

PENGARUH FAKTOR HOT (HUMAN, ORGANISASI, DAN TEKNOLOGI) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PRIMARY CARE DI WILAYAH KOTA SEMARANG

Asih Prasetyowati¹, Roro Kushartanti²

^{1,2}Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan STIKES HAKLI Semarang
E-mail: dhicalove@gmail.com

Abstract

P-Care application user satisfaction becomes a necessity to ensure reporting service performance to BPJS. The purpose of this study is to look for HOT factors (human, organization, and technology) that affect user satisfaction P-Care applications. Quantitative research type is cross sectional with Primary Care information system object. The research subject is prime care information system operator, amount 61 operators. Data analysis used multivariate regression test. Descriptive analysis of HOT factor shows that human factor is good 100%, as much as 19,7% bad organizational policy, as much as 13,1% quality of service of less good technology. In general, users are satisfied with the p-care information system, but found 9.8% dissatisfaction on the timeliness. Regression test results show that there is influence of HOT factor to user satisfaction (0,829 - 0,222 factor human + 0,131 organizational factor + 0,224 technological factor). All three HOT factors will raise satisfaction by one level. Technological factors provide the greatest influence in increasing user satisfaction.

Keywords: Information system, user satisfaction, primary care, HOT fit model, EUCS model

Abstrak

Kepuasan pengguna aplikasi *P-Care* menjadi kebutuhan untuk menjamin kinerja pelaporan pelayanan ke BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). Tujuan penelitian ini adalah mencari faktor HOT (*human*, organisasi, dan teknologi) yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *P-Care*. Jenis penelitian penelitian kuantitatif bersifat *cross sectional* dengan obyek sistem informasi *Primary Care*. Subjek penelitian adalah operator sistem informasi *primay care* dengan sampel 61 FKTP. Analisis data menggunakan uji regresi *multivariate*. Hasil penelitian menunjukkan faktor human 100% pada katagori baik, kebijakan organisasi;kurang baik; 19,7%, kualitas layanan teknologi; kurang baik;13,1%. Secara umum pengguna puas dengan sistem informasi *p-care*, tetapi ditemukan 9,8% ketidakpuasan pada ketepatan waktu. Hasil uji regresi menunjukkan ada pengaruh faktor HOT terhadap kepuasan pengguna (0,829 - 0,222), faktor human + 0,131, faktor organisasi + 0,224 faktor teknologi. Ketiga faktor HOT akan menaikkan kepuasan sebesar satu tingkat. Faktor teknologi memberikan pengaruh paling besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: sistem informasi, kepuasan pengguna, *primary care*, *HOT fit model*

PENDAHULUAN

Sejak tahun 2014 pemerintah telah menerapkan sistem Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JKN) dalam pembiayaan pelayanan kesehatan. Sistem JKN ini meliputi seluruh pelayanan kesehatan baik tingkat dasar (primer) sampai tingkat tersier Pelayanan kesehatan primer meliputi puskesmas, poliklinik, dan dokter praktik swasta adalah pelayanan pertama yang harus dilewati oleh peserta BPJS sebelum ke pelayanan lebih lanjut. Pelayanan Kesehatan Tingkat

Pertama (FKTP) atau Fasilitas Kesehatan (faskes) Primer harus diperkuat karena menjadi gerbang utama peserta BPJS Kesehatan dalam mengakses pelayanan kesehatan. Jika FKTP/faskes primer tidak diperkuat, masyarakat akan mengakses faskes tingkat lanjutan sehingga akan terjadi kembali fenomena rumah sakit sebagai puskesmas raksasa.

(BPJS, 2016).

BPJS Kesehatan selaku badan penyelenggara sistem JKN ini telah mengembangkan sistem berbasis

Teknologi Informasi yaitu aplikasi *P-Care* (*primary care*) yang merupakan sistem informasi pelayanan pasien peserta BPJS Kesehatan berbasis *online*. Seluruh pelayanan primer menggunakan sistem P-Care ini untuk mengakses data peserta BPJS yang menjadi pasien layanan dan melaporkan pelayanan yang dilakukan secara *online*. Sistem ini juga dapat memberikan sistem rujukan secara *online* ke fasilitas kesehatan yang lebih tinggi (BPJS, 2016).

Salah satu aspek penting dalam mendukung pembangunan kesehatan adalah dengan sistem informasi kesehatan (SIK) yang baik. SIK diperlukan untuk menjalankan upaya kesehatan dan memonitor agar upaya tersebut berjalan efektif dan efisien. WHO menyebutkan bahwa SIK merupakan salah satu dari 6 *building block* atau komponen utama dalam sistem kesehatan. Data informasi yang akurat, pendataan cermat dan keputusan tepat kini menjadi suatu kebutuhan. Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi mempunyai peranan yang besar dalam memberi kontribusi yang signifikan bagi SIK secara lebih profesional. Implementasi teknologi informasi menjadi salah satu solusi yang tidak bisa dihindarkan (WHO, 2014).

Fasilitas pelayanan tingkat pertama merupakan salah satu pelayanan primer yang perlu mendapat perhatian. Kepuasan pengguna aplikasi *P-Care* merupakan faktor penting dalam kinerja sistem informasi. Evaluasi penerapan *P-Care* perlu dilakukan mengingat aplikasi ini telah ada sejak 2014. Ada beberapa publikasi yang mengambil materi evaluasi *P-Care* tetapi masih terbatas pada lingkup puskesmas dan satu model evaluasi. Penelitian tentang analisis penerimaan sistem informasi BPJS menunjukkan bahwa faktor kemudahan, *user interface*, dukungan organisasi, kontrol pribadi mempengaruhi penerimaan sistem informasi (Sudarti, 2014). Penelitian tentang evaluasi implementasi perangkat lunak *P-Care* pada fasilitas kesehatan tingkat pertama menunjukkan bahwa hambatan utama adalah jaringan dan regulasi (Hazewinkel, 2016).

Hasil survei pendahuluan pada lima fasyankes tingkat satu menunjukkan bahwa masih ada permasalahan pada penggunaan sistem informasi p-care, diantaranya sistem terkadang eror, database peserta yang berubah, dan output yang belum sesuai kebutuhan. Struktur organisasi dan SOP yang belum jelas juga menjadi permasalahan internal sarana kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor *human*, organisasi, dan teknologi terhadap

kepuasan pengguna aplikasi *P-Care*. Penelitian ini menggabungkan model evaluasi sistem informasi yaitu HOT (*human, organization, technology*) fit Model dan EUC-*End User Computing Satisfaction*.

METODE

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif bersifat *cross sectional* dengan obyek sistem informasi *Primary Care*. Variabel yang diteliti adalah variabel bebas faktor HOT (*human, organisasi, dan teknologi*) terhadap variabel terikat faktor EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Subjek penelitian adalah operator sistem informasi *primary care* dengan sampel sebesar 61 FKTP. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan pedoman observasi. Kuesioner digunakan untuk menggali faktor HOT dan kepuasan pengguna dengan skala *linkert*. Analisis data menggunakan uji regresi *multivariate*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi menggunakan metode HOT fit model, yaitu menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yakni Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*) dan Teknologi (*Technology*) dan kesesuaian hubungan diantaranya (Yusof, 2008). Identifikasi faktor HOT menunjukkan bahwa aspek human sudah baik (100%). Hal ini bisa dikaitkan dengan pendidikan responden yang cukup tinggi, sehingga pengetahuan, sikap, dan penggunaan sistem informasi *primary care* adalah baik. Sebagian besar responden berpendidikan S1 sebanyak 25(41%) dengan rata – rata pengalaman bekerja 2 – 10 tahun; 40 orang(65,6%). Tingkat pendidikan responden cukup tinggi. Faktor pendidikan akan mempengaruhi tingkat penggunaan, harapan, sikap penerimaan sistem informasi (Yusof, 2008). Pada aspek organisasi terdapat 16,4% FKTP yang kurang baik dikarenakan masih kurangnya peran faktor kepemimpinan, kebijakan, dan pembiayaan. Sedangkan pada aspek teknologi umumnya sudah baik, tetapi perlu peningkatan kualitas layanan, dan informasi. Hal ini terlihat pada Tabel 1 dan Tabel 2.

Faktor Kepuasan Pengguna digali dengan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap sistem informasi *primary care*. Penilaian kepuasan tersebut dilihat dari 5 buah perspektif/dimensi yakni, isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), *format*, kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan waktu (*timeliness*).

(Tristanto, 2015). Sebagian besar responden puas dengan sistem informasi *primary care*, tetapi ada beberapa aspek yang masih kurang diterima oleh pengguna. Aspek yang perlu diperhatikan adalah ketepatan waktu, kemudahan, keakuratan, format, dan isi sistem informasi. Hal ini terlihat pada Tabel 3; yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan di atas 90% pada semua komponen atau indikator kepuasan.

Hasil uji regresi didapatkan bahwa ada pengaruh faktor HOT (human, organisasi, dan teknologi) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *primary care*. Penelitian oleh Kadarisman dan Eko Nugroho (2015) menemukan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh teknologi (kualitas sistem), tetapi faktor organisasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. Pada aspek organisasi terdapat 16,4% FKTP yang kurang baik dikarenakan masih kurangnya peran faktor kepemimpinan, kebijakan, dan pembiayaan. Sedangkan pada aspek teknologi umumnya sudah baik, tetapi perlu peningkatan kualitas layanan, dan informasi. Nilai R^2 (*R Square*) sebesar 0,502 atau (50,2%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangsih pengaruh variabel independen (human, organisasi dan teknologi) terhadap variabel dependen (kepuasan) sebesar 50,2%. Sedangkan 49,8% disebabkan karena faktor yang lain. Faktor yang paling kuat mempengaruhi kepuasan adalah faktor teknologi, dan yang paling lemah mempengaruhi kepuasan adalah faktor organisasi. Faktor organisasi dikeluarkan dari model karena tidak signifikan. Hasil uji koefisien menunjukkan bahwa faktor human dan teknologi akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,55 kali. Terlihat pada Tabel 4.

Hasil identifikasi faktor human menunjukkan bahwa faktor human sudah baik, tetapi perlu dilakukan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan penggunaan sistem informasi *p-care*. Hal ini sejalan dengan peningkatan dari faktor organisasi. Selain dengan pelatihan pengguna sistem informasi, juga perlu dirumuskan struktur dan *job description* yang jelas, kebijakan, dan *standar operational procedure* (SOP) penggunaan sistem informasi *p-care*. Faktor teknologi perlu ditingkatkan pada aspek kualitas layanan dan kualitas informasi.

Kepuasan pengguna adalah salah satu indikator dalam mengevaluasi sistem informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Ariaaji dkk (2013) menemukan bahwa antar faktor dalam kepuasan pengguna (isi, keakuratan, format, kemudahan, dan ketepatan waktu) memiliki hubungan yang kuat. Hasil identifikasi

kepuasan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna secara umum sudah puas dengan sistem informasi *primay care*, tetapi perlu diperhatikan terutama pada aspek ketepatan waktu. Sebagian besar responden puas dengan sistem informasi *primary care*, tetapi ada beberapa aspek yang masih kurang diterima oleh pengguna. Aspek yang perlu diperhatikan adalah ketepatan waktu, kemudahan, keakuratan, format, dan isi sistem informasi.

Hasil wawancara kepada responden ditemukan beberapa kendala pada penggunaan sistem informasi *p-care*, antara lain;(1) Perubahan database peserta JKN.Terdapat kasus pasien JKN yang masih aktif dapat berubah menjadi tidak aktif. Kasus yang lain adalah perubahan nama pasien, tanggal lahir dan FKTP. Pasien terpaksa harus mengurus langsung ke BPJS untuk mengklarifikasi perubahan tersebut; (2) Jaringan internet atau sistem down Penggunaan aplikasi *p-care* kadang terganggu dengan putusnya jaringan internet dan sistem terjadi karena banyaknya traffic dan exposure yang masuk. Atau pihak provider sedang melakukan *maintenance*.Untuk mengatasi hal ini, pihak operator dapat mengkomunikasi dengan IT BPJS untuk perbaikan system; (3) Sistem tidak menyediakan menu laporan untuk BPJS. Laporan bulanan yang dikirim ke BPJS memiliki format baku. Tetapi laporan ini harus direkap secara manual oleh FKTP karena di sistem *p-care* tidak menyediakan ouput laporan sesuai dengan format yang ditentukan. Sistem *p-care* juga tidak menyediakan ouput untuk laporan tiap pasien dan rekap kunjungan pasien PBI dan non PBI (penerima bantuan iuran) sehingga operator harus merekap secara manual.Sebaiknya sistem *p-care* menambahkan menu laporan dalam ouput sistem untuk memudahkan proses pelaporan.

Kesulitan pelayanan untuk pasien umum; FKTP selain melayani pasien JKN juga melayani pasien umum, sehingga pencatatan pasien dilakukan terpisah dengan pasien JKN.Hal ini menyebabkan pencatatan dilakukan dua kali.Puskemas Kota Semarang telah memiliki SIMPUS yang dibuat LAN tiap poliklinik. Sedangkan klinik dan praktek dokter menggunakan sistem manual untuk pencatatan pasien umum. Ada beberapa FKTP yang menggunakan sistem pencarian data pasien menggunakan alfabetik nama pasien. Kesulitan yang dihadapi adalah kesamaan nama pasien. Kode pencarian dengan nomor rekam medis lebih dianjurkan karena dapat mempermudah pencarian data pasien (Hatta, Gemala, 2008). Sebaiknya FKTP dapat bekerjasama dengan IT BPJS untuk mengembangkan sistem *bridging p-care*

sehingga proses pencatatan dan pelaporan menjadi lebih efisien.

Pihak BPJS tidak memberikan *feed back* pelaporan *p-care* ke FKTP; setiap bulan FKTP mengirimkan laporan kunjungan pasien secara manual ke BPJS. Oleh karena sistem tidak menyediakan output laporan maka operator mengisi rekap laporan secara manual. *Feed back* yang didapatkan hanya sebatas informasi lengkap tidaknya laporan. Sebaiknya pihak BPJS memberikan *feed back* laporan kunjungan pasien disertai informasi yang lengkap item kekurangan laporan dari FKTP. Sistem *p-care* dapat ditambah menu pelaporan sehingga operator dapat langsung mendapatkan data rekapitulasi kunjungan secara periodik.

Tabel 1 .Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Variabel	Jumlah	Percentase
1	Jenis Kelamin		
Laki – laki	12	19,7	
Perempuan	49	80,3	
2	Umur		
≤20 tahun	4	6,6	
21 – 30 tahun	29	47,5	
31 – 40 tahun	20	32,8	
41 – 50 tahun	6	9,8	
≥ 50 tahun	2	3,3	
3	Lama Bekerja		
≤1tahun	8	31,1	
2 – 10 tahun	40	65,1	
11 - 20 tahun	13	21,3	
4	Tingkat Pendidikan		
SLTP	2	3,3	
SLTA	12	19,7	
D3	22	36,1	
S1	25	41	

Tabel 2 Identifikasi Human, Organization, dan Technologi

No	Aspek Human	Kurang Baik		Baik	
		n	%	n	%
1.	Pengetahuan	0	0	61	100
2	Sikap	0	0	61	100
3	Penggunaan SI	0	0	61	100
	Rata-rata	0	0	61	100
Aspek Organisasi					
1	Kepemimpinan	2	3,3	59	96,7
2	Perencanaan	0	0,0	61	100,0
3	Kebijakan	12	19,7	49	80,3
4	Pembentukan	7	11,5	54	88,5
	Rata-rata	10	16,4	51	83,6

Aspek Teknologi

1	Kualitas Sistem	0	0,0	61	100,0
2	Kualitas Layanan	8	13,1	53	86,9
3	Kualitas Informasi	2	3,3	59	96,7
	Rata-rata	0	0%	61	100%

Tabel 3. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Primary Care

No	Aspek Kepuasan	Kurang Puas		Puas	
		n	%	n	%
1	Isi	2	3,3	59	96,7
2	Keakuratan	3	4,9	58	95,1
3	Format	2	3,3	59	96,7
4	Kemudahan	3	4,9	58	95,1
5	Ketepatan Waktu	6	9,8	55	90,2

Tabel 4 Uji regresi HOT dengan Kepuasan Pengguna P-Care

No	Variabel	B	p-value	Keterangan	R ²
1	Human	0,210	0,003	Ada pengaruh	0,502
2	Organisasi	0,141	0,163	Tidak Ada pengaruh	
3	Teknologi	0,234	0,015	Ada pengaruh	

SIMPULAN

Ada pengaruh Human (SDM) dan Teknologi terhadap kepuasan pengguna P-Care. Sedangkan organisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna P-Care.

DAFTAR PUSTAKA

BPJS online.2016. *Mengenal P-Care BPJS Kesehatan*. URL: www.bpjs-online.com. Diakses tanggal 28 Mei 2016.

Hatta, Gemala. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia, 2008

Hazewinkel, Sondang. 2016. *Evaluasi Penggunaan Primary Care pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Kota Yogyakarta*. Tesis. Fakultas Kedokteran Bagian IKM UGM. Yogyakarta.

Hidayatullah, Hamdi. 2014. *Evaluasi Penggunaan System Application and Product (SAP) dengan Metode End-user computing Satisfaction (EUCS) pada PTXX*. Jurnal Ilmu Universitas Bakrie. 2 (5): 1-12

