti

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang sistem evaluasi informasi bagi peneliti.
- b. Bahan perbandingan antara teori yang diperoleh di kampus dengan penerapannya di dunia kerja .
- c. Menambah pembendaharaan keilmuan dan keterampilan dalam bidang pemanfaatan sistem informasi puskesmas serta menambah wawasan dalam manajemen rekam medis yang baik dan benar yang sesuai dengan kebutuhan serta dapat berguna di masa yang akan datang.