

Evaluasi Penerapan P-Care BPJS Kesehatan di Kota Tangerang

Amanda
Hosizah

Universitas Esa Unggul
Universitas Esa Unggul

Implementasi P-Care BPJS di seluruh puskesmas wilayah kota Tangerang belum terlaksana dengan baik untuk mendukung ketersediaan informasi Kesehatan. Operator seringkali tidak memasukkan informasi pasien dengan lengkap dan kendala sistem informasi dari aplikasi sehingga menjadi faktor penyebab aplikasi P-Care BPJS menjadi error dan terdapat keterangan yang tidak diketahui. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi penerapan P-Care BPJS Kesehatan di puskesmas seluruh kota Tangerang. Penelitian observasional dengan desain cross-sectional, sebagai populasi adalah seluruh tenaga Kesehatan di Kota Tangerang yang aktif menggunakan P-Care BPJS dengan jumlah sampel sebanyak sampel 94 pengguna P-Care BPJS. Berdasarkan sampling jenuh yang diikuti oleh 38 puskesmas, pengguna P-Care BPJS paling banyak berjenis kelamin perempuan (69%), umur 20 - 30 Tahun tahun (74%), tingkat pendidikan D3 (64%), dan masa kerja 1-10 Tahun (86%). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert yang mengukur variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kondisi yang memfasilitasi. Teknik analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menjelaskan variabel kebermanfaatan ($p= 0,001 < 0,05$), kemudahan ($p= 0,009 < 0,05$), dan kondisi yang memfasilitasi ($p= 0,000 < 0,05$) memiliki hubungan terhadap penerapan P-Care BPJS. Variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap implementasi BPJS P-Care di Kota Tangerang adalah variabel kondisi yang memfasilitasi. Dengan penelitian ini, tidak hanya tenaga kesehatan yang merasakan manfaat dari P-Care, tetapi juga pasien. Data yang terintegrasi dapat membuat pasien semakin mudah dalam proses mendaftar dan mendapat rujukan, sehingga sangat membantu proses pelayanan.

Keywords: *P-Care BPJS, Perceived Ease, Perceived Usefulness, Facilitating Conditions*

Abstrak

Kata Kunci: *P-Care BPJS, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Kondisi yang Memfasilitasi*

PENDAHULUAN

Penggunaan P-Care BPJS telah disosialisasikan sejak tahun 2014. P-Care BPJS adalah sistem berbasis web yang dirancang untuk memudahkan akses petugas puskesmas terhadap informasi dalam pembuatan informasi tagihan, prosedur pendaftaran peserta BPJS mandiri atau situs layanan kesehatan, dan menemukan tempat terdekat Pelayanan Kesehatan (Faskes).(1)

Puskesmas berfungsi sebagai pusat kesehatan tingkat pertama (FKTP) pemerintah sebagai gatekeeper, yang memungkinkan tenaga kesehatan memproses 144 diagnosa penyakit pasien BPJS Kesehatan menggunakan P-Care BPJS. Dimana P-Care BPJS berupaya untuk memaksimalkan pelayanan yang dapat diterima peserta BPJS Kesehatan. Satu-satunya sisi negatifnya dari program ini adalah bahwa program ini jarang diperbarui dan karenanya sering memiliki bug dan fitur yang tidak dapat digunakan.(2)

Berdasarkan faktor yang mempengaruhi penggunaan P-Care oleh pegawai Puskesmas adalah ketersediaan sarana prasarana, keinginan untuk terus menggunakan aplikasi, pengaruh pengaruh sosial terhadap ekspektasi keuntungan, dan pengaruh sosial terhadap ekspektasi komersial. Keinginan saya untuk terus menggunakan aplikasi tidak terpengaruh oleh keadaan yang menguntungkan, pengaruh sosial, ekspektasi kinerja, dan ekspektasi investasi. Penggunaan BPJS P-Care bergantung pada ketersediaan sarana dan prasarana serta niat untuk tetap menggunakan aplikasi P-Care.(3)

Beberapa faktor mempengaruhi penerimaan aplikasi P-Care BPJS di Puskesmas. Kegunaan aplikasi dengan pilihan menu yang sederhana dan keunggulan kecepatan pelaporan bulanan berpengaruh positif terhadap frekuensi penerimaan aplikasi dari P-Care di Puskesmas. Meskipun diterima secara positif, aplikasi tersebut masih memiliki beberapa catatan merah yang perlu untuk segera diperbaiki, salah satunya yaitu tingginya intensitas error dalam pengaksesan aplikasi.(4)

Melalui sikap menggunakan BPJS P-Care dan niat berperilaku menggunakan P-Care BPJS di Puskesmas, kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan dianggap sebagai faktor penting dalam model penerimaan pengobatan P-Care BPJS. Untuk mendapatkan hasil penerimaan yang positif, tentu harus dibuktikan dengan layanan aplikasi yang secara nyata memang mendukung dengan gebrakan ini, seperti aksesnya yang cepat dan juga layanan jaringan di seluruh daerah yang turut mendukung. Selain itu, pemberian pelatihan untuk membiasakan penggunaan aplikasi harus terus dilaksanakan, agar nanti dalam penggunaannya dapat dilakukan secara cepat, terutama saat melakukan pelayanan pada pasien. Semakin canggihnya suatu puskesmas menjalankan aplikasi tersebut, maka secara otomatis akan mengikuti perkembangan atau *update* dari aplikasi tersebut yang nantinya berdampak positif pada kemajuan puskesmas dalam mengimbangi tiap gebrakan pemerintah demi mewujudkan kondisi masyarakat yang sehat dan sejahtera. Oleh karena itu, pengguna P-Care BPJS Puskesmas harus terus dilatih agar selalu update dengan versi terbaru aplikasi ini.(5)

Beberapa keterangan beberapa pegawai Puskesmas Neglasari, Gembor dan Cibodasari yang penulis wawancarai, keberadaan BPJS P-Care yang mendukung akses informasi kesehatan tidak berjalan dengan baik. Misalnya operator tidak memasukkan nama lengkap, alamat dan tanggal lahir, serta sistem informasi yang ada sering menghadapi masalah seperti error, loading yang lambat, dll. Jika informasi tersedia Jika nama pasien BPJS tidak diketahui karena beberapa faktor yang menyebabkan kesalahan aplikasi di BPJS P-Care, berarti ada ketidaksesuaian data, meskipun nama pasien di BPJS P-Care sudah benar. Dan bisa juga terjadi aplikasi BPJS P-Care error jaringan.

Pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden (Perpres) No. 32 Tahun 2014 tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Sumber Daya Permodalan JKN di Institusi Kesehatan Tingkat I Pemerintah Daerah. BPJS Kesehatan melakukan penyeteroran modal kepada FKTP Pemda berdasarkan informasi dari BPJS Kesehatan berdasarkan jumlah yang terdaftar di FKTP. Dengan terinstalnya aplikasi BPJS P-Care di setiap FKTP, diharapkan jumlah kunjungan dan hitungan rujukan dapat terkontrol dengan baik sehingga kualitas layanan FKTP dapat terus dipantau dan dievaluasi setiap tahunnya. Salah satunya adalah Puskesmas di wilayah kerja Dinas Kesehatan Kota Tangerang yang menerapkan P-Care BPJS sejak tahun 2014.(6)

Hasil penelitian lain juga menyimpulkan bahwa aplikasi P-Care BPJS mudah digunakan oleh pengguna dan pengguna diuntungkan dengan penggunaan aplikasi karena membantu penyajian informasi lebih cepat sehingga pelayanan menjadi lebih optimal. Namun, integrasi antara P-Care

dan aplikasi sistem informasi lainnya diperlukan untuk lebih meningkatkan layanan.(7)

Namun sejak diimplementasikan P-Care BPJS, belum ada evaluasi yang membahas implementasi P-care BPJS Kesehatan di 38 Puskesmas di Kota Tangerang. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerimaan pengguna P-Care BPJS Kesehatan di puskesmas wilayah Dinas Kesehatan Kota Tangerang. Penerimaan teknologi digunakan dalam penelitian ini. Model (TAM) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan observasional dengan pendekatan cross-sectional study. Populasi penelitian adalah seluruh petugas Kesehatan di seluruh puskesmas yang ada di Kota Tangerang yang aktif menggunakan P-care BPJS. Sampel penelitian ini adalah petugas Kesehatan di puskesmas yang aktif menggunakan P-care BPJS. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 94 responden. Cara penentuan dan pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan sampling jenuh. Pengumpulan data dari penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari penyebaran kuesioner kepada responden. Penggunaan kuesioner ini bertujuan untuk mendapatkan data mengenai penerapan P-Care BPJS terhadap persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kondisi yang memfasilitasi. Seluruh variabel menggunakan angket skala likert. Skala likert mempunyai keragaman skor (variability of scorer) dalam contoh berkisar antara 1 sampai 4 (Sangat Tidak Setuju: 1, Tidak Setuju: 2, Setuju: 3, Sangat Setuju: 4). Kuesioner yang digunakan terdiri dari 19 pertanyaan yaitu persepsi kebermanfaatan sebanyak 7 pertanyaan, persepsi kemudahan sebanyak 5 pertanyaan, kondisi yang memfasilitasi sebanyak 4 pertanyaan dan penerapan P-Care BPJS sebanyak 3 pertanyaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis univariat dalam penelitian ini menggambarkan distribusi frekuensi dari masing-masing variabel bebas (persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kondisi yang memfasilitasi) dan variabel terikat (Penerapan P-Care BPJS). Analisis multivariat dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersamaan menggunakan uji regresi linier berganda dengan asumsi klasik yang terpenuhi yaitu, jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan terakhir merupakan kategori yang digunakan untuk mengkategorikan karakteristik responden. Jumlah responden yang rutin memanfaatkan P-Care BPJS berdasarkan jenis kelamin dengan proporsi besar 66 responden perempuan sebesar 69,5%. Hasil ini menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak dari laki-laki yang mengisi survei. Karakteristik responden dibagi menjadi tiga kelompok umur, dan hasilnya proporsi besar menunjukkan bahwa kelompok umur 20 sampai 30 tahun memiliki 71 responden, atau 74,7%. Hasilnya adalah responden yang berusia

antara 20 dan 30 tahun merupakan mayoritas dari kelompok usia tersebut. Karakteristik responden dipecah menjadi 4 kelompok tergantung pada tingkat pendidikan terakhir. Proporsi besar pada pendidikan terakhir D3 diterima oleh 61 responden atau 64,2%. Hasilnya adalah responden yang Pendidikan terakhir D3 merupakan mayoritas dari Pendidikan terakhir tersebut. Empat kelompok tingkat pendidikan dan karakteristik responden berdasarkan masa kerja. masa kerjanya 1-10 Tahun berjumlah 82 orang dengan presentase 86.3%, Kesimpulannya adalah mayoritas masa kerja responden adalah 1- 10 tahun dengan umlah 82 orang dengan presentase 86.3%.

Variabel	Jumlah	Presentase (%)
Jenis Kelamin		

Laki- laki	29	30.5
Perempuan	66	69.75
Usia		
20 - 30 Tahun	71	74.7
31 - 40 Tahun	18	18.9
41 - 50 Tahun	6	6.3
Pendidikan Terakhir		
SMA / SMK	5	5.3
D3	61	64.2
D4	1	1.1
S1	28	29.5
Masa Kerja		
<1 Tahun	5	5.3
1-10 Tahun	82	86.3
11-20 Tahun	6	6.3
21-30 Tahun	2	2.1
Total Responden	94	
		100

Table 1. Karakteristik Responden Pengguna aktif P-Care BPJS di Kota Tangerang Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan terakhir dan masa kerja Tahun 2023

Hubungan Persepsi Kebermanfaatan dengan Penerapan P-Care BPJS

Dapat diketahui bahwa dari 7 pertanyaan yang terkait dengan persepsi kebermanfaatan penerapan P-Care BPJS, sebanyak 47,9% responden menyetujui meningkatkan produktivitas kerja dengan

Aplikasi P-Care BPJS. Namun terlihat 55,3% responden tidak setuju bahwa dalam menerapkan P-Care BPJS mempercepat untuk menemukan informasi pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kebermanfaatan P-Care BPJS yang baik akan mempengaruhi penerapan P-Care BPJS. Pengguna merasa kebermanfaatan dari P-Care BPJS sudah tergolong sistem informasi yang baik dan dapat meningkatkan produktifitas kerja. Namun responden tetap mengharapkan kebermanfaatan P-Care BPJS dapat mempercepat untuk menemukan informasi pasien. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada pengguna yang kurang merasakan kebermanfaatan dari P-Care BPJS, namun pengguna tetap memanfaatkan P-Care BPJS tersebut. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban kuesioner yang telah diolah tersebut hal ini menunjukkan kebermanfaatan P-Care BPJS menentukan peningkatan penerapan pengguna P-Care BPJS.

Dengan demikian kebermanfaatan berpengaruh terhadap penerapan P-Care BPJS. kebermanfaatan merupakan hal yang cukup penting dalam penerapan P-Care BPJS, karena semakin bermanfaat semakin baik pula tingkat bermanfaat semakin baik pula tingkat penggunaan penerapan P-Care BPJS tersebut. Hal tersebut sejalan dengan penelitian oleh Jennifer Dickman et al (2019) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat signifikan terhadap pengguna dalam menggunakan portal berobat pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

Hubungan Persepsi Kemudahan dengan Penerapan P-Care BPJS

Dapat diketahui bahwa dari 5 pertanyaan yang terkait dengan persepsi kemudahan dalam penerapan P-Care BPJS, sebanyak 51% responden menyetujui bahwa penerapan aplikasi P-Care BPJS mudah dipelajari. Namun terlihat 53,3% responden tidak setuju bahwa dapat memahami pada menu-menu yang ada pada aplikasi P-Care BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan P-Care BPJS yang baik akan mempengaruhi penerapan P-Care BPJS. Pengguna merasa ada kemudahan dari penggunaan P-Care BPJS mudah digunakan dan di pelajari. Namun responden tetap mengharapkan kemudahan pada menu- menu yang ada di P-Care BPJS agar lebih mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada pengguna yang kurang merasakan kemudahan dari P-Care BPJS, namun pengguna tetap memanfaatkan P-Care BPJS tersebut. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban kuesioner yang telah diolah tersebut hal ini menunjukkan kemudahan P-Care BPJS menentukan peningkatan penerapan pengguna P-Care BPJS. Dengan demikian kemudahan berpengaruh terhadap penerapan P-Care BPJS. Kemudahan merupakan hal yang penting dalam penerapan P-Care BPJS, karena tingkat utilisasi implementasi P-care BPJS akan semakin baik semakin mudah menggunakan BPJS P-Care. Hal ini konsisten dengan studi oleh Eki Saputra dari tahun 2014 dan penelitian oleh Muntianah dari tahun 2012. Semakin mudah memahami sistem informasi jika anggota staf memiliki sikap dan pandangan yang baik tentang sistem tersebut, semakin baik pemahaman mereka tentang sistem tersebut.

Hubungan Kondisi yang memfasilitasi dengan Peneraan P-Care BPJS

Dapat diketahui bahwa dari 4 pertanyaan yang terkait dengan kondisi fasilitas penerapan P-Care BPJS, sebanyak 54,3% responden tidak menyetujui bahwa Saat menggunakan P-Care BPJS sering terjadi mati lampu (supplier listrik kurang memadai). Namun terlihat 60,6% responden tidak setuju bahwa Di Puskesmas Tersedia panduan (*manual book*) jika terjadi kendala atau masalah operasional penggunaan aplikasi P-Care BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi P-Care BPJS yang baik akan mempengaruhi penerapan P-Care BPJS. Pengguna merasa ada kondisi yang memfasilitasi dari penggunaan P-Care BPJS seperti tidak pernah terjadi kekurangan supplier listrik. Namun responden tetap mengharapkan kondisi yang memfasilitasi pada tersedianya panduan (*manual book*) jika terjadi kendala atau masalah operasioanl dalam menggunakan P-Care BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada pengguna yang kurang merasakan dari konidi yang memfasilitasi dari P-Care BPJS, namun pengguna tetap memanfaatkan P-Care BPJS tersebut. Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban kuesioner yang telah diolah tersebut hal ini menunjukkan kondisi yang memfasilitasi P-Care BPJS menentukan peningkatan penerapan

pengguna P-Care BPJS. Dengan demikian kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap penerapan P-Care BPJS. Kondisi yang memfasilitasi merupakan hal yang penting dalam penerapan P-Care BPJS, karena semakin adanya kondisi yang memfasilitasi dalam menerapkan P-Care BPJS akan semakin baik pula tingkat penggunaan penerapan P-Care BPJS tersebut. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Agung rahmad ridadi dan kunang (2019) yang menyatakan bahwa pegawai atau petugas memiliki fasilitas yang baik dan teknisi yang handal dalam penerapan *system* e-puskesmas di puskesmas kecamatan tambora Jakarta barat.

Penerapan P-Care BPJS

Data survei menunjukkan bahwa lebih banyak orang yang menjawab pertanyaan tentang implementasi BPJS P-Care dengan persetujuan atau persetujuan yang kuat daripada yang menjawab pertanyaan yang sama dengan ketidaksetujuan atau ketidaksetujuan yang kuat. sebanyak 69.2% responden menyetujui bahwa mereka menggunakan Aplikasi P-Care BPJS dalam waktu durasi waktu kerja selama 7 jam dan 53.2% responden tidak menyetujui bahwa mengakses aplikasi P-Care BPJS setiap hari dalam memberikan pelayanan. meskipun terlihat mayoritas responden memiliki jawaban positif terhadap penerapan P-Care BPJS. Namun responden belum merasa puas dengan P- Care BPJS, karena mengakses aplikasi P- Care BPJS setiap hari dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada pengguna yang merasakan kurang puas, namun pengguna tetap memanfaatkan P-Care BPJS tersebut. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh responden merasa puas dengan penggunaan P-Care BPJS dalam kebutuhan sehari-hari.

Penerapan P-Care BPJS							
Variabel	Sangat /Tidak setuju		Setuju/sangat setuju		jumlah		p-value
	n	%	n	%			
Kebermanfaatan							0,001
Pertanyaan1	56	59,6	38	40,4	94	100	
Pertanyaan 2	51	54,3	43	45,7	94	100	
Pertanyaan 3	49	52,2	45	47,9	94	100	
Pertanyaan 4	53	56,4	41	43,6	94	100	
Pertanyaan 5	49	52,2	45	47,9	94	100	
Pertanyaan 6	50	53,2	44	46,8	94	100	

Pertanyaan 7	52	55,3	42	44,6	94	100	
Kemudahan							
Pertanyaan1	46	48,9	48	51,0	94	100	0,009
Pertanyaan 2	51	54,3	43	45,8	94	100	
Pertanyaan 3	46	49,0	48	51,0	94	100	
Pertanyaan 4	52	55,3	42	44,6	94	100	
Pertanyaan 5	52	55,3	42	44,6	94	100	
Kondisi yang Memfasilitasi							
Pertanyaan1	43	45,7	51	54,2	94	100	
Pertanyaan 2	45	47,9	46	48,9	94	100	0,000
Pertanyaan 3	57	60,6	37	39,3	94	100	
Pertanyaan 4	46	49,0	48	51,0	94	100	

Table 2. Hubungan kebermanfaatan, kemudahan, kondisi yang memfasilitasi, dengan Penerapan P-Care BPJS di Wilayah Kerja dinas Kesehatan Cibodas Kota Tangerang Tahun 2022

KESIMPULAN

Didapatkan nilai signifikansi kebermanfaatan 0.001 ($p\text{-value} < 0.05$) dengan hasil persamaan regresi yaitu 0.150 yang artinya ada pengaruh antara kebermanfaatan terhadap penerapan P-Care BPJS, dan nilai signifikansi kemudahan 0.009 ($p\text{-value} < 0.05$) dengan hasil persamaan regresi yaitu 0.160 yang artinya ada pengaruh antara kemudahan terhadap penerapan P-Care BPJS. Dan nilai signifikansi kondisi yang memfasilitasi 0.000 ($p\text{-value} < 0.05$) dengan hasil persamaan regresi yaitu 0.225 yang artinya ada pengaruh terhadap penerapan P-Care BPJS.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Dinas Kesehatan Kota Tangerang dan seluruh puskesmas wilayah kerja dinas Kesehatan Kota Tangerang yang telah memberikan akses

dan memperkenalkan penulis untuk melakukan pendataan di instansi sehingga proses penulisan penelitian ini dapat berjalan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

1. Purba BBD, Sembiring RA, Nerdy N, Manurung E. Penyuluhan tentang Pemanfaatan Primary Care Puskesmas Patumbak Kabupaten Deli Serdang. *J Pengabdian Masyarakat Hijau* [Internet]. 2021;1(2). Tersedia pada: <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH/article/view/697>
2. Maharani NN, Hidayati M. Analisis Prosedur Pendaftaran Pasien Rujukan Dengan Menggunakan P-Care Di Uptd Puskesmas Haurwangi. *J Kesehatan Tambusai* [Internet]. 2021;2(2). Tersedia pada: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/1839>
3. Pradelta CC, Lazuardi ML, Shidieq FHA. Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi P-Care Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. Universitas Gadjah Mada; 2014.
4. Hosizah. P-Care BPJS Acceptance Model in Primary Health Centers. *Pubmed* [Internet]. 2017; Tersedia pada: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29295204/>
5. Peraturan Presiden. Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 32 Tahun 2014. Pengelolaan dan Pemanfaatan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintahan Daerah. Jakarta; 2014.
6. Sudarti R, Rokhman N. Evaluasi Implementasi Perangkat Lunak P-Care Di Puskesmas Kotagede I Kota Yogyakarta Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). Universitas Gadjah Mada; 2015.
7. Yuniarti. Upaya Peningkatan Penerimaan Dan Penggunaan Primary Care Oleh Petugas Puskesmas Di Kabupaten Sidoarjo. *J Kesehatan*. 2016;1(1):58-65.