

BAB 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Sejak tahun 2015 bank dunia telah menyiapkan dana bantuan untuk Indonesia yang berfokus pada tiga hal penting yaitu kesehatan, perbaikan iklim usaha dan pengembangan pariwisata (beritasatu, 2015; Wansyah, 2015). Bantuan tersebut juga telah digunakan pemerintah Indonesia untuk melaksanakan beberapa program diantaranya jaminan kesehatan dan program keluarga harapan (PKH)(Ariyanti, 2017).

Kesehatan merupakan salah satu sektor yang menjadi fokus utama pembangunan pemerintah di Indonesia (Rappler, 2017). Berbagai upaya pemerintah dalam pembangunan di bidang kesehatan telah dilakukan. Mulai dari pemberian subsidi biaya kesehatan, peningkatan sumber daya manusia di sektor kesehatan, peningkatan sumber daya obat dan perbekalan kesehatan, pemberdayaan masyarakat, serta perbaikan manajemen kesehatan (Usman, Widhyharto, & Maika). Penelitian di bidang kesehatan dan kedokteran juga bisa menjadi pendukung pembangunan tersebut (Berlian, 2017). Program pemerintah terhadap bantuan yang diberikan masih menimbulkan masalah diantaranya masih sulitnya mendapatkan informasi layanan kesehatan, lamanya mendapatkan layanan kesehatan, antrian yang panjang serta waktu tunggu yang belum pasti di rumah sakit terutama rumah sakit daerah maupun di puskesmas (Tiroi, 2016). Prosedur pemberian layanan kesehatan yang masih terkesan sulit dan membingungkan bagi sebagian orang sehingga penanganan pasien oleh tenaga kesehatan menjadi lambat (Rahim, 2016). Selain itu, masih sulitnya mencari bantuan layanan kesehatan serta aplikasi layanan kesehatan yang belum sesuai harapan (Peraturan Menteri kesehatan, 2017) dan masih banyak masalah-masalah lainnya sehingga diperlukan sebuah cara untuk mengatasi masalah tersebut.

Sulitnya mendapatkan informasi dan layanan kesehatan seharusnya dapat di minimalisir dengan adanya teknologi saat ini. Salah satu teknologi yang perkembangannya cukup pesat yaitu gawai. Perkembangan gawai tidak bisa terlepas dari kemajuan internet. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2016 jumlah pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 132,7 juta (Rahman, 2016). Layanan elektronik informasi layanan kesehatan diharapkan bisa membantu masyarakat dalam mencari informasi layanan kesehatan. Masyarakat juga tidak

hanya ingin mendapatkan informasi dan layanan kesehatan saja tetapi masyarakat juga menginginkan sebuah layanan yang mudah, cepat dan fleksibel. Kemajuan teknologi akan membawa perubahan pola hidup manusia yang melahirkan generasi yang mengedepankan efektifitas dan efisiensi dalam tingkah laku dan tindakannya (Ngafifi, 2014).

Perawatan di rumah (*home care*) merupakan salah satu jenis perawatan yang memungkinkan seseorang yang mempunyai kebutuhan khusus atau dalam kondisi tertentu (lanjut usia, penyembuhan setelah operasi, cacat dan sebagainya) yang dapat dirawat di rumah sendiri (medlineplus, 2019). Beberapa pekerjaan yang bisa dilakukan untuk perawatan di rumah antara lain membantu mandi, membantu makan, memakai pakaian, minum obat dan sebagainya.

Aplikasi penyedia informasi kesehatan sudah banyak yang tersedia saat ini dan bisa digunakan seperti halodoc, Go Dok dan Alodokter. Dari beberapa aplikasi tersebut belum ada yang bisa menyediakan layanan pemesanan tenaga kesehatan (bidan, fisioterapi dan perawat) untuk melakukan perawatan pasien di rumah (*homecare*). Peneliti mempunyai gagasan untuk membuat model *e-service* dengan pendekatan arsitektur enterprise yang bisa digunakan untuk membangun aplikasi layanan pemesanan tenaga kesehatan di antaranya perawat, bidan dan fisioterapi untuk memberikan perawatan dengan mendatangi pasien di rumah. Aplikasi tersebut akan mengelola beberapa instansi kesehatan terutama klinik kesehatan yang terkait dengan pelayanan yang bersifat perawatan untuk bisa memberikan layanan kepada masyarakat secara langsung dengan mengirimkan tenaga kesehatan (perawat, bidan, fisioterapi) ke rumah yang sesuai dengan harapan masyarakat. Pemerintah telah mendorong untuk terus melakukan kerjasama dan koordinasi antar instansi untuk mewujudkan pengelolaan Sistem Informasi Kesehatan yang berdaya guna dan berhasil guna (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, 2014).

Implementasi aplikasi dari model *e-service* untuk perawatan pasien di rumah (*home care*) berpotensi mempunyai banyak manfaat. Manfaat tersebut di antaranya memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi layanan kesehatan, kepastian mendapatkan harga layanan, mengurangi jumlah antrian di klinik dan rumah sakit, kepastian mendapatkan layanan kesehatan, memudahkan mencari bantuan tenaga kesehatan (perawat, bidan dan fisioterapi) serta berpeluang juga dapat membuka lapangan pekerjaan baru, tanpa disadari bisa mengurangi kemacetan di jalan yang diakibatkan karena pasien yang biasanya diantar dengan mobil tidak perlu datang lagi ke klinik atau rumah sakit untuk mendapatkan perawatan.

Setiap tenaga kesehatan (perawat, bidan dan fisioterapi) mempunyai tingkat keahlian yang berbeda-beda untuk menangani pasien. Diperlukan pengetahuan untuk memastikan layanan yang diinginkan dengan tenaga kesehatan yang sesuai. Pengalaman pribadi peneliti merasakan sendiri masih sulitnya mengakses tenaga kesehatan secara langsung yang dikarenakan masih terbatasnya informasi di dalam pencarian tenaga kesehatan. Berdasarkan dari beberapa uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk membuat model layanan pesan tenaga kesehatan ke rumah pasien. Model yang dibuat bisa dijadikan sebagai acuan untuk membangun aplikasi *e-service* yang bekerjasama antar instansi kesehatan misalnya antar klinik kesehatan dengan harapan masyarakat akan lebih mudah mendapatkan layanan kesehatan terkait perawatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana model *e-service* untuk pelayanan kesehatan pada perawatan pasien di rumah (*homecare*)?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini bisa terarah dan tidak melebar maka akan dilakukan pembatasan masalah. Model yang dibangun merupakan model awal yang nantinya bisa dijadikan acuan untuk pengembangan sistem. Batasan berikutnya yaitu rancangan model yang akan dibuat hanya akan memberikan informasi dan pelayanan kesehatan bersifat yang diperbolehkan oleh tenaga kesehatan non dokter (perawat, bidan dan fisioterapi).

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk membuat sebuah model yang akan dijadikan panduan bagi pengembang aplikasi *e-service* untuk pelayanan kesehatan pada perawatan pasien di rumah (*home care*).

1.5 Sistematika Penelitian

Penulisan tesis ini disusun dengan sistematika sebagai berikut.

a. Bagian awal

Bagian ini berisi lembar pengesahan pembimbing, lembar pengesahan penguji, abstrak, pernyataan keaslian tulisan, daftar publikasi, halaman kontribusi, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel dan daftar gambar.

b. Bagian isi

Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu :

BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Rumusan Masalah
- 1.3 Batasan Masalah
- 1.4 Tujuan Penelitian
- 1.5 Sistematika Penelitian

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

- 2.1 Layanan Elektronik Kesehatan
- 2.2 Pentingnya Perawatan Pasien di Rumah
- 2.3 Pemanfaatan Layanan Elektronik Kesehatan
- 2.4 Model Arsitektur Enterprise
- 2.5 Aplikasi Sejenis

BAB 3. METODOLOGI

- 3.1 Metodologi Penelitian

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

- 4.1 Hasil
 - 4.1.1 Hasil Pengumpulan Data
 - 4.1.2 Proses Bisnis Saat Ini
 - 4.1.3 Proses Bisnis di *Home care*
 - 4.1.4 Model Arsitektur Enterprise
 - 4.1.5 Prototype E-Service
- 4.2 Pembahasan
 - 4.2.1 Penggunaan Prototype untuk validasi model E-Service
 - 4.2.2 Validasi Tahap Pertama
 - 4.2.3 Validasi Tahap Kedua

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran