

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi merupakan bidang teknologi yang berkembang sangat pesat dan hampir menyentuh seluruh lapisan masyarakat. Perkembangannya memudahkan pengguna untuk menerima informasi yang dibutuhkan dengan cepat. Zaman yang super cepat ini, teknologi telah mencakup berbagai bidang baik swasta maupun pemerintahan, seperti komunikasi, pendidikan, hiburan, ekonomi, kesehatan dan lain-lain. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi dalam penggunaannya dibidang kesehatan adalah pelayanan kunjungan pasien (Hutahaean, 2015).

BPJS Kesehatan selaku badan penyelenggara sistem JKN telah mengembangkan sistem berbasis teknologi informasi yaitu aplikasi *P-Care* yang merupakan sistem informasi pelayanan pasien berbasis online bagi peserta BPJS. Seluruh pelayanan primer bagi peserta BPJS menggunakan sistem *P-Care* untuk mengakses data dan melaporkan pelayanan secara online. Sistem *P-Care* juga dapat memberikan sistem rujukan secara online ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi (BPJS, 2016).

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama di wilayah kerjanya. Peranan puskesmas sangat membantu dalam usaha untuk meningkatkan kualitas kesehatan

masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien merupakan hal pokok yang senantiasa menjadi titik sentral setiap Puskesmas oleh sebab itu manajemen Puskesmas membutuhkan aplikasi *P-Care* dengan tujuan mempercepat proses pelayanan serta dapat melakukan pendataan terhadap pemeriksaan yang cepat kepada pasien dan masyarakat (Nugraheni and Kumalasari, 2020).

Puskesmas Kendalkerep menggunakan pendataan pasien konvensional dan online. Proses pendataan pasien secara konvensional menggunakan aplikasi Microsoft Excel dan Spreadsheet sebelum nantinya akan diinputkan pada aplikasi *P-Care*. Jika pasien lama akan langsung di data secara konvensional melalui excel dan menunggu untuk dilayani oleh poli, namun jika pasien baru pertama kali berobat maka pasien diharuskan mengisi blanko terlebih dahulu sebelum data dimasukkan ke dalam excel dan kemudian akan dilayani sesuai nomor urut yang telah diberikan oleh petugas. Dalam proses pendaftaran secara manual atau konvensional petugas harus memasukkan data pasien satu persatu di excel sebelum nantinya akan di *entry* pada aplikasi *P-Care*. Proses pendataan manual ini sangat memakan waktu hingga acapkali penumpukan pasien terjadi saat pendaftaran. Pasien yang melakukan pendaftaran secara online hanya akan menunjukkan nomor antrian dari *P-Care* untuk dicari datanya di komputer dan dilayani oleh poli. Untuk pendataan kunjungan pasien online akan dilaksanakan di aplikasi *P-Care* dan tidak memerlukan penggunaan excel maupun spreadsheet.

Pendataan konvensional maupun online memiliki kelebihan dan kekurangan dari masing-masing cara pendataan di atas. Kekurangan pendataan konvensional yaitu memakan waktu banyak dalam proses pendaftaran dan pendataan kunjungan, terjadi penumpukan antrian, waktu tunggu pelayanan semakin lama hal ini dapat menimbulkan beberapa komplain dari pasien. Kelebihan pendataan konvensional yaitu petugas lebih memahami pendataan manual dan menghemat biaya pengeluaran. Pendataan online juga memiliki kelebihan serta kekurangan. Kekurangan pendataan online ialah tidak semua petugas memahami cara penggunaan *P-Care*, sehingga petugas yang dapat mengakses *P-Care* juga terbatas. Sedangkan kelebihan pendataan online ialah waktu dalam proses pendaftaran serta pendataan kunjungan jauh lebih cepat.

Kriteria kebermanfaatan (*utilization*) terhadap aplikasi *P-Care* bertujuan untuk mengetahui kondisi atau perilaku pengguna aplikasi *P-Care* dalam pelayanan pasien. Aplikasi ini sudah dimanfaatkan oleh pengguna yaitu petugas rekam medis, aplikasi ini sangat membantu dalam pelayanan kesehatan untuk pasien terdaftar BPJS Kesehatan. Ada beberapa keunggulan dan kerugian penggunaan aplikasi *P-Care* pada pelayanan kesehatan bagi pasien terdaftar BPJS. Keunggulannya adalah aplikasi *P-Care* dapat menghasilkan surat rujukan cepat dalam hal waktu yang dibutuhkan, pengoperasian utama aplikasi perawatannya cukup mudah dan tidak terasa sulit, pengguna merasa bahwa aplikasi ini cukup membantu dan pengguna merasa membutuhkannya dalam menyelesaikan tugas sehari-hari dan adanya aplikasi *P-Care* membuat waktu yang dibutuhkan

untuk menyelesaikan pekerjaan terasa cepat dan beban kerja menjadi ringan. Resistensi itu membutuhkan akses internet yang stabil. Jika jaringan tidak stabil, sistem akan berjalan lambat. Selain itu terkadang sistem berjalan error yang membuat pekerjaan petugas service menjadi lambat. BPJS Kesehatan perlu meningkatkan dan mengembangkan informasi pelayanan primer sistem. Beberapa masukan dari operator fasilitas pelayanan kesehatan primer adalah meningkatkan sistem pemantauan, umpan balik dan menambahkan keluaran laporan. Selain itu, fasilitas pelayanan kesehatan primer dapat mengembangkan jembatan sistem aplikasi *P-Care* dan penataan sistem rekam medis, agar lebih efektif dan efisien untuk pelayanan pasien (Crystal *et al.*, 2020).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan peneliti di Puskesmas Kendalkerep terkait penggunaan aplikasi *P-Care* cukup maksimal. Namun, terdapat beberapa hambatan baik dari sistem aplikasi dan sumber daya. Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis tertarik melakukan pengkajian untuk mengetahui Efektivitas Penggunaan *Primary Care* Pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kendalkerep.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana analisis efektivitas penggunaan aplikasi *P-Care* pada pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Kendalkerep?”

1.3. Tujuan Penelitian

A. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan *P-Care* pada pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Kendalkerep.

B. Tujuan Khusus

Menganalisis penggunaan aplikasi *P-Care* pada pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Kendalkerep menggunakan Metode *PIECES* (*Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service*).

1.4. Manfaat

A. Aspek Teoritis

1. Menambah wawasan peneliti terhadap implementasi di lapangan terkait aplikasi *Primary Care* pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kendalkerep.
2. Sebagai sumber informasi yang bermanfaat bila diadakan penelitian lebih lanjut.

B. Aspek Praktis

1. Memberikan kemudahan bagi pihak Poltekkes Kemenkes Malang terkait implementasi Aplikasi *P-Care* pasien Rawat Jalan di Puskesmas.
2. Memberikan kemudahan bagi Puskesmas Kendalkerep terutama bagian rekam medis dalam membuat laporan rekapitulasi kunjungan pasien rawat jalan.