

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisasi, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Kemenkes, 2011). Sesuai dengan manual pelaksanaan BPJS Kesehatan klinik yang tergolong ke dalam fasilitas kesehatan tingkat satu adalah fasilitas kesehatan pertama yang harus masyarakat gunakan untuk menerima pelayanan kesehatan (Malik, 2019). Klinik sebagai FKTP bekerjasama dengan BPJS Kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik bagi pasien (Oktaningtyas, 2022). Kerjasama ini memberikan manfaat bagi klinik dan masyarakat, seperti akses kesehatan yang lebih merata, serta pendapatan dari pembayaran kapitasi yang dibayarkan oleh BPJS Kesehatan kepada klinik (Istiqomah, Jayanti, Wijayanti, Hidayatullah, & Oktadewi, 2023).

BPJS selaku badan penyelenggara sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini telah mengembangkan sistem berbasis Teknologi Informasi yaitu aplikasi *Primary Care (P-Care)* yang merupakan sistem informasi pelayanan pasien peserta BPJS Kesehatan berbasis *online* (Crystal, 2020). Seluruh pelayanan primer menggunakan aplikasi *Primary Care* untuk mengakses data peserta BPJS yang menjadi pasien dan

melaporkan pelayanan yang dilakukan secara *online* (Prasetyowati, & Kushartanti, 2018). Sistem Jaminan Kesehatan juga dapat memberikan sistem rujukan secara *online* ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi (Susiloningtyas, 2020).

Peraturan Presiden Nomor 111 Tahun 2013 Pasal 6 menyebutkan kepesertaan jaminan kesehatan bersifat wajib dan mencakup seluruh penduduk Indonesia. Dalam Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional ditulis bahwa seluruh penduduk wajib menjadi peserta jaminan kesehatan termasuk Warga Negara Asing (WNA) yang lebih dari enam bulan tinggal di Indonesia. Iuran jaminan kesehatan wajib dibayarkan untuk menjadi peserta. Untuk yang mempunyai upah/gaji, besaran iuran berdasarkan persentase upah/gaji yang dibayar oleh pekerja dan pemberi kerja. Bagi individu yang tidak memiliki penghasilan tetap, iuran mereka ditetapkan berdasarkan jumlah nominal tertentu (Anggraeni, 2020). Sementara bagi warga yang tidak mampu membayar iuran, biaya iuran mereka akan *dicover* oleh pemerintah (Adiyanta, 2020).

Berdasarkan data pusat Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan mencatat, peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mencapai 248,77 juta jiwa per 31 Desember 2022. Jumlah tersebut setara dengan 90,73% dari seluruh penduduk Indonesia yang sebanyak 274,20 juta jiwa pada tahun 2022. Hal tersebut juga diikuti dengan meningkatnya Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang menjalin kerja sama dengan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang terbukti pada tahun 2021 ada

sebanyak 22.764 FKTP yang menjalin kerja sama dengan JKN. Dengan tingginya angka pemanfaatan pelayanan kesehatan dan meningkatnya jumlah peserta BPJS tentunya dibutuhkan sebuah sistem informasi yang dapat menunjang pelayanan di sebuah fasilitas kesehatan, sehingga pada tahun 2014 BPJS mengeluarkan sebuah sistem informasi yang bernama *Primary Care* untuk pelayanan kesehatan tingkat pertama (Susiloningtyas, 2020).

Pada penelitian Kurniawan, Mustika, Muhammad, & Putri (2019) dalam penelitian “Evaluasi Implementasi Aplikasi *Primary Care (P-Care)* di Klinik Laras Hati” menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan menggunakan rancangan penelitian studi kasus. Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan terhitung mulai bulan Agustus 2018 sampai September 2018. Metode evaluasi yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode PIECES. Masalah yang ditemukan yaitu sistem informasi yang sering *error*, loading lama, dan lain sebagainya. Pada penelitian Sholehah, Rachmawati, Wicaksono, & Chaerunisa (2021) pada penelitian “Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan BPJS dengan Metode Pieces RSUD Sidoarjo” yang menghasilkan evaluasi sistem dengan 6 aspek yang ada dalam metode penelitian PIECES. Kekurangan yang dihasilkan dalam penelitian tersebut terdapat pada aspek Informasi (*Information*) dan aspek Ekonomi (*economy*). Dalam aspek Informasi (*Information*) dalam penelitian tersebut, kinerja sistem informasi dapat memberikan kualitas informasi yang kurang akurat khususnya data alamat

pasien luar kota. Aspek Ekonomi (*economy*) pada sistem informasi yang diteliti belum terdapat pengadaan pelatihan bagi pengguna serta sistem informasi tersebut belum terintegrasi dengan BPJS Kesehatan.

Penilaian sistem informasi menjadi sangat penting guna mengevaluasi apakah sistem tersebut telah mencapai tujuan yang diinginkan atau belum (Siregar, 2019). Ada banyak pendekatan yang bisa diterapkan dalam melakukan evaluasi sistem, salah satunya adalah dengan metode PIECES. Metode PIECES yaitu metode yang menggunakan enam variabel evaluasi yaitu *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control/Security*, *Efficiency*, dan *Service* (Septianzah, Setiadi, Himawan, 2022). Metode ini digunakan untuk melakukan analisa terhadap kinerja informasi, ekonomi, keamanan, efisiensi dan pelayanan guna mengidentifikasi kelemahan sistem berjalan agar dapat direkomendasikan perbaikan-perbaikan yang harus dibuat pada sistem yang baru (Nurhayati, Sucahyo & Selawati, 2021).

Dari studi pendahuluan yang sudah peneliti amati pada bulan November, masalah yang sering terjadi pada penggunaan aplikasi *Primary Care* BPJS Kesehatan terkait kendala sinyal yang sering hilang saat menginput data pasien yang akan mengakibatkan tidak bisa meng-entry data pasien sehingga membuat pelayanan kepada pasien lebih lama. Masalah lain yang sering muncul dalam penggunaan aplikasi *Primary Care* yaitu penginputan data rujukan yang sering lupa diinput oleh petugas sehingga mengakibatkan pasien tidak terdaftar sebagai peserta rujukan di FKTL yang dituju dan membuat pasien harus konfirmasi ulang pada FKTP.

Klinik Pratama Polkesyo terdaftar sebagai anggota BPJS Kesehatan mulai dari tahun 2018 yang artinya penerapan Aplikasi *Primary Care* mulai dari tahun 2018 dan sejak awal aplikasi ini diterapkan belum ada yang mengevaluasi aplikasi tersebut di Klinik Pratama Polkesyo. Berdasarkan penjabaran diatas, peneliti tertarik untuk mengambil judul “Evaluasi Penerapan *Bridging* Aplikasi Klinik Pintar dengan Aplikasi *Primary Care* (*P-Care*) BPJS Kesehatan dengan Metode PIECES di Klinik Pratama Polkesyo”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Penerapan *Bridging* Aplikasi Klinik Pintar dengan Aplikasi *Primary Care* (*P-Care*) BPJS Kesehatan dengan Metode PIECES di Klinik Pratama Polkesyo?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi penerapan *Bridging* Aplikasi Klinik Pintar dengan Aplikasi *Primary Care* (*P-Care*) BPJS Kesehatan dengan metode PIECES di Klinik Pratama Polkesyo.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui gambaran Aspek Kinerja (*Performance*) *bridging* aplikasi Klinik Pintar dengan Aplikasi *Primary Care (P-Care)* BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Polkesyo.
- b. Mengetahui gambaran Aspek Informasi (*Information*) *bridging* aplikasi Klinik Pintar dengan Aplikasi *Primary Care (P-Care)* BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Polkesyo.
- c. Mengetahui gambaran Aspek Ekonomi (*Economy*) *bridging* aplikasi Klinik Pintar dengan Aplikasi *Primary Care (P-Care)* BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Polkesyo.
- d. Mengetahui gambaran Aspek Kontrol (*Control*) *bridging* aplikasi Klinik Pintar dengan Aplikasi *Primary Care (P-Care)* BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Polkesyo.
- e. Mengetahui gambaran Aspek Efisiensi (*Efficiency*) *bridging* aplikasi Klinik Pintar dengan Aplikasi *Primary Care (P-Care)* BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Polkesyo.
- f. Mengetahui gambaran Aspek Pelayanan (*Service*) *bridging* aplikasi Klinik Pintar dengan Aplikasi *Primary Care (P-Care)* BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Polkesyo.

D. Ruang Lingkup

1. Lingkup Keilmuan

Lingkup keilmuan dari penelitian ini adalah Sistem Informasi Kesehatan.

2. Lingkup Lokasi

Lingkup lokasi dalam penelitian ini adalah Klinik Pratama Polkesyo.

3. Lingkup Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode PIECES dengan pendekatan kualitatif.

4. Lingkup Sasaran

Sasaran penelitian ini ditujukan kepada seluruh petugas di Klinik Pratama Polkesyo yang mengoperasikan Aplikasi Klinik Pintar.

5. Lingkup Waktu

Pelaksanaan penelitian ini pada bulan Mei 2024.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat menambah informasi dan pengetahuan mengenai evaluasi penerapan *bridging* aplikasi Klinik Pintar dengan Aplikasi *Primary Care (P-Care)* BPJS Kesehatan dengan metode PIECES di Klinik Pratama Polkesyo.

2. Manfaat praktis

a. Bagi PMIK

Penelitian ini bermanfaat sebagai informasi yang berkaitan tentang penggunaan aplikasi Klinik Pintar *bridging* dengan Aplikasi *Primary Care (P-Care)* BPJS Kesehatan.

b. Bagi Klinik Pratama Polkesyo

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi penerapan *bridging* aplikasi Klinik Pintar dengan Aplikasi *Primary Care (P-Care)* BPJS Kesehatan.

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya untuk meneliti evaluasi *bridging* aplikasi Klinik Pintar dengan Aplikasi *Primary Care (P-Care)* BPJS Kesehatan agar dapat mengembangkan metode-metode yang digunakan.

F. Keaslian Penelitian

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Purnami, C. T., & Prasetjo, A. B. (2022)	Analisis Evaluasi Sistem Informasi <i>P-Care</i> dengan Metode Hot-Fit Model pada Puskesmas di Indonesia: Literature Review	Penyusunan penelitian ini yakni dengan melakukan pencarian dan penyaringan sumber artikel yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan, yakni referensi merupakan jurnal yang bersumber dari Google Scholar dan atau Sinta dengan maksimal tahun penerbitan yaitu 10 tahun terakhir dengan topik serupa yakni Analisis Evaluasi Sistem Informasi <i>P-Care</i> dengan Metode Hot-Fit Model pada Puskesmas di Indonesia.	Persamaan penelitian terdapat pada evaluasi pada sebuah sistem,	Perbedaan penelitian yaitu jenis sistem yang dievaluasi dan metode penelitian yang digunakan.
2.	Trisna, W. V., Daniati, S. E., & Sari, T. P. (2020)	Evaluasi Penggunaan Aplikasi <i>Primary Care (P-Care)</i> BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Se-Kota Pekanbaru dengan	Penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (<i>case study</i>). Subjek penelitian adalah operator sistem informasi <i>Primary Care</i> dengan sampel sebanyak 22 puskesmas yang ada di kota	Persamaan penelitian terdapat pada jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Perbedaan penelitian yaitu metode penelitian yang digunakan dan tempat penelitian

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			pekanbaru yang diambil secara total sampling. Instrumen penelitian menggunakan pedoman wawancara dan observasi. Analisis yang dilakukan menggunakan triangulasi sumber, triangulasi pengumpulan data, dan triangulasi waktu.		
3	Sholehah, F., Rachmawati, E., Wicaksono, A. P., & Chaerunisa, A. (2021)	Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan BPJS dengan Metode Pieces RSUD Sidoarjo	Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi. Dari hasil penelitian diperoleh informasi bahwa hasil kinerja Sistem Informasi berdasarkan aspek kinerja, Sistem Informasi berjalan sesuai kebutuhan pengguna meskipun ada menu yang belum lengkap, aspek informasi yang dihasilkan cukup akurat, aspek ekonomi belum menghasilkan nilai ekonomis yaitu SIMRS tidak dapat <i>bridging</i> , aspek kontrol sudah berjalan dengan adanya kontrol pembatasan hak akses tiap user dan keamanan sistem dalam bentuk penyediaan password dan username, aspek efisiensi sudah memberikan efisiensi dalam penerapannya. aspek <i>service</i> telah memberikan kemudahan bagi pengguna	Persamaan penelitian terdapat pada jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif serta metode penelitian yang digunakan yaitu PIECES	Perbedaan penelitian yaitu sistem informasi yang di evaluasi

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
4.	Crystal, I. D. (2020)	Evaluasi implementasi aplikasi <i>Primary Care (P-Care)</i> dengan menggunakan metode <i>task Technology fit</i> di puskesmas patrang kabupaten jember tahun 2019	Jenis Penelitian ini adalah Penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi aplikasi <i>Primary Care</i> sehingga dapat mengetahui faktor yang mempengaruhi kesesuaian tugas teknologi dengan menggunakan metode TTF (<i>Task Technology Fit</i>). Metode pengambilan data melakukan kegiatan wawancara mendalam didukung dengan hasil kuesioner, observasi dan dokumentasi.	Persamaan penelitian terdapat pada jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Perbedaan penelitian yaitu metode penelitian yang digunakan dan tempat penelitian
5.	Kurniawan, Mustika, Muhammad, & Putri, (2019)	Evaluasi Implementasi Aplikasi <i>Primary Care (P-Care)</i> di Klinik Laras Hati	Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan menggunakan rangan penelitian studi kasus. Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan terhitung mulai bulan Agustus 2018 sampai September 2018 yang dilakukan di Klinik Laras Hati. Metode evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode PIECES.	Persamaan penelitian jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan juga jenis metode penelitian yaitu metode PIECES.	Perbedaan penelitian yaitu tempat penelitian