

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi (TI) merupakan salah satu alat yang dapat kita gunakan apabila ingin memudahkan dalam melakukan suatu pekerjaan. Teknologi Informasi (TI) adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu.

Selain itu perkembangan teknologi yang pesat tentu saja memberikan dampak dalam berbagai bidang salah satunya adalah dalam bidang kesehatan yaitu puskesmas. Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat dan menjadi bagian pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional (JKN) yang harus dijamin oleh Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS). Tujuan utama dari adanya puskesmas adalah menyediakan layanan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang terjangkau untuk masyarakat, terutama untuk masyarakat dengan ekonomi rendah. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh puskesmas adalah belum mampunya puskesmas memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Puskesmas merupakan organisasi pelayanan jasa di bidang kesehatan, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi [1].

Sejak januari 2014 pemerintah telah mengesahkan program jaminan kesehatan nasional yang dikelola oleh badan BPJS (Badan pengolahan jaminan kesehatan). Dalam perkembangannya untuk memudahkan verifikasi kesehatan, serta kebutuhan akan berjalannya sistem rujukan ketinggian pelayanan yang lebih tinggi. BPJS meluncurkan aplikasi *Primary Care* atau dikenal dengan istilah *P-Care*. Seluruh puskesmas dan pelayanan kesehatan lainnya yang bekerja sama dengan BPJS diharuskan untuk menggunakan aplikasi ini [2].

P-Care BPJS kesehatan adalah aplikasi sistem informasi pelayanan pasien berbasis web base yang disediakan oleh BPJS Kesehatan diperuntukkan bagi para fasilitas

kesehatan primer untuk memberikan kemudahan akses data ke server BPJS baik itu pendaftaran, penegakan diagnosa, terapi, hingga pelayanan laboratorium. Sistem ini dibuat untuk memberi kan kemudahan dalam melakukan rujukan pasien peserta BPJS ke berbagai pelayanan kesehatan yang melayani pasien BPJS secara *online*. Sistem *P-Care* yang akan diteliti bersifat *mandatory*, artinya adalah sistem tersebut wajib dipakai oleh seluruh puskesmas.

Untuk mengukur tingkat kesuksesan sebuah sistem dibutuhkan sebuah model yang tepat. Maka dari itu penulis memilih model kesuksesan Delone dan McLean sebagai model yang dapat mengukur tingkat kesuksesan sebuah sistem informasi *P-Care* BPJS terhadap kepuasan pengguna. Pada penelitian ini penulis menggunakan model Delone dan Mclean tahun 2003 yaitu dengan variabel bebas kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) sebagai variabel *intervening* kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan sebagai variabel terikat adalah manfaat bersih (*net benefit*). Pada penelitian ini variabel *intervening* intensitas penggunaan (*intention to use*) dan penggunaan (*use*) di hilangkan, Hal ini dikarenakan sistem informasi yang diteliti bersifat *mandatory* atau kewajiban menggunakan sistem tersebut. Delone dan McLean mengatakan bahwa *use* dan *intention to use* hanya bersifat alternatif dalam penelitian, sebab sifat wajib menjadikan ada atau pun tidak keinginan untuk menggunakan sistem, *user* tetap harus menggunakan sistem tersebut [7].

Adapun beberapa Penelitian terdahulu yang melakukan pengujian dengan Model Delone & Mclean dan hasilnya mengkonfirmasi model Delone & Mclean (2003) diantaranya adalah : Roni Yunis, dkk (2017) dimana hasil penelitian tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa kualitas informasi memberikan pengaruh positif signifikan secara tidak langsung terhadap dampak individu karena adanya kepuasan pengguna. Namun kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap dampak individu dan kualitas layanan berpengaruh namun tidak signifikan terhadap dampak individu. Akan tetapi pengaruh kepuasan pengguna tetap tinggi, dari sudut pandang kepuasan pengguna, sistem informasi Dapodik memberikan kontribusi terhadap kinerja individu seperti operator sekolah semakin efektif dan efisien dalam bekerja setelah menggunakan Sistem Informasi Dapodik. Menurut Sukirman, dkk dimana hasil penelitian tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa hasil pengujian terhadap

hubungan variabel kualitas sistem (*system quality*) dengan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada sistem informasi pendidikan menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Demikian juga hasil pengujian terhadap hubungan variabel kualitas informasi dengan variabel kepuasan pengguna menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Variabel kualitas layanan (*service quality*) mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Artinya pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan bagi pengguna sistem informasi. Variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan variabel dampak individu (*individual impact*) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi mempunyai pengaruh positif terhadap dampak individu. Variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memediasi hubungan antara variabel kualitas pelayanan (*service quality*) dengan variabel dampak individu (*individual impact*). Akan tetapi variabel kepuasan pengguna tidak memediasi hubungan antara kualitas sistem dengan dampak individu. Demikian juga variabel kepuasan pengguna tidak memediasi hubungan antara kualitas informasi dengan dampak individu.

Menurut M.asrar Fathoni, dkk (2017) dimana hasil penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa 1. Variabel kualitas sistem sebesar 2,742 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 1,664 pada sistem informasi KRS-online Universitas Muhammadiyah Malang yang ditunjukkan oleh nilai signifikan 0,007. 2. Variabel kualitas informasi sebesar 1,760 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 1,664 pada sistem informasi KRS-online Universitas Muhammadiyah Malang yang ditunjukkan oleh nilai signifikan 0,082. 3. Variabel kualitas layanan sebesar 2,264 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 1,664 pada sistem informasi KRS-online Universitas Muhammadiyah Malang yang ditunjukkan oleh nilai signifikan 0,026. 4. Variabel kepuasan pengguna sebesar 5,939 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *netbenefit* sebesar 1,664 pada sistem informasi KRS-online Universitas Muhammadiyah Malang yang ditunjukkan oleh nilai signifikan 0,000.

Menurut Luciana Haryono, dkk (2017) dimana hasil penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa Hasil statistik pengolahan data dengan tingkat signifikansi lima persen didapatkan hasil bahwa kualitas informasi dalam *online learning*

(koefisien 0.415), kualitas sistem *online learning* (koefisien 0.195) dan kualitas pelayanan / peran dosen (koefisien 0.736) memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa dalam menggunakan *online learning* (koefisien 0.956) berpengaruh positif terhadap manfaat yang diperoleh dengan mempelajari akuntansi. Fasilitas pembelajaran *online* mampu secara efektif membantu mahasiswa memahami akuntansi.

Menurut Rio Jumardi (2015) dimana hasil penelitian tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa 1. Kualitas informasi dan kualitas sistem secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna Informasi Proyek Akhir Sistem. 2. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih. Sistem Informasi Proyek Akhir memberikan manfaat bagi siswa dalam memperoleh informasi proyek akhir, yang membantu meringankan penyelesaian proyek akhir. 3. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna kepuasan. 4. Secara umum, Sistem Informasi Tugas Akhir memiliki memberikan manfaat kepada pengguna, namun pengguna masih belum puas dengan kualitas layanan dari Tugas Akhir Sistem Informasi.

Menurut Rio Jumardi, dkk (2015) dimana hasil penelitian tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa 1. Kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Sistem Informasi Skripsi. 2. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Sistem Informasi Skripsi berpengaruh secara signifikan terhadap *net benefit* yang diperoleh pengguna Sistem Informasi Skripsi. Sistem Informasi Skripsi memberikan manfaat kepada mahasiswa dalam memperoleh data informasi skripsi, yang membantu kemudahan dalam penyelesaian skripsi. 3. Kualitas layanan (*service quality*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Sistem Informasi Skripsi. Hal tersebut disebabkan pengguna merasa layanan pengelola Sistem Informasi Skripsi dalam penanganan masalah dirasakan lambat oleh para mahasiswa. 4. Secara umum menunjukkan bahwa mahasiswa mendapatkan manfaat dari Sistem Informasi Skripsi, namun dalam implementasi Sistem Informasi Skripsi mahasiswa sebagai pengguna merasa perlu adanya peningkatan kualitas layanan dari Sistem Informasi Skripsi.

Menurut Razilan Abdul Kadir, dkk (2015) dimana hasil penelitian tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih, Kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna, Kualitas informasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan berdasarkan pemaparan diatas maka penulis berminat untuk melakukan sebuah analisis kesuksesan sistem informasi *P-Care (Primary Care)* BPJS menggunakan model Delone & Mclean dengan judul : **“ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI PRIMARY CARE BPJS DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN PADA PUSKESMAS DI DELI SERDANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan yang timbul dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas sistem (*System quality*) akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User satisfaction*)?
2. Apakah Kualitas informasi (*Information system*) akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User satisfaction*)?
3. Apakah Kualitas layanan (*Service quality*) akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User satisfaction*)?
4. Apakah Kepuasan pengguna (*User satisfaction*) akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat bersih (*Net benefit*)?
5. Apakah Kualitas sistem (*System quality*) akan berpengaruh positif dan signifikan pada Manfaat bersih yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna (*User satisfaction*)?

6. Apakah Kualitas informasi (*Information quality*) akan berpengaruh positif dan signifikan pada Manfaat bersih yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna (*User satisfaction*)?
7. Apakah Kualitas layanan (*Service quality*) akan berpengaruh positif dan signifikan pada Manfaat bersih yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna (*User satisfaction*)?

1.3 Ruang Lingkup

Batasan-batasan atau ruang lingkup yang terdapat didalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada PUSKESMAS yang berada di Kabupaten Deli Serdang dan yang nantinya akan dijadikan sebagai populasi penelitian.
2. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada operator PUSKESMAS yang menggunakan sistem *P-Care* BPJS.
3. Penelitian ini mengukur kesuksesan sistem *P-Care* BPJS dengan menggunakan model Delone and Mclean (2003) dengan Variabel Independen yang digunakan yaitu: Kualitas sistem (*System quality*), Kualitas Informasi (*Information quality*), Kualitas layanan (*Service quality*) Variabel Intervening yaitu Kepuasan pengguna (*User satisfaction*) dan Variabel Dependen yaitu : Manfaat bersih (*Net benefits*).
4. Tools yang digunakan untuk mengolah data yang dikumpulkan dengan aplikasi IBM SPSS 19.

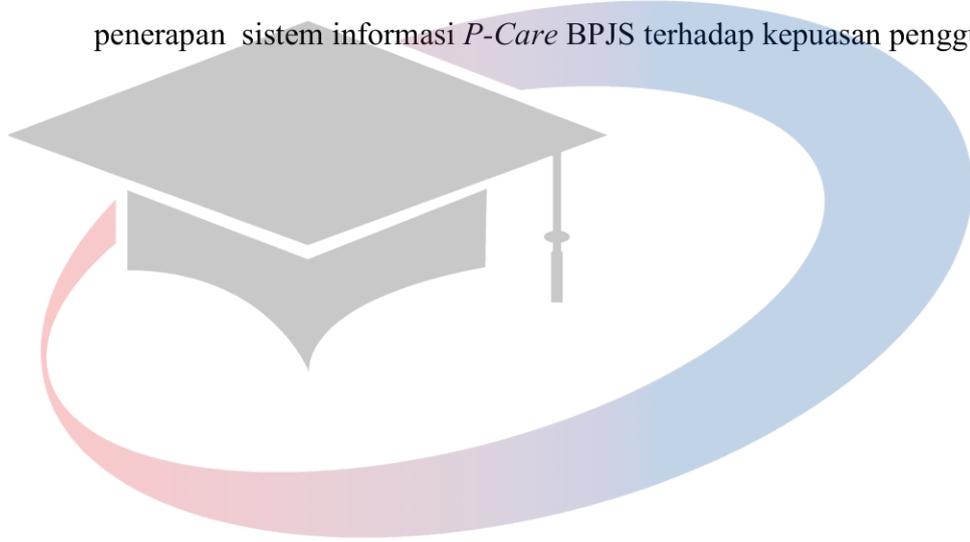
1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk meneliti penelitian yang berkaitan dengan Model Delone & Mclean (2003) terhadap kesuksesan penggunaan system *P-Care* BPJS

1.5 Manfaat

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan kepada pihak Dinas kesehatan dalam mengembangkan dan meningkatkan kesuksesan sistem informasi *P-Care*.
2. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti tentang kesuksesan penerapan sistem informasi *P-Care* BPJS terhadap kepuasan pengguna



UNIVERSITAS MIKROSKIL