

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kesehatan atau sering disebut BPJS Kesehatan merupakan sebuah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial kesehatan di Indonesia. BPJS Kesehatan dibentuk untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia sehingga hak warga Negara Indonesia untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dapat terpenuhi. Hak warga Negara Indonesia untuk mendapatkan pelayanan yang layak juga telah tercantum di dalamnya 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 (Wen Via Trisna, Sy. 2020).

Semakin meningkatkan 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 aplikasi P-Care yaitu merupakan aplikasi pelayanan dasar berbasis web milik BPJS yang dibangun untuk mendukung proses pelayanan fasilitas kesehatan tingkat pertama bagi peserta BPJS Kesehatan (Hang & Pekanbaru, 2020).

Seluruh Puskesmas dan pelayanan kesehatan dasar lainnya yang berkerjasama dengan BPJS diharuskan menggunakan aplikasi P-Care agar data pelayanan menjadi lebih terintegrasi dari setiap bagian di institusi Pelayanan Kesehatan (Wariyanti 2018).

Puskesmas Sungai Limau adalah salah satu Puskesmas yang ada di Kabupaten Dharmasraya yang merupakan salah satu puskesmas yang sudah menggunakan aplikasi Primary Care (P-Care). Aplikasi ini digunakan untuk mengentrikan data sosial, data pemeriksaan pasien dan pembuatan surat rujukan untuk pasien BPJS. Dalam pelaksanaannya masih ditemui berbagai kendala yang dialami oleh pengguna, yaitu seperti aplikasi P-care yang mengalami error, pembuatan surat rujukan harus double entri dimana pengguna melakukan secara tersistem dan manual. Penulis akan melakukan evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi P-Care BPJS dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Evaluasi kualitas aplikasi P-care tersebut penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas dari aplikasi tersebut. Apakah aplikasi tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan atau perlu dilakukan peningkatan terhadap aplikasi tersebut sehingga sesuai dengan yang diharapkan dan berdampak pada kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik melaksanakan penelitian tentang “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Primary Care BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sungai Limau Kabupaten Dharmasraya Menggunakan Metode IPA”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, adapun rumusan masalah yang ada adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi P-care BPJS pada Puskesmas Sungai Limau Kabupaten Dharmasraya ?

2. Apakah aplikasi p-care BPJS sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna pada Puskesmas Sungai Limau Kabupaten Dharmasraya ?
3. Bagaimana metode IPA dapat membantu dalam evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi P-care pada Puskesmas Sungai Limau Kabupaten Dharmasraya ?

1.3 Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka dapat diajukan beberapa hipotesa sebagai berikut.

1. Dengan evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi P-care BPJS pada Puskesmas Sungai Limau Kabupaten Dharmasraya diharapkan dapat membantu peneliti dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi P-care.
2. Diharapkan aplikasi p-care BPJS sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna pada Puskesmas Sungai Limau Kabupaten Dharmasraya.
3. Diharapkan metode IPA dapat membantu dalam evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi P-care pada Puskesmas Sungai Limau Kabupaten Dharmasraya ?

1.4 Batasan Masalah

Agar permasalahan menjadi terarah dan sistematis sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai, maka penelitian ini dibatasi pada masalah yang akan dibahas, yaitu mengenai evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi primary care (P-care) BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Limau Kabupaten Dharmasraya menggunakan metode importance performance analysis (IPA).

Penelitian di lakukan pada Pukesmas Sungai Limau Kec. Asam Jujuhan, Kab. Dharmasraya, Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan bahasa pemograman PHP dan Database MYSQL.

1.5 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa tujuan yang hendak di capai antara lain :

1. Mengidentifikasi pelaksanaan aplikasi P-care dan kendala dalam pelaksanaan aplikasi P-care untuk menunjang pelayanan BPJS.
2. Mempermudah dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi P-care dengan metode IPA agar memperoleh hasil yang akurat.
3. Untuk mengambil keputusan dalam meningkatkan penggunaan aplikasi P-care BPJS terhadap pelayanan kesehatan di Pukesmas Sungai Limau Kabupaten Dharmasraya.

1.6 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa manfaat yang hendak di capai antara lain :

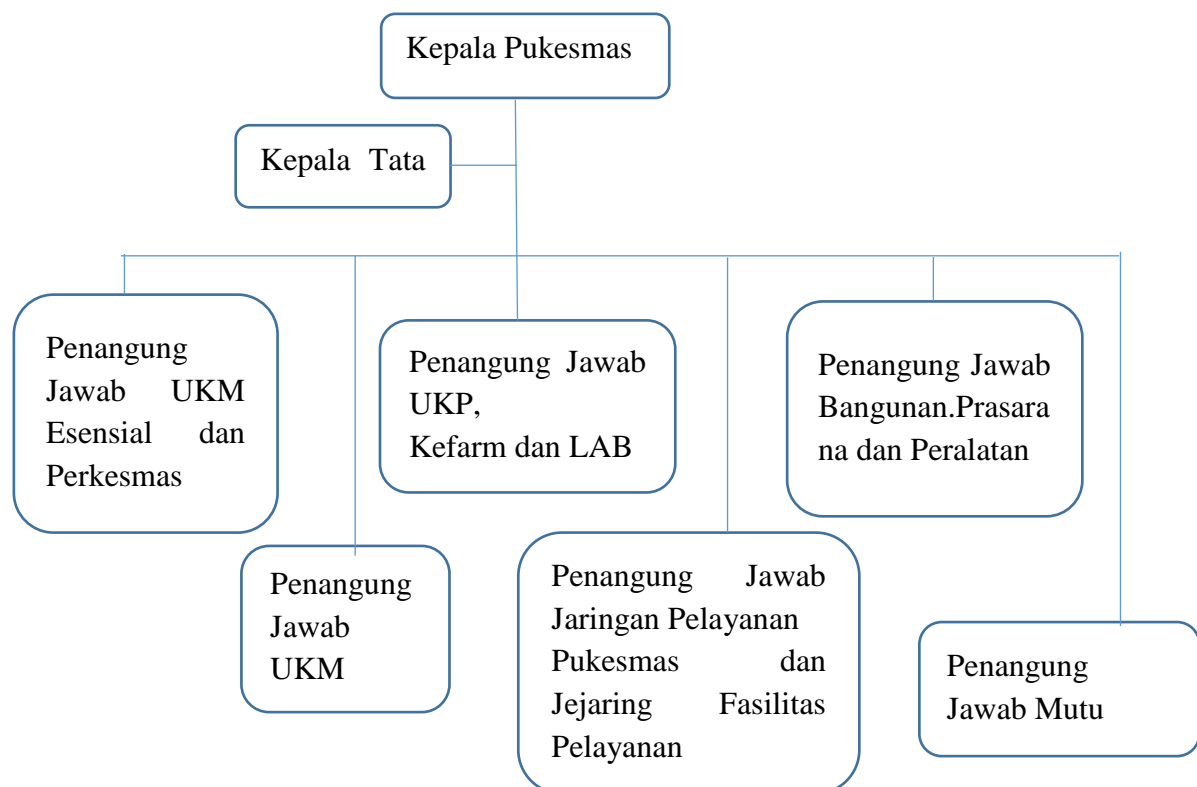
1. Bagi Peneliti, dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat saat dibangku perkuliahan, melatih dalam berpikir secara sistematis dan ilmiah, serta sebagai bahan acuan dalam pengembangan sistem.
2. Bagi Perusahaan, dapat meningkatkan kinerja perusahaan dengan kinerja sistem yang lebih maksimal.
3. Bagi Pihak Lain, diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang lebih luas dan sebagai referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian serupa.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas Sungai Limau yang terletak di Asam Jujuhan Kabupaten Dharmasraya. Pusat manajemen Puskesmas Sungai Limau berada dibawah pimpinan kepala Puskesmas Sungai Limau, Kepala bagian Tata Usaha (TU) berada langsung dibawah kepala Puskesmas dan bertanggung jawab atas berbagai urusan administrasi dan pemeliharaan pukesmas. Kepala TU membawahi beberapa sub-bagian TU dan unit-unit pelayanan.

1.7.1 Struktur Organisasi

Adapun bentuk struktur organisasi dari Puskesmas Sungai Limau Kabupaten Dharmasraya adalah :



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Puskesmas Sungai Limau

1.7.1 Deskripsi Jabatan :

1. Kepala Pukesmas
Bertanggung jawab mengelola pukesmas sungai limau.
2. Kepala Tata Usaha
Bertugas untuk membantu dalam proses mengelola pukesmas sungai limau.
3. Penanggung Jawab UKM Esensial dan Perkesmas
4. Penanggung Jawab UKM Pengembangan
5. Penanggung Jawab UKP, Kefarm dan LAB
6. Penanggung Jawab Jaringan Pelayanan Pukesmas dan Jejaring Fasilitas Pelayanan
7. Penanggung Jawab Bangunan.Prasarana dan Peralatan
8. Penanggung Jawab Mutu

1.7.2 Visi Dan Misi Puskesmas

Visi : Terwujudnya Kabupaten Dharmasraya Maju yang Mandiri dan Berbudaya

Misi :

1. Mendorong peran serta dan kemandirian masyarakat untuk menerapkan budaya, perilaku hidup bersih dan sehat baik secara individu, keluarga, masyarakat dan lingkungannya.
2. Memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau
3. Meningkatkan pelayanan kesehatan baik Preventif, promotif, Atau pun Kuratif dan Rehabilitative.

4. Menciptakan derajat kesehatan ibu dan anak
5. Menciptakan SDM UPT Pukesmas Sungai Limau yang profesional, kreatif, andal, dan beretika.