

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manajemen Puskesmas merupakan proses kerjasama dan kemitraan dalam pencapaian tujuan organisasi. Pimpinan Puskesmas dalam mencapai tujuan organisasi tidak dapat melakukan sendiri, harus memanfaatkan dan memberdayakan sumber daya manusia (SDM) yang ada sehingga tercipta kerja sama yang dinamis dan harmonis. Diperlukan kesepakatan dan komitmen antara pimpinan dengan staf tentang visi, misi, tujuan, kebijakan, strategi, program, kegiatan organisasi dan proses pencapaian tujuan organisasi. Pimpinan Puskesmas berkewajiban untuk melakukan sosialisasi, komunikasi, sharing atas visi, misi, dan tujuan Puskesmas kepada seluruh pegawai dan *stakeholder* sehingga setiap pegawai dan *stakeholders* memiliki komitmen, mau mendukung dan bekerjasama untuk mencapainya.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan salah satu stakeholder di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sejak 1 Januari 2014. Peran *gatekeeper* oleh BPJS diberikan kepada fasilitas kesehatan tingkat satu, Puskesmas merupakan ujung tombak penyedia layanan kesehatan. *Gatekeeper Concept* adalah konsep sistem pelayanan kesehatan, fasilitas kesehatan tingkat pertama berperan sebagai pemberi pelayanan kesehatan dasar harus berfungsi optimal sesuai standar kompetensinya dan memberikan pelayanan kesehatan sesuai standar pelayanan medik (BPJS 2014).

Pelayanan di tingkat primer meliputi dokter praktek swasta, klinik dan puskesmas yang merupakan pelayanan pertama y¹ pasien yang menggunakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebelum ke pelayanan yang lebih lanjut. BPJS Kesehatan yang bertugas sebagai badan penyelenggara sistem JKN telah mengembangkan sebuah sistem yang di peruntukan oleh pelayanan kesehatan pertama yaitu aplikasi *Primary Care* yang merupakan sistem informasi pelayanan pasien peserta BPJS Kesehatan berbasis *online* (BPJS Kesehatan 2016).

P-Care adalah suatu pelayanan informasi pasien dengan menggunakan internet dan berbasis komputer yang disediakan oleh BPJS Kesehatan diperuntukkan bagi para fasilitas kesehatan primer untuk memberikan kemudahan akses data ke server BPJS baik itu pendaftaran dan pelayanan medis. Fasilitas kesehatan primer terdapat 155 diagnosis penyakit yang telah ditetapkan oleh BPJS Kesehatan, sehingga BPJS Kesehatan senantiasa melakukan monitoring dan evaluasi agar peserta JKN mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kemampuan fasilitas kesehatan primer tersebut serta dapat memonitoring angka kunjungan serta angka rujukan pasien (Kemenkes RI 2013a).

Puskesmas Onolalu Kabupaten Nias Selatan sudah melakukan kerjasama dengan BPJS dalam pelayanan kesehatannya. Sejak tahun 2014 aplikasi *P-care* sudah diimplementasikan di puskesmas ini. Aplikasi *P-care* ini satu-satunya aplikasi yang digunakan oleh puskesmas Onolalu dalam memberikan pelayanan terhadap pasien BPJS dan satu-satunya sistem informasi yang ada di puskesmas tersebut. Aplikasi *P-care* sendiri digunakan untuk mengentrikan data sosial, data pemeriksaan pasien dan pembuatan surat rujukan untuk pasien BPJS.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Puskesmas Onolalu dengan melakukan wawancara dan observasi di beberapa unit pelayanan. Hasil dari studi pendahuluan tersebut adalah pengimplementasian aplikasi *P-care* di Puskesmas Onolalu ditemukan permasalahan dalam penerapannya, sehingga dapat mengganggu jalannya pelayanan. Pada bulan April tahun 2021, aplikasi *primary care* mengalami masalah *error*, masalah ini disebabkan oleh masalah dari sistemnya sendiri yang membuat petugas harus menunggu selama 1 hari untuk bisa mengoperasikan aplikasinya kembali yang mengakibatkan pengguna aplikasi harus melakukan pencatatan secara manual. Apabila ada pasien yang membutuhkan surat rujukan, pasien tersebut harus menunggu untuk mendapatkan surat rujukan sampai sistem tersebut normal kembali sehingga proses pelayanan yang diberikan sangat tidak efisien dan tidak optimal.

Masalah lain yang terjadi menurut hasil wawancara yaitu aplikasi *P-care* yang tiba-tiba keluar atau *log-out* sendiri jika terlalu lama dibiarkan, sehingga petugas harus menginputkan

username dan *password* lagi untuk bisa mengakses aplikasi tersebut. Selain permasalahan yang bersumber dari aplikasi, juga terdapat masalah lain yang berhubungan dengan alat pendukung teknologi yaitu printer dan komputer. Di masing-masing poli di Puskesmas terdapat 1 unit printer, tetapi hanya di poli umum printer yang bisa digunakan, karena di poli lainnya printernya mengalami kerusakan dan juga hanya di poli umum yang terdapat komputer. Sedangkan untuk poli KIA dan poli gigi tidak ada komputer, tetapi terkadang petugas dari poli tersebut membawa laptop sendiri atau menggunakan *handphone* untuk menginputkan data pelayanan ke aplikasi *P-care*. Kemudian permasalahan dalam hal pembuatan surat rujukan yang seharusnya bisa dilakukan di setiap unit pelayanan, namun kenyataannya hanya 1 unit yang bertugas membuat surat rujukan. Sehingga bisa dikatakan pemanfaatan aplikasi ini belum maksimal.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti ingin mengevaluasi implementasi aplikasi *Primary Care (P-Care)* di UPTD Puskesmas Onolalu Kabupaten Nias Selatan tahun 2022.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi aplikasi *Primary Care (P-Care)* di UPTD Puskesmas Onolalu Kabupaten Nias Selatan tahun 2022.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengevaluasi implementasi aplikasi *Primary Care (P-Care)* di UPTD Puskesmas Onolalu Kabupaten Nias Selatan tahun 2022.

1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengevaluasi produksi aplikasi *Primary Care (P-Care)* di UPTD Puskesmas Onolalu Kabupaten Nias Selatan tahun 2022.

2. Untuk mengevaluasi efisiensi terhadap aplikasi *Primary Care (P-Care)* di UPTD Puskesmas Onolalu Kabupaten Nias Selatan tahun 2022.
3. Untuk mengevaluasi kepuasan aplikasi *Primary Care (P-Care)* di UPTD Puskesmas Onolalu Kabupaten Nias Selatan tahun 2022.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Pendidikan

Menambah informasi terutama dalam bidang ilmu pengetahuan khususnya dalam ilmu kesehatan masyarakat yang berkaitan dengan implementasi aplikasi *Primary Care (P-Care)*.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau informasi yang bermanfaat bagi Puskesmas, Dinas Kesehatan, maupun instansi lain terkait dengan implementasi aplikasi *Primary Care (P-Care)*.

3. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi yang dapat dijadikan referensi bagi pengembangan ilmu atau penelitian lebih lanjut.

4. Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan tambahan pemahaman kepada peneliti dalam bidang yang berkaitan dengan implementasi aplikasi *Primary Care (P-Care)*.