

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di masa sekarang ini, negara Indonesia berada di perkembangan teknologi yang sangat pesat. Teknologi informasi telah menjadi keperluan yang begitu diperlukan untuk menyelesaikan suatu masalah dengan baik dan meringankan pekerjaan apapun. Termasuk dalam dunia kesehatan, dukungan teknologi informasi yang berfungsi dengan baik maka akan memiliki berbagai manfaat yang dapat mempengaruhi operasional dalam dunia kesehatan pula. Pemakaian sistem informasi di instansi pelayanan kesehatan semakin diperlukan, terutama di Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS Kesehatan mempunyai suatu sistem informasi yang diberi nama *Primary Care (P-Care)* BPJS Kesehatan.

Sistem informasi *P-Care* BPJS Kesehatan yaitu sistem informasi pelayanan dasar berbasis web yang dipunyai oleh pihak BPJS Kesehatan yang dibuat untuk mempermudah proses pendaftaran dan pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) seperti puskesmas. Sistem informasi *Primary Care (P-Care)* BPJS Kesehatan berfungsi mengintegrasikan semua pelayanan dari per bagian instansi pelayanan kesehatan dasar ke instansi pelayanan kesehatan rujukan. Serta dilanjutkan inputan data pasien BPJS yang ada di institusi pelayanan kesehatan dasar dan institusi pelayanan kesehatan rujukan tersebut terintegrasi juga ke pihak BPJS kabupaten hingga pusat. Inputan data yang dimaksudkan yaitu semua data pasien BPJS yang berobat ataupun kunjungan sehat yang meliputi pasien yang mempunyai kartu BPJS maupun pasien yang mempunyai kartu KIS (Kartu Indonesia Sehat). Bedanya nanti terletak di data pesertanya. Bagi yang mempunyai kartu BPJS tertulis status mandiri sedangkan pasien KIS tertulis status PBI (Penerima Bantuan Iuran)

yang tertera di sistem informasi *P-Care* tersebut. Jika diharuskan dilakukan rujukan maka operator *P-Care* akan mencari Faskes rujukan berdasarkan spesialis sakit yang diderita (Kurniawan et al., 2019).

Pada Kabupaten Mukomuko ada 16 puskesmas yang telah terintegrasi dengan sistem informasi *Primary Care* BPJS Kesehatan dan setiap puskesmas di Kabupaten Mukomuko ada 2-4 orang operator pemegang aplikasi *P-Care* BPJS Kesehatan ini. Operator pemegang aplikasi *P-Care* ini adalah pihak puskesmas yang diberi wewenang untuk mengelola *P-Care* BPJS Kesehatan.

Sistem informasi *P-Care* di Puskesmas Kabupaten Mukomuko sudah diterapkan sejak tahun 2015. Tetapi dalam penerapannya belum maksimal dikarenakan beberapa hal, diantaranya operator *P-Care* di puskesmas Kabupaten Mukomuko mengalami *error* ketika melakukan *entry* data pasien BPJS, terhalang jaringan internet yang belum memadai yang menyebabkan operator *P-Care* sering melakukan *double* ketika *entry* data pasien BPJS. Selain itu, dari pertama kali diterapkan *P-Care* sampai sekarang ini, belum pernah dilakukan penelitian yang membahas tentang penerimaan terhadap operator sistem informasi *Primary Care (P-Care)* BPJS Kesehatan di 16 Puskesmas yang ada di Kabupaten Mukomuko tersebut. Penelitian tersebut dilakukan agar teridentifikasi tingkat penerimaan operator aplikasi *Primary Care (P-Care)* terhadap aplikasi *Primary Care (P-Care)* BPJS Kesehatan yang ada di 16 Puskesmas yang ada di Kabupaten Mukomuko. Agar nantinya terlaksananya pelaporan pada pihak BPJS berhasil atau tidaknya implementasi suatu sistem informasi *P-Care* BPJS Kesehatan tersebut di 16 Puskesmas yang ada di Kabupaten Mukomuko.

Maka untuk mengetahui penerimaan sistem informasi *Primary Care* BPJS Kesehatan terhadap operator di 16 puskesmas yang ada di Kabupaten Mukomuko sehingga penulis akan melakukan penelitian menggunakan judul “Analisis Penerimaan Sistem Informasi *Primary Care* BPJS Kesehatan Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) di Puskesmas Kabupaten Mukomuko untuk mengetahui penerimaan terhadap operator pada sistem

informasi *Primary Care (P-Care)* BPJS Kesehatan dengan menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang dapat didefinisikan berdasarkan latar belakang diatas yaitu” Bagaimana tingkat penerimaan operator terhadap aplikasi *P-Care* yang ada 16 Puskesmas di Kabupaten Mukomuko dengan menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)*?”.

## **1.3 Batasan Masalah**

Pada penelitian ini penulis ingin membatasi masalah agar tidak meluas, terarah serta sinkron dengan yang diperlukan, yaitu berfokus pada analisis penerimaan operator terhadap aplikasi *P-Care* BPJS kesehatan yang ada 16 Puskesmas di kabupaten mukomuko dengan menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menggunakan kuesioner sebagai alat ukurnya.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Dari perumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerimaan operator terhadap aplikasi *P-Care* BPJS Kesehatan yang ada di 16 Puskesmas di Kabupaten Mukomuko Dengan Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)*.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.5.1 Bagi objek penelitian**

#### **a. BPJS**

Bisa menjadi masukan kedepannya untuk meningkatkan kualitas dari sistem informasi *Primary Care (P-Care)* BPJS Kesehatan tersebut.

b. Puskesmas

Teridentifikasinya penerimaan sistem informasi *Primary Care (P-Care)* BPJS Kesehatan berdasarkan persepsi operator *P-Care*. Dengan teridentifikasinya tingkat penerimaan sistem informasi *Primary Care (P-Care)* BPJS Kesehatan memungkinkan ada perbaikan dari pihak BPJS terhadap sistem informasi yang mereka buat.

### **1.5.2 Bagi peneliti selanjutnya**

Penelitian ini bisa memberikan tambahan pemikiran serta pengetahuan yang dapat dijadikan sebagai tambahan referensi ilmiah kepustakaan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan serta bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi teori yang berhubungan dengan definisi dan penjelasan mengenai analisis penerimaan sistem informasi *Primary Care* BPJS Kesehatan dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tahapan penelitian serta deskripsi dari masing masing tahapan, pembuatan instrumen penelitian yang berupa penyusunan pernyataan kuesioner berdasarkan variabel-variabel yang digunakan pada metode TAM (*Technology Acceptance Model*).

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi uji instrumen dan memberikan kesimpulan hasil uji coba, deskripsi penelitian, hasil uji hipotesis penelitian serta memberikan

penjelasan tentang penerimaan P-Care menggunakan *Technology Acceptance Model* pada Puskesmas di Kabupaten Mukomuko.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran. Kesimpulan ditulis berdasarkan hasil penelitian, pembahasan *P-Care* dan temuan yang didapat pada bab-bab sebelumnya. Sedangkan saran ditulis berdasarkan kekurangan yang didapat peneliti selama melakukan penelitian dapat dijadikan sebagai rekomendasi untuk melakukan penelitian lanjutan pada penelitian ini.

