

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Dasar Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi. Sistem informasi adalah suatu sistem yang terdapat di dalam sebuah organisasi yang saling berintegrasi dan bekerja sama satu sama lain untuk mencapai tujuan yang sama. Sistem informasi memiliki beberapa komponen yaitu blok masukan, blok model, blok keluaran, blok teknologi, blok basis data, blok kendali (Hutahaean, 2015).

BPJS Kesehatan selaku badan penyelenggara sistem JKN telah mengembangkan sistem berbasis teknologi informasi yaitu aplikasi *P-Care* yang merupakan sistem informasi pelayanan pasien berbasis online bagi peserta BPJS. Seluruh pelayanan primer bagi peserta BPJS menggunakan sistem *P-Care* untuk mengakses data dan melaporkan pelayanan secara online. Sistem *P-Care* juga dapat memberikan sistem rujukan secara online ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi (BPJS, 2016). Aplikasi *P-Care* ini sudah dapat menghasilkan surat rujukan cepat dalam segi waktu yang dibutuhkan. Ketepatan waktu dapat dilihat dalam penyajian atau menyediakan sebuah informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Pengoperasian aplikasi *P-Care* cukup mudah dan tidak merasa kesulitan. Karena pengguna tersebut sudah lama mengoperasikannya dan

sudah paham, tetapi jika ada pembaharuan dari sistemnya sendiri, maka pengguna akan dengan sendirinya memahami tampilan aplikasi primary care tersebut dibantu dengan petugas sistem informasi. Kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem yaitu sistem yang digunakan harus user friendly yang artinya mudah dalam memasukkan data, mengolah data serta mencari informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (Kurniawan *et al.*, 2019).

2.1.2 Puskesmas

a. Definisi

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Dengan kata lain Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya (Crystal *et al.*, 2020).

Puskesmas sebagai unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan merupakan penanggung jawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang pertama di wilayah kerjanya masing-masing. Menurut (Permenkes RI, 2019). Puskesmas memiliki tugas yaitu:

1. Mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dengan pendekatan keluarga.

2. Berpartisipasi dalam upaya mencegah dan mengurangi risiko kesehatan yang dihadapi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat melalui gerakan masyarakat hidup sehat.

3. Pelayanan kesehatan yang dapat diakses dan terjangkau oleh seluruh masyarakat di wilayah kerjanya secara adil tanpa membedakan status sosial, ekonomi, agama, budaya, dan kepercayaan.

b. Tujuan

Tujuan Puskesmas adalah melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya masyarakat sehat (Permenkes RI, 2019).

c. Jenis Pelayanan

No.	Jenis Layanan	Sub Layanan
1.	Pemeriksaan Umum	<ul style="list-style-type: none">- Pengobatan- Konsultasi kesehatan- Pemeriksaan untuk surat keterangan sehat- Pemeriksaan kesehatan haji- Pemeriksaan kesehatan lansia
2.	Pemeriksaan Gigi	<ul style="list-style-type: none">- Pemeriksaan kesehatan gigi- Penambalan gigi- Pencabutan gigi- Konsultasi kesehatan gigi
3.	Pemeriksaan KIA	<ul style="list-style-type: none">- Pemeriksaan kehamilan- Pemeriksaan bayi dan balita- Pemeriksaan nifas- Imunisasi- Pelayanan KB- Pemeriksaan IVA (Infeksi Visual dengan Asam Asetat)- Pemeriksaan IMS (Infeksi Menular Seksual)
4.	Konsultasi Gizi	
5.	Konsultasi Sanitasi	
6.	Konsultasi Tuberkulosis	

7.	Laboratorium	<ul style="list-style-type: none"> - Urin lengkap - Darah lengkap - Plano test - Golongan darah - Gula darah - Kolesterol - Trigliserida - Ureum atau BUN - Creatinin - Asam urat - SGOT - SGPT - Widal - HBS AG - Hemoglobin - BTA TB - Albumin dan reduksi urin - HIV - IMS (bila ada program)
8.	Tindakan Rawat Darurat	
9.	Rawat Inap	

2.1.3 *P-Care (Primary Care)*

P-Care adalah suatu pelayanan informasi pasien berbasis komputer dan internet yang disediakan oleh BPJS Kesehatan diperuntukkan bagi fasilitas kesehatan primer untuk memberiiikan 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 (Fitriani, Cahya Tri Purnami and Agung Budi Prasetjo, 2022)

P-Care pada saat ini belum sepenuhnya bisa diakses oleh masyarakat umum. Untuk mengakses *P-Care* petugas rekam medis perlu

memiliki username dan password yang akan kita dapatkan melalui kantor BPJS Kota setempat. Menurut (Kurniawan *et al.*, 2019) fungsi utama dari aplikasi *P-Care* ini adalah menyesuaikan segala macam kebutuhan pengaksesan data dari Puskesmas. Dalam aplikasi *P-Care* ini terdapat 3 *menu* atau fitur utama ialah sebagai berikut :

1. *Entry data*
2. *Lihat data*
3. *Tools*

Aplikasi *P-Care* memiliki beberapa manfaat diantaranya :

1. Memudahkan masyarakat dalam proses pendaftaran di fasyankes
2. Diagnosa pasien menjadi lebih mudah
3. Data pasien terintegrasi
4. Proses rujukan pasien lebih mudah

2.1.4 Metode *PIECES*

Pengertian analisis *PIECES* adalah suatu system yang di gunakan untuk analisis system kerja pada suatu perusahaan atau organisasi. Ada 6 kriteria analisis *PIECES* yaitu kinerja (*Performance*), informasi (*Information*), ekonomi (*Economic*), kontrol (*Control*), efisiensi (*Efficiency*), dan pelayanan (*Services*).

Metode *PIECES* adalah metode analisis sebagai dasar untuk memperoleh pokok-pokok permasalahan yang lebih spesifik. Dalam menganalisis sebuah sistem, biasanya akan dilakukan terhadap beberapa aspek antara lain adalah kinerja, informasi, ekonomi, keamanan aplikasi,

efisiensi dan pelayanan pelanggan. Analisis ini disebut dengan *PIECES Analysis (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency and Service)* (Ardayanti and Krisnanik, 2021).

Kriteria yang harus ada dalam analisis *PIECES* menurut (Wetherbe, 2012):

1. Performance (Performa)

Produksi - jumlah kerja. Bagian ini mendeskripsikan situasi mengenai jumlah kerja yang dibutuhkan untuk melaksanakan serangkaian kegiatan kerja tertentu dalam satuan orang/jan, orang/hari, atau orang/bulan.

Waktu respons – penundaan rata-rata transaksi atau permintaan respons ketransaksi. Bagian ini mendeskripsikan mengenai waktu respons yang terjadi ketika suatu transaksi masuk hingga transaksi direspons untuk kemudian diproses.

2. Informations (Informasi)

Pada bagian ini mendeskripsikan pada situasi mengenai kurangnya informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan, baik dalam jumlah, informasi maupun hal lainnya yang berkaitan dengan informasi. Pada bagian ini juga mendeskripsikan kelebihan informasi atau menumpuknya informasi yang belum terformat sehingga masih tercampur baur antara informasi yang relevan dan tidak relevan.

3. Economic (Ekonomi)

Pada bagian ini menjelaskan terkait keuntungan-keuntungan yang diperoleh ketika menerapkan sistem informasi pada suatu instansi.

4. *Control* (Kontrol)

Pada bagian ini menjelaskan terkait kendali atau kontrol terhadap aliran data dan informasi ketika keamanan atau kendali terlihat lemah sehingga data dan informasi rentan terhadap pemanfaatan kepada pihak-pihak yang tidak memiliki kewenangan.

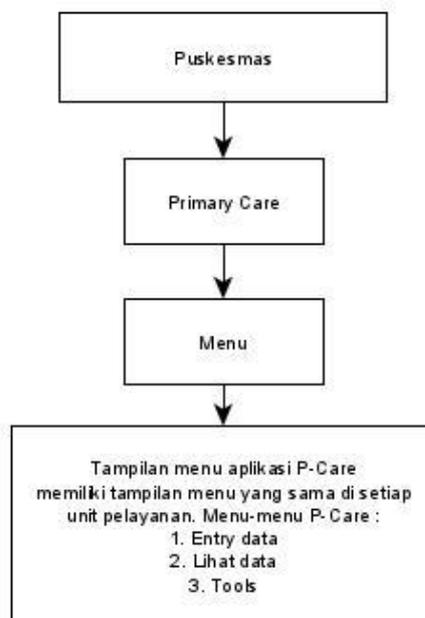
5. *Eficiency* (Efisiensi)

Bagian ini menjelaskan mengenai data yang berlebihan diinputkan dan diproses juga informasi yang dihasilkan secara berlebihan akan membuat sistem tidak efisien dalam penggunaan sumber daya.

6. *Service* (Pelayanan)

Pada bagian ini dideskripsikan situasi mengenai layanan yang disediakan oleh sistem yang berjalan meliputi serangkaian kelemahan layanan data sistem yang telah teridentifikasi.

1.2 Kerangka Teori

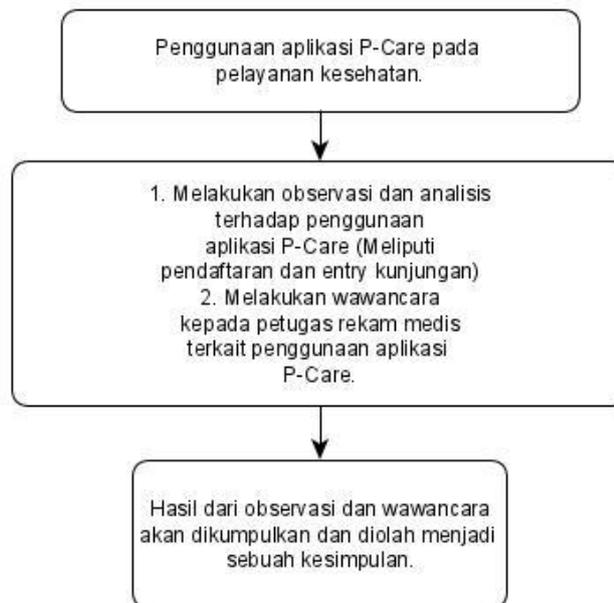


Sumber: (Crystal *et al.*, 2020)

Gambar 2.1 Kerangka Teori

Pada gambar 2.1 terdapat konsep teori yang diambil dari sumber (Crystal *et al.*, 2020). Pada semua instansi kesehatan khususnya puskesmas, tampilan menu aplikasi *P-Care* memiliki tampilan yang sama. Aplikasi *P-Care* dapat diakses oleh semua orang yang membutuhkan data, tetapi pengguna harus memasukkan hak akses berupa password untuk masuk ke aplikasi *P-Care*. Menu-menu yang terdapat di aplikasi ini terdiri dari *Entry data*, *Lihat data* dan *tools*. Dari ketiga menu tersebut, pengguna dapat memilih opsi menu sesuai kebutuhan mereka masing-masing.

1.3 Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

Pada gambar 2.2 yaitu kerangka konseptual terdapat *input*, *proses* dan *output*. Input yang akan diteliti ialah penggunaan aplikasi *P-Care* pada pelayanan kesehatan. Selanjutnya ialah proses, dalam proses ini peneliti akan melaksanakan observasi terhadap penggunaan aplikasi *P-Care*. Serta melakukan wawancara kepada petugas terkait penggunaan Aplikasi *P-Care*. Setelah proses dilaksanakan, selanjutnya adalah output atau hasil dari penelitian. Hasil dari penelitian ini berupa kesimpulan yang didapatkan dari data-data yang telah terkumpul dan diolah menjadi laporan

