

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif, dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP), ataupun Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik tentunya harus diusahakan adanya peningkatan kualitas layanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat (RINJANI & Sari, 2022).

Saat ini, fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, di beberapa wilayah telah menerapkan aplikasi *P-Care* yang merupakan bagian SIM BPJS Kesehatan. *P-Care (primary care)* adalah suatu pelayanan informasi pasien dengan menggunakan internet dan berbasis komputer yang disediakan oleh BPJS Kesehatan diperuntukkan bagi para fasilitas kesehatan primer untuk memberikan kemudahan akses data ke server BPJS baik itu pendaftaran dan pelayanan medis (Purnama Sari *et al.*, n.d.).

Aplikasi *P – 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 adalah alat yang digunakan oleh individu untuk membantu menyelesaikan tugas mereka 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 adalah aplikasi P-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(De Crystal *et al.*, 2020).

Sistem informasi kesehatan dapat dapat digunakan untuk pengambilan keputusan sehingga tidak terjadi tumpang tindih kebijakan, memberikan pengendalian, memberikan pelayanan dan juga memberikan pengawasan. Penerapan sistem informasi kesehatan perlu dilakukan evaluasi dan pengawasan dalam pelaksanaannya. Salah satu model evaluasi yang dapat digunakan adalah model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), model evaluasi ini merupakan model yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi(Khatimah Ismatullah *et al.*, 2022). Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam ilmu sistem informasi. Model evaluasi ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh dimana pengguna akhir telah menganggap penggunaan dari sistem informasi lebih menekankan pada kepuasan (*Satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini, di antaranya yaitu *content, format, accuracy, timeliness, ease of use*. Rasman, 2012 melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan pengguna(Studi *et al.*, 2018).

Puskesmas Jimbaran merupakan Puskesmas di wilayah Kecamatan Bandungan dimana Puskesmas Jimbaran menggunakan aplikasi P – Care untuk pasien BPJS, di setiap Puskesmas Jimbaran aplikasi P – Care dioperasikan oleh tenaga kesehatan yang bertanggung jawab dalam mengoperasikan aplikasi tersebut, berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian di puskesmas tersebut dengan judul Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi P - Care BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Jimbaran.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pengguna program aplikasi

P – Care di Puskesmas Jimbaran dengan metode EUCS dengan 5 indikator yaitu *content, format, accuracy, timeliness, ease of use*.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum :

Untuk mengetahui evaluasi pengguna aplikasi P– Care di Puskesmas Jimbaran.

2. Tujuan Khusus :

a. Berdasarkan identifikasi masalah, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna akhir pada sistem P- Care BPJS di Puskesmas Jimbaran berdasarkan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) pada indikator *content, format, accuracy, timeliness, ease of use*.

b. Mengetahui hasil indikator dari variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir pada sistem P- Care BPJS pada Puskesmas Jimbaran.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

Bagi institusi kesehatan Sebagai masukan dalam meningkatkan pengembangan sistem PCare BPJS dan menjaga kualitas pelayanan kesehatan terutama penggunaan PCare BPJS.

1. Bagi Pendidikan

Menambah informasi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya strategis untuk meningkatkan efektifitas kinerja pelayanan dengan penggunaan sistem PCare BPJS.

2. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pemahaman bagi peneliti tentang *End user computing satisfaction* (EUCS).