

BAB I

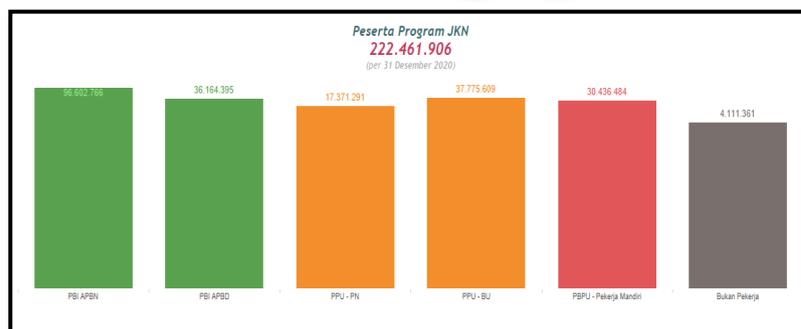
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Undang – Undang RI No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Bab 1 Pasal 1 menyebutkan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau sering disebut BPJS Kesehatan adalah BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan adalah badan publik yang menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan sedangkan BPJS Ketenagakerjaan adalah badan publik yang menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian.

Hak warga Negara Indonesia untuk mendapatkan pelayanan yang layak juga telah tercantum didalam (Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945) pasal 28H ayat 1 yang berbunyi setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Maka dari itu, pemerintah membuat pelayanan kesehatan pada masyarakat Indonesia dan berhak mendapatkan pelayanan tersebut seperti menjadi anggota BPJS.

Berdasarkan data pusat pembiayaan dan jaminan kesehatan kementerian kesehatan, jumlah peserta yang mendaftar menjadi peserta BPJS Kesehatan dari tahun ke tahun semakin meningkat.. Pada tahun 2014 jumlah peserta yang terdaftar sebanyak 133,4 juta peserta, tahun 2015 jumlah peserta terdaftar sebanyak 156,79 juta peserta, pada tahun 2016 jumlah peserta terdaftar sebanyak 171,9 juta peserta dan data terakhir pada tahun 2020 terdapat jumlah peserta terdaftar sebanyak 222,4 juta peserta. Grafik peserta program JKN dapat dilihat pada gambar 1 :

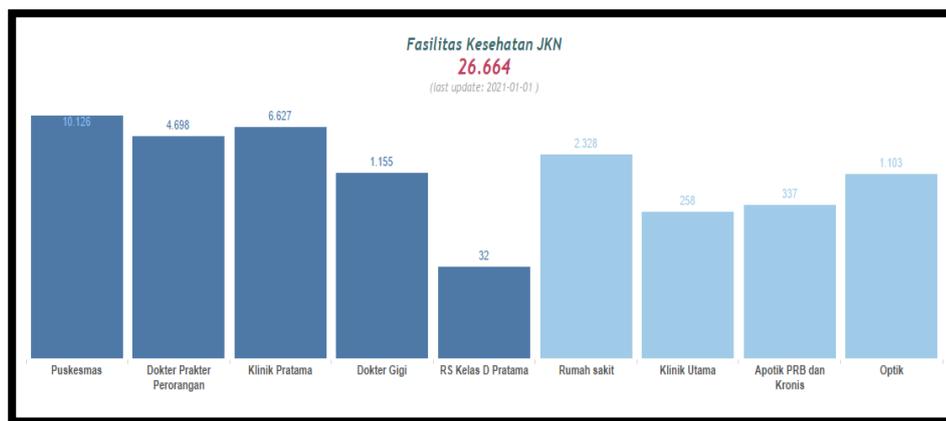


Gambar 1 Peserta Program JKN tahun 2020

(Sumber data : bpjs-kesehatan.go.id, diakses pada : 11 Januari 2021)

Selanjutnya, fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang menjalin bekerja sama dengan JKN (BPJS Kesehatan) juga meningkat. Tentu saja, jika jumlah peserta BPJS meningkat, maka diperlukan sistem informasi yang dapat mendukung pelayanan di fasilitas kesehatan. Maka, pihak BPJS membuat suatu sistem informasi pada tahun 2014 yaitu aplikasi PCare untuk pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Dalam menggunakan PCare BPJS, yang dapat mengakses sistem tersebut hanyalah fasilitas kesehatan (faskes) tingkat pertama yaitu puskesmas, klinik dan dokter umum. Pada data terakhir, faskes yang sudah bekerjasama dengan JKN (BPJS) adalah 26.664 peserta. Pembagian fasilitas kesehatan yang sudah bekerjasama dengan JKN (BPJS Kesehatan) dapat dilihat pada grafik berikut :



Gambar 2. Pembagian Fasilitas kesehatan JKN
(Sumber data : bpjs-kesehatan.go.id, diakses pada : 11 Januari 2021)

Puskesmas Tandang Buhit Balige yang terletak di Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara adalah salah satu institusi kesehatan milik pemerintah daerah dan juga turut menjalin bekerja sama dengan JKN (BPJS Kesehatan) dalam menggunakan PCare BPJS dalam rangka untuk terus meningkatkan kualitasnya pelayanannya kepada pasien serta melihat bahwa sistem ini memiliki prospek pengembangan yang baik untuk kedepannya. Sistem PCare BPJS pada Puskesmas Tandang Buhit Balige belum pernah dievaluasi sehingga dapat menimbulkan beberapa masalah pada sistem yang berjalan berdasarkan faktor kepuasan penggunaannya.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, yang peneliti telah lakukan ada beberapa permasalahan yang muncul selama menggunakan sistem PCare BPJS. Diantaranya adalah selama menggunakan sistem, sistem ini belum pernah di evaluasi, sering terjadinya ketidak lengkapan data rekam medis dan sering terjadi *error* serta *loading* lama sehingga hal tersebut juga dapat menghambat kinerja dari sistem PCare BPJS.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu narasumber yang berasal dari pengguna sistem PCare BPJS pada puskesmas Tandang Buhit yang mengatakan bahwa sistem PCare BPJS sering terjadi *error* dalam proses rujukan pasien sehingga tidak dapat mengetahui nomor rujukan yang sudah ditentukan di dalam sistem. Dan yang dilakukan petugas hanyalah menunggu sistem hingga bisa digunakan kembali atau mendaftar ulang melalui *handphone* dan jika prosesnya masih berlangsung lama maka pihak puskesmas akan mengkonfirmasi kepada BPJS Kesehatan cabang Balige. Lalu, petugas yang menggunakan PCare BPJS tidak sesuai dengan banyaknya pengguna BPJS yang datang ke puskesmas Tandang Buhit yang membuat rekam medis tersebut bertumpuk dan memiliki resiko tidak bisa memasukkan data yang lengkap.

Dan untuk mengetahui seberapa banyak permasalahan yang terjadi serta untuk mengetahui apakah sudah ada atau tidaknya perubahan pada sistem tersebut setelah dilakukannya penelitian pendahulu maka perlu dilakukan evaluasi sistem. Salah satu model untuk mengevaluasi sistem informasi adalah *End user computing satisfaction* (EUCS).

End user computing satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan sistem.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Evaluasi Penerapan Sistem PCare BPJS pada Puskesmas Tandang Buhit Balige Menggunakan *End user computing satisfaction* (EUCS)**” yang bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir sistem dan dapat memberi masukan bagi pengelola sistem untuk mengambil keputusan dalam pengembangan sistem PCare BPJS agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan juga keberhasilan sistem tersebut.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka identifikasikan masalah yang timbul, sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap Sistem PCare BPJS pada Puskesmas Tandang Buhit Balige berdasarkan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kepuasan pengguna akhir pada Sistem PCare BPJS di Puskesmas Tandang Buhit Balige berdasarkan model End-User Computing Satisfaction (EUCS).
2. Mengetahui hasil indikator dari variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir pada Sistem PCare BPJS pada Puskesmas Tandang Buhit Balige.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi institusi kesehatan yaitu sebagai masukan dalam meningkatkan pengembangan sistem PCare BPJS dan menjaga kualitas pelayanan kesehatan terutama penggunaan PCare BPJS.
2. Bagi Pendidikan yaitu menambah informasi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya strategis untuk meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan dengan penggunaan sistem PCare BPJS.
3. Bagi Peneliti yaitu untuk menambah wawasan dan pemahaman bagi peneliti tentang *End user computing satisfaction* (EUCS) serta untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul.

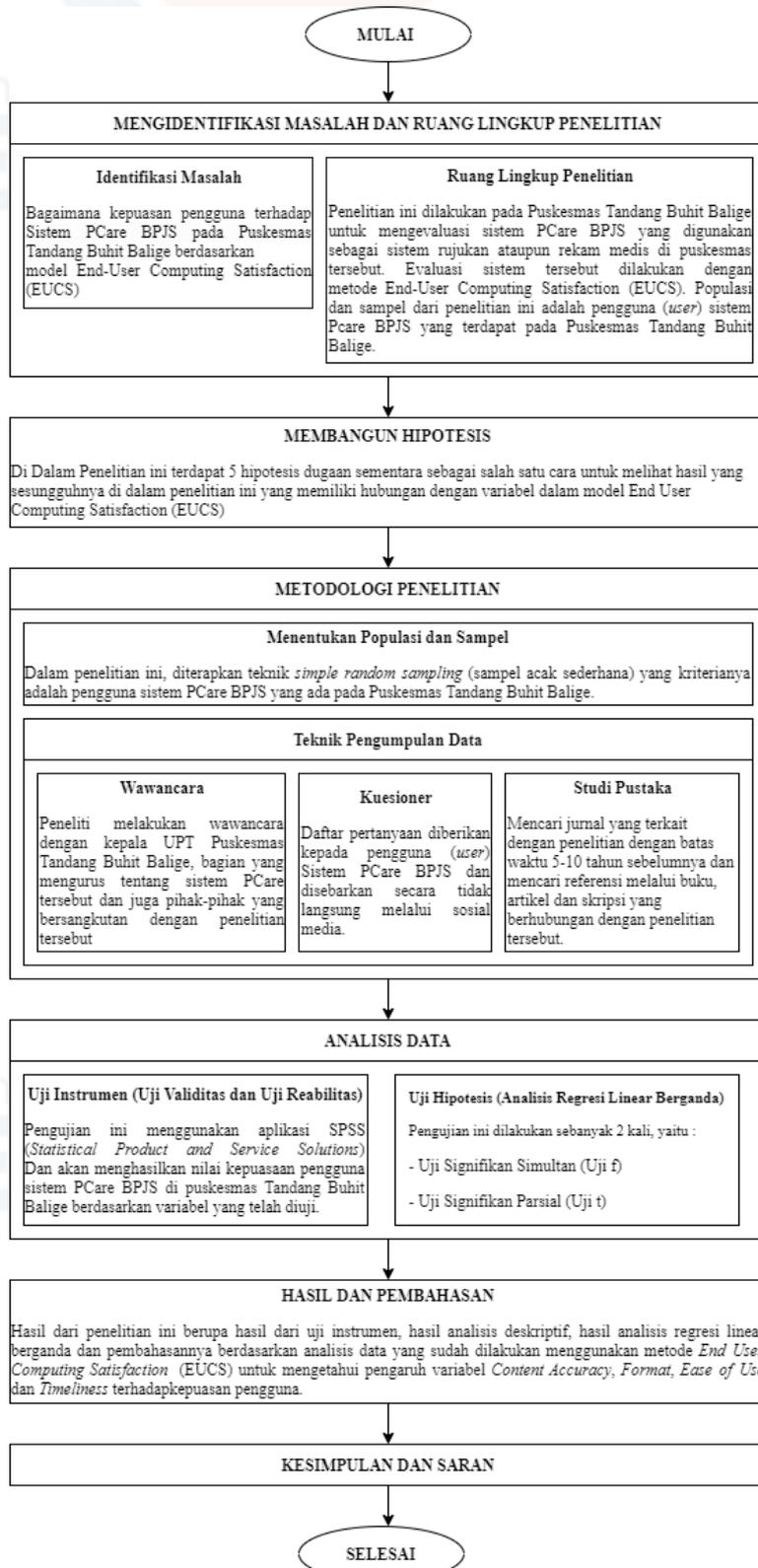
1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka ruang lingkungnya adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi penerapan Sistem PCare BPJS pada Puskesmas Tandang Buhit Balige.
2. Mengevaluasi dengan model End-User Computing Satisfaction (EUCS)
3. Populasi dan sampel dari penelitian ini adalah user atau pengguna Sistem PCare BPJS pada Puskesmas Tandang Buhit Balige.

1.6. Kerangka Berfikir

Berikut adalah gambaran dari kerangka berfikir pada penelitian ini :



Tahap pertama pada penelitian ini adalah mengidentifikasi masalah dan ruang lingkup penelitian. Lalu dilanjutkan dengan melakukan pengumpulan data yang berhubungan dengan penelitian tersebut, yaitu dengan cara melakukan studi pustaka yang berhubungan dengan penelitian tersebut,

melakukan wawancara kepada pihak puskesmas Tandang Buhit Balige yang sudah menggunakan sistem PCare BPJS dan menyebarkan kuesioner melalui sosial media.

Lalu, dilanjutkan lagi dengan pengambilan populasi dan sampel. Dimana populasinya adalah puskesmas Tandang Buhit Balige dan sampelnya adalah pegawai/staff yang sudah menggunakan sistem PCare BPJS. Teknik *simple random sampling* digunakan untuk pengambilan populasi dan sampel tersebut.

Setelah itu akan dilakukan analisis data yang berhubungan dengan hasil kuesioner yang sudah dikumpulkan. Lalu akan di bahas menggunakan metode *End user computing satisfaction* (EUCS) dengan menguji hipotesis tentang variabel *content, accuracy, format, ease of use, timeliness* terhadap kepuasan pengguna dengan uji instrumen, analisis deksriptif dan analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS.

1.7. Sistematika Penulisan

Berikut ini sistematika penulisan pada tugas akhir yang akan dibuat:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hal yang terdiri dari latar belakang, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berfikir dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan Judul tugas akhir yang bersumber dari buku, jurnal, artikel yang berguna sebagai dasar teori penelitian ini.

BAB III GAMBARAN UMUM DAN METODOLOGI

Dalam bab ini dijelaskan tentang gambaran umum perusahaan dan juga metodologi yang digunakan pada saat melakukan penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dan pembahasan “Evaluasi Penerapan Sistem PCare BPJS pada Puskesmas Tandang Buhit Balige Menggunakan *End user computing satisfaction* (EUCS)”.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran terhadap hasil penyusunan penelitian tugas akhir tersebut.