
EVALUASI IMPLEMENTASI APLIKASI *PRIMARY CARE (P-CARE)* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *TASK TECHNOLOGY FIT* DI PUSKESMAS PATRANG KABUPATEN JEMBER TAHUN 2019

Inggil De Crystal¹, Sustin Farlinda², Novita Nuraini³, Andri Permana Wicaksono⁴

Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Indonesia¹²³⁴

e-mail : inggildecystal.9e@gmail.com

Abstrak

Puskesmas Patrang merupakan salah satu puskesmas yang sudah menggunakan aplikasi *Primary Care (P-Care)*. Aplikasi ini digunakan untuk mengentrikan data sosial, data pemeriksaan pasien dan pembuatan surat rujukan untuk pasien BPJS. Dalam pelaksanaannya masih ditemui berbagai kendala yang dialami oleh pengguna, yaitu seperti aplikasi *p-care* yang mengalami error, pembuatan surat rujukan hanya dilakukan oleh 1 petugas serta pengguna harus melakukan *double entry data* guna untuk kebutuhan laporan yang dibutuhkan oleh puskesmas. Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi implementasi aplikasi *Primary Care* dengan menggunakan metode *TTF (Task Technology Fit)*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil evaluasi implementasi aplikasi *Primary care* di Puskesmas Patrang menunjukkan bahwa dari 5 responden menyatakan karakteristik tugas sudah sangat baik, semua tugas yang dilakukan sudah terfasilitasi disetiap menu aplikasi. Kriteria karakteristik dalam penerapan teknologi yang digunakan sudah baik, meskipun ketersediaannya belum merata. Kriteria kesesuaian tugas yang dirasakan oleh pengguna sudah sesuai dengan teknologi yang digunakan. Kriteria kebermanfaatannya diperoleh bahwa pengguna merasakan butuh dengan aplikasi ini. Serta kriteria dampak kinerja dalam penerapan aplikasi ini yaitu ini sudah dirasakan dengan baik. Upaya penambahan kebutuhan pendukung seperti komputer dan scanner, penggunaan *SIMPUS* serta pembuatan *SOP* perlu diterapkan agar implementasi aplikasi *primary care* bisa berjalan dengan baik.

Kata Kunci :Evaluasi, Aplikasi *Primary Care*, *TTF*

Abstract

Patrang Public Health Center is one of the health center who have used *Primary Care (P-Care)* application. This application is used to input social data, patient screening data and referral letter for BPJS patients. In the implementation, it still encountered various obstacles experienced by the user, namely such as the *P-care* application encountered error, the creation of a referral letter is only done by one officer and the user must entry double data for the needs of the report needed by the public health center. This research was aimed to evaluate the implementation of *Primary Care* application using the *TTF (Task Technology Fit)* method. The type of research is qualitative research with a descriptive approach. The result of Evaluation *Primary care* application in Patrang Public health center showed that out of 5 respondents stating the characteristics of the task has been very good, all tasks performed are facilitated in each application menu. The criteria characteristic in the application of the technology used is good, although the availability is not evenly distributed. The criteria of task suitability that the user felt is in accordance with the technology used. The usability criteria gained that the user felt the need with this application. As well as the performance impact criteria in the application's implementation, this is well perceived. The improvements Efforts are to add support needs such as computer and scanner, use of *SIMPUS* and *SOP* making should be applied for the implementation of *primary care* application can run well.

Keywords: Evaluation, *Primary Care* application, *TTF*

1. Pendahuluan

Sistem JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) merupakan suatu sistem yang mengatur pembiayaan pelayanan kesehatan yang berdiri sejak tahun 2014. Sistem JKN mencakup seluruh pelayanan kesehatan baik di tingkat primer sampai tingkat tersier. Pelayanan di tingkat primer meliputi dokter praktek swasta, klinik dan puskesmas yang merupakan pelayanan pertama yang dilewati oleh pasien yang menggunakan BPJS sebelum ke pelayanan yang lebih lanjut. BPJS Kesehatan yang bertugas sebagai badan penyelenggara sistem JKN telah mengembangkan sebuah sistem yang di peruntukan oleh pelayanan kesehatan pertama yaitu aplikasi *Primary Care* yang merupakan sistem informasi pelayanan pasien peserta BPJS Kesehatan berbasis Online (BPJS, 2016).

Aplikasi *Primary Care* atau biasa disebut aplikasi P-Care merupakan sebuah aplikasi yang diperuntukan untuk pelayanan dasar berbasis web dibuat untuk mendukung proses pembayaran di pelayanan fasilitas kesehatan tingkat pertama bagi peserta BPJS Kesehatan (Sudarti, 2015). Sistem ini memberikan kemudahan untuk mengakses data ke server BPJS baik itu proses pendaftaran, penegakan diagnosa, terapi, hingga pelayanan laboratorium. Fasilitas kesehatan tingkat pertama yang melakukan kerjasama dengan dengan pihak BPJS Kesehatan diharuskan untuk menjalankan pelayanan kesehatan secara komprehensif. Sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan harus bersifat luas dan lengkap, meliputi seluruh aspek, atau meliputi ruang lingkup yang luas agar

menghasilkan kualitas pelayannya yang terbaik (Kemenkes RI, 2013)

Puskesmas Patrang sudah melakukan kerjasama dengan BPJS dalam pelayanan kesehatannya. Sejak tahun 2014 aplikasi *Primary Care* sudah diimplementasikan di puskesmas ini. Aplikasi *Primary Care* ini satu-satunya aplikasi yang digunakan oleh puskesmas Patrang dalam memberikan pelayanan terhadap pasien BPJS dan satu-satunya sistem informasi yang ada di puskesmas tersebut. Aplikasi *primary care* sendiri digunakan untuk mengentrikan data sosial, data pemeriksaan

pasien dan pembuatan surat rujukan untuk pasien BPJS.

Peneliti melakukan studi pendahuluan di Puskesmas Patrang dengan melakukan wawancara dan observasi di beberapa unit pelayanan. Hasil dari studi pendahuluan tersebut adalah pengimplementasian aplikasi *primary care* di Puskesmas Patrang ditemukan permasalahan dalam penerapannya, sehingga dapat mengganggu jalannya pelayanan. Pada bulan April tahun 2019, aplikasi *primary care* mengalami masalah *error*, masalah ini disebabkan oleh masalah dari sistemnya sendiri yang membuat petugas harus menunggu selama 1 hari untuk bisa mengoperasikan aplikasinya kembali yang mengakibatkan pengguna aplikasi harus melakukan pencatatan secara manual. Apabila ada pasien yang membutuhkan surat rujukan, pasien tersebut harus menunggu untuk mendapatkan surat rujukan sampai sistem tersebut normal kembali sehingga proses pelayanan yang diberikan sangat tidak efisien dan tidak optimal. Permasalahan tersebut tidak sesuai dengan kriteria karakteristik teknologi *Technology Characteristics* adalah alat yang digunakan oleh individu untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas mereka (Goodhue dan Thompson *dalam* (Yusuf, 2016), dalam hal teknologi merujuk pada sistem komputer yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak dan data serta alat pendukung lainnya yang disediakan untuk membantu para pengguna dalam menyelesaikan tugasnya.

Permasalahan lainnya yang tidak sesuai dengan kriteria *Technology Characteristics* adalah aplikasi *primary care* yang tiba-tiba keluar atau *log-out* sendiri jika terlalu lama dibiarkan, sehingga petugas harus menginputkan username dan password lagi untuk bisa mengakses aplikasi tersebut. Selain permasalahan yang bersumber dari aplikasi, juga terdapat masalah lain yang berhubungan dengan alat pendukung teknologi yaitu printer dan komputer. Di masing-masing poli di Puskesmas Patrang terdapat 1 unit printer, tetapi hanya di poli umum printer yang bisa digunakan, karena di poli lainnya printernya mengalami kerusakan. Dan juga hanya di poli umum yang terdapat komputer. Sedangkan untuk poli KIA dan poli gigi tidak ada komputer, tetapi terkadang petugas dari poli tersebut membawa laptop sendiri atau menggunakan *handphoe* untuk menginputkan data pelayanan ke aplikasi *primary care*.

Setiap masing-masing poli yang ada di Puskesmas Patrang akan melakukan proses pelayanan kesehatan. Dalam proses pelayanan tersebut mereka akan menginputkan data sosial dan data hasil pemeriksaan kedalam aplikasi *primary care*. Tetapi dalam melakukan proses pembuatan surat rujukan, petugas poli gigi dan poli KIA akan menyerahkan tugas tersebut kepada petugas poli umum. Karena di poli umum fasilitas komputer dan printer yang bisa digunakan dengan baik. Dari penjabaran permasalahan tersebut tidak sesuai dengan kriteria karakteristik tugas *Task Characteristics* adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu dalam melaksanakan proses input dan output (Goodhue dan Thompson *dalam* (Yusuf, 2016) Didalam kriteria karakteristik tugas ini terdapat indikator tingkat kebergantungan antara individu dengan unit yang lain. Permasalahan dalam hal pembuatan surat rujukan yang seharusnya bisa dilakukan disetiap unit pelayanan, kenyataannya hanya 1 unit yang bertugas membuat surat rujukan. Sehingga bisa dikatakan pemanfaatan aplikasi ini belum maksimal. Kebermanfaatannya dapat diartikan suatu perilaku pengguna teknologi dalam menyelesaikan tugas yang diukur dengan melihat frekuensi suatu teknologi digunakan.

Menurut penuturan petugas poli umum, pernah menemukan diagnosa penyakit yang ada di dalam aplikasi *primary care* berbeda dengan yang ada di buku ICD-X, sehingga membuat petugas poli umum bingung dan memutuskan memberikan kode diagnosa penyakit tersebut sesuai dengan yang ada di aplikasi. Masalah tersebut belum memenuhi indikator ketepatan data yang ada didalam kriteria kesesuaian Teknologi tugas. Masalah lainnya yaitu Puskesmas Patrang hanya menggunakan aplikasi *primary care* dalam memberikan pelayanan kesehatan. Tidak adanya SIMPUS (Sistem Informasi Manajemen Puskesmas) ini mengakibatkan petugas harus bekerja dua kali dalam melakukan proses menginput data kunjungan yaitu secara komputerisasi ke dalam aplikasi *primary care* dan mencatat secara manual kedalam buku register. Untuk pengolahan laporan kunjungan masih harus menginputkan kembali sehingga terjadi *double entri*, karena formulir laporan *primary care* tidak sama dengan formulir laporan yang ada di puskesmas. Kondisi tersebut menunjukkan belum memenuhi kriteria Teknologi tugas yang Fit merupakan kesesuaian dari kemampuan teknologi untuk kebutuhan tugas dalam pekerjaan yaitu kemampuan teknologi informasi untuk memberikan dukungan terhadap pekerjaan, dan bisa dikatakan bahwa teknologi informasi yang diterapkan belum sesuai dengan kebutuhan tugas dari penggunaanya (Yusuf, 2016).

Masalah-masalah yang terdapat dalam penerapan aplikasi *primary care* menyebabkan salah satu petugas harus menanggung beban kerja dan terkadang harus menunda pekerjaan keesokan harinya untuk menyelesaikan tugasnya. Serta Kegiatan *double entri data* laporan juga menyebabkan beban kerja petugas bertambah sehingga bisa beresiko dalam kesalahan penginputan data. Dari permasalahan tersebut artinya kriteria dampak kinerja dari penerapan aplikasi *primary care* belum dirasakan oleh semua pengguna.

Penerapan teknologi informasi berbasis komputer harus memiliki tiga hal dalam melaksanakannya, yaitu perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*) dan pengguna (*brainware*) ketiga hal tersebut akan saling berinteraksi yang akan terjadi proses *input-output* sesuai dengan fungsinya masing-masing (Bodnar dan Hopwood dalam Rahadi, 2007). Perangkat keras merupakan media atau alat pendukung yang berfungsi sebagai memproses data, perangkat lunak merupakan sistem atau aplikasi yang digunakan menyelesaikan tugas, sedangkan pengguna merupakan yang mengoperasikan teknologi informasi atau biasa disebut *user* (Rahadi, 2007).

Evaluasi sistem informasi sangat dibutuhkan untuk mengetahui dan menilai sistem informasi yang digunakan sudah mencapai sasaran yang diharapkan atau tidak. Banyak metode yang bisa digunakan untuk melakukan evaluasi sistem salah satunya menggunakan metode TTF. Metode TTF atau *Task Technology Fit* adalah sebuah metode untuk mengetahui kemampuan suatu teknologi informasi dalam membantu kerja suatu individu dalam melakukan pekerjaannya atau kesesuaian fungsi teknologi informasi yang digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga bermanfaat untuk mendukung tugas-tugas pengguna (Widagdo, 2016). Metode TTF mempunyai 5 variabel yang menjadi ukuran penilaian dalam melakukan evaluasi sistem yaitu Variabel Karakteristik Tugas (*Task Characteristics*) dan Karakteristik Teknologi (*Technology Characteristics*) yang mempengaruhi kesesuaian tugas teknologi (*Task Technology fit*), pemanfaatan (*Utilization*) dan Dampak kinerja (*Performance Impact*) (Goodhue dan Thompson dalam Yusuf, 2016)

Setelah mengetahui permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi sistem informasi untuk mengetahui penerapan implementasi aplikasi *primary care*. Karena sejak tahun 2014 pengimplementasian aplikasi *Primary Care* ini belum pernah ada yang mengevaluasi aplikasi tersebut di Puskesmas Patrang Kabupaten Jember.

2. Metode Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah Penelitian kualitatif untuk mengevaluasi implementasi aplikasi *primary care* di Puskesmas Patrang

2.1 Jenis/desain Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah Penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi aplikasi *Primary Care* sehingga dapat mengetahui faktor yang mempengaruhi kesesuaian tugas teknologi dengan menggunakan metode TTF (*Tasks Technology Fit*).

2.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah petugas yang menggunakan aplikasi p-care sebanyak 5 orang di setiap unit pelayanan

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengambilan data melakukan kegiatan wawancara mendalam didukung dengan hasil kuisisioner, observasi dan dokumentasi.

2.4 Metode Analisis Data

Penelitian ini dilakukan untuk melakukan evaluasi terhadap implementasi aplikasi *primary care* dengan menggunakan metode TTF (*Tasks Technology Fit*) yang memiliki 5 karakteristik yaitu 5 karakteristik yaitu karakteristik tugas (*task characteristics*), karakteristik teknologi (*technology characteristics*), teknologi tugas yang fit (*task technology fit*), kebermanfaatan (*utilization*) dan dampak kinerja (*performance impact*).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Evaluasi karakteristik tugas (*task characteristics*) terhadap aplikasi *primary care*

Task Characteristics bertujuan untuk mengetahui kegiatan yang dilakukan petugas dalam mengubah *input* menjadi *output*, kegiatan yang tidak rutin dilakukan serta kebergantungan terhadap pihak lain dalam aplikasi *primary care* (Kertahadi dalam Putri, 2019). Kriteria tugas memiliki 2 buah indikator yaitu Tugas yang tidak rutin dan ketergantungan petugas.

Tugas yang harus pengguna lakukan dalam yaitu berkaitan dengan pelayanan kesehatan bagi pasien BPJS mulai dari menginputkan data pasien sehat dan pasien sakit, yang berupa data sosial, data pemeriksaan fisik, keluhan, penegakan diagnose penyakit, semua data pelayanan dan tindakan yang diberikan yang merupakan anggota peserta BPJS. Fasilitas menu yang ada didalam sebuah sistem merupakan hal penting guna untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan pengguna dalam menyelesaikan tugas yang dilakukannya. Menu-menu yang ada di dalam aplikasi *primary care* dirasa sudah terfasilitasi semua di setiap menu yang ada didalam aplikasi tersebut. fasilitas yang ada didalam aplikasi *primary care* sudah terfasilitasi dan menu-menu serta *fitur-fitur* penginputan data sudah tersedia secara lengkap dan bisa menjelaskan tentang kondisi pasien yang berkunjung. Kelengkapan pemeriksaan fisik juga akan mempengaruhi keakuratan data dan bisa digunakan sebagai pemilihan terima serta penentu respon terhadap terapi yang diterima oleh klien (Potter dan Berry dalam Hidayat, 2014). Proses memasukkan data ke dalam sistem tidak selalu berjalan dengan baik terkadang terdapat sebuah kendala yang menyebabkan data yang harus di-*inputkan* mengalami keterlambatan dan terkadang terjadi kesalahan penginputan data Faktor jaringan internet, pembaharuan sistem, bahkan pasien yang banyak berkunjung juga dapat menyebabkan lambat dalam memasukkan data tersebut kedalam aplikasi *primary care*. Faktor teknis yang menghambat proses jalannya sistem yaitu meliputi komputer yang *error*, *internet* yang lambat dan mati listrik.

Pengguna aplikasi *primary care* masih terjadi kegiatan bantuan antar unit pelayanan. Seperti petugas poli KIA meminta bantuan ke petugas poli umum untuk membuat surat rujukan dan petugas pendaftaran juga meminta tolong untuk mengecek masa aktif rujukan pasien. Dan dari itu semua membuktikan bahwa bantuan di unit lain masih terjadi di puskesmas patrang. Hal ini sesuai sejalan dengan penelitian (Putri, 2019) menyatakan bahwa pengguna masih bergantung dengan unit lain dalam melaksanakan tugasnya di rumah sakit untuk membantu dalam menerapkan SIMRS.

Karakteristik tugas yang ada pada penerapan aplikasi *primary care* di Puskesmas sudah dilakukan dengan baik. Hal itu dibuktikan dengan hasil kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti. Proses *input* dan *output* tugas yang dilakukan juga sudah terlaksana dan menu-menu yang ada didalam aplikasi juga sudah terfasilitasi. Meskipun ada salah satu petugas yang menyatakan bahwa data yang diinputkan kedalam sistem dirasa belum sempurna, tetapi akhirnya aplikasi ini mengalami pembaharuan yang membuat tampilan sistem berubah dan data-data yang di masukkan juga sudah lengkap. Karakteristik tugas atau pekerjaan merupakan sifat dari tugas meliputi tanggung jawab, macam-macam tugas serta tingkat kepuasan yang akan diperoleh dari pekerjaan yang dilakukannya (Stoner et. Al dalam Maulina, Childa, Endang Siti Astuti, 2015). Pengguna aplikasi *primary care* sendiri sudah merasakan tugas atau pekerjaan yang mereka lakukan selama ini sudah benar dan membuat

mereka merasakan tugas-tugas yang selama ini dikerjakan sudah membantu dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, terutama bagi peserta BPJS.

3.2 Evaluasi karakteristik teknologi (*technology characteristics*) terhadap aplikasi *primary care*

Karakteristik teknologi bertujuan untuk mengetahui suatu teknologi yang digunakan oleh individu dalam menyelesaikan tugasnya di sebuah instansi pelayanan kesehatan primer yaitu puskesmas (Putri, 2019). Teknologi yang dimaksud dalam sistem informasi adalah yang berkaitan dengan sistem komputer yakni perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*) dan data serta penggunaan jasa pendukung yang memberi panduan pengguna dalam menyelesaikan tugas.

Tampilan *menu* menjelaskan aplikasi *primary care* memiliki tampilan menu yang sama, yang artinya di setiap unit pelayanan juga sama menu-menu yang ditampilkan. Karena menu ini dapat diakses oleh semua orang yang membutuhkan data, tetapi pengguna harus memasukkan hak akses untuk masuk ke aplikasi *primary care*. Menu-menu yang ada di dalam aplikasi ini terdiri dari entri data, lihat data dan *tools*. Dari ketiga menu tersebut bisa dipilih oleh pengguna sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing. Menurut pernyataan Goodhue dan Thomson, keberhasilan sebuah sistem informasi dalam suatu perusahaan akan bergantung pada pelaksanaan sistem tersebut, kemudahan bagi pemakai, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Permana, 2017).

Unit poli umum/ BP yang memiliki fasilitas perangkat komputer yang lengkap dan bisa digunakan untuk mengakses aplikasi *primary care* dengan baik dan *printer* yang digunakan sebagai alat untuk mencetak surat rujukan yang dibutuhkan oleh peserta BPJS. Hal ini sesuai dengan pernyataan Weridianti (2016), faktor pendukung teknologi yang memfasilitasi sistem mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku penggunaan aplikasi PADE. Sehingga bisa disimpulkan teknologi yang digunakan harus terpenuhi agar penyelesaian tugas terhadap teknologi bisa berjalan dengan baik.

Perangkat teknologi seperti komputer dan *printer* yang seharusnya sudah tersedia di setiap unit pelayanan masih dirasa belum, hanya ada 1 unit pelayanan yaitu di poli umum yang memiliki fasilitas teknologi yang lengkap. Aplikasi *primary care* ini merupakan aplikasi *online* yang dibuat oleh pihak BPJS untuk memberikan pelayanan kepada peserta BPJS, sehingga aplikasi ini dapat diakses oleh siapa saja asalkan memiliki hak akses dan tampilan yang ada sama tidak ada yang berbeda. Menurut pernyataan Goodhue dan Thomson, keberhasilan sebuah sistem informasi dalam suatu perusahaan akan bergantung pada pelaksanaan sistem tersebut, kemudahan bagi pemakai, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Permana, 2017). Berdasarkan pernyataan tersebut menyatakan bahwa teknologi yang digunakan akan berhasil jika pelaksanaan disebuah perusahaan juga berhasil. Teknologi yang ada digunakan untuk mendukung implementasi aplikasi *primary care* di puskesmas patrang sudah cukup meskipun belum semua terfasilitasi di setiap unit. Tetapi dalam memberikan pelayanan kepada pasien tidak mengalami kelambatan dan pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan lancar.

3.3 Evaluasi kesesuaian tugas dan teknologi (*task technology fit*) terhadap aplikasi *primary care*

Kesesuaian tugas dan teknologi bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian teknologi yang sudah diterapkan dalam membantu individu atau pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugasnya (Putri, 2019). puskesmas patrang akan melayani pasien yang berkunjung di puskesmas. Sehingga data pelayanan yang ada akan selalu dilakukan pencatatan baik manual ataupun dimasukkan kedalam aplikasi *primary care* yang pada akhirnya data tersebut akan menjadi sebuah data kunjungan yang akhirnya bisa diolah menjadi data kunjungan pasien dan data 10 besar penyakit. Selain data yang dihasilkan harus terkini ataupun terupdate, kualitas data dapat dikatakan baik harus data yang akurat dan terperinci. Karena dengan data yang dihasilkan akurat maka kelengkapan data tersebut bisa baik. Untuk kelengkapannya sendiri data yang diinputkan sudah lengkap dan sesuai dengan yang ada di dalam aplikasi. Didalam sistem informasi keakuratan dapat diukur dengan melihat seberapa sering terjadi sistem mengalami

kesalahan *output* atau terjadi *error* ketika mengolah data yang diinputkan dari pengguna (Erawantini, 2016)

Pengoperasian aplikasi *primary care* mudah dilakukan oleh pengguna. Namun ada salah satu responden masih belum puas dengan data yang dihasilkan oleh aplikasi *primary care*. Performa dari suatu sistem memiliki peran yang sangat penting guna bisa mengetahui sejauh mana dan seberapa handal dalam memproses atau mengolah data untuk menghasilkan sebuah informasi yang diharapkan (Supriyatna, 2015). Aplikasi ini merupakan aplikasi yang dibuat oleh pihak BPJS untuk memberikan pelayanan kepada pasien BPJS. Sehingga hak akses di setiap unit pelayanan kesehatan primer berbeda dan hanya memiliki 1 hak akses untuk disetiap pelayanan kesehatan primer. Hasil *output* yang dihasilkan disetiap unit pelayanan sama. Karena *output* yang dihasilkan itu merupakan data kunjungan pasien, data penyakit, data jumlah surat rujukan yang nantinya itu semua akan menjadi sebuah laporan yang dibutuhkan oleh pihak puskesmas untuk dilaporkan ke pihak BPJS dan Dinkes. Gangguan sistem merupakan masalah basis suatu sistem, masalah sistem seperti seperti *error*, pembaharuan sistem, gangguan *wifi* dsb yang dapat menghambat pelayanan tidak pernah terjadi pada aplikasi *primary care* ini. Dan bisa disimpulkan bahwa aplikasi *primary care* di puskesmas patrang sudah berjalan dengan lancar.

Aplikasi *primary care* ini sudah dapat menghasilkan surat rujukan cepat dalam segi waktu yang dibutuhkan. Sehingga sesuai dengan pernyataan Erawantini (2016), yaitu ketepatan waktu dapat dilihat dalam penyajian atau menyediakan sebuah informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Pengoperasian aplikasi *primary 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

(Rasman dalam (Erawantini, 2016)

3.4 Evaluasi kriteria kebermanfaatan (*utilization*) terhadap aplikasi *primary care*

Kebermanfaatan bertujuan untuk mengetahui suatu kondisi atau perilaku pengguna aplikasi *primary care* dalam menyelesaikan tugas. Kriteria ini digunakan untuk mengetahui persepsi pengguna apakah membutuhkan aplikasi ini atau tidak dan pengaruh aplikasi ini terhadap pelayanan yang diberikan pasien. Aplikasi *primary care* ini sudah dimanfaatkan oleh pengguna dan pengguna merasa sangat membutuhkan aplikasi *primary care* ini dalam menyelesaikan tugas-tugasnya yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan untuk pasien yang sudah menjadi anggota BPJS. Menurut pernyataan Maulina, Childa, Endang Siti Astuti, 2015 Kondisi dilapangan diketahui bahwa mayoritas pengguna teknologi informasi memiliki *Task-Technology Fit* yang tinggi dan dengan adanya kebermanfaatan atau *utilization* dapat mempermudah dan membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan sehingga kinerja yang dihasilkan lebih maksimal dan sesuai harapan. Pernyataan tersebut menyebutkan bahwa dengan kebermanfaatan bisa membuat pengguna merasa yakin akan kinerja yang dihasilkan dengan menggunakan sistem.

Dengan adanya aplikasi *primary care* pengguna merasakan bahwa aplikasi ini sudah cukup membantu dan pengguna merasa membutuhkannya dalam menyelesaikan tugas sehari-hari. Menurut Davis. (1989:318-340) dalam Maulina (2017), utilisasi atau pemanfaatan merupakan suatu tingkatan dimana individu merasa percaya dengan menggunakan suatu subyek tertentu dapat meningkatkan prestasi pekerjaan tersebut. Pengguna aplikasi *primary care* memang merasakan manfaat yang diperoleh dalam mengoperasikan aplikasi ini. Sehingga membuat pengguna sangat membutuhkan aplikasi ini dan akan tetap menggunakannya untuk memberikan pelayanan terbaik.

3.5 Evaluasi kriteria dampak kinerja (*performance impact*) terhadap aplikasi *primary care*

Dampak kinerja bertujuan untuk mengetahui peningkatan efektifitas dan peningkatan efisiensi dan kualitas yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Penggunaan teknologi dapat mempengaruhi dampak yang ditimbulkan oleh setiap individu dalam menggunakan teknologi. Kriteria ini digunakan untuk mengetahui dampak yang dirasakan yang oleh setiap pengguna dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan menggunakan aplikasi *primary care*.

Dampak kinerja yang dihasilkan dalam penerapan aplikasi *primary care* sudah dirasakan disetiap pengguna aplikasi. Mulai waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan terasa cepat serta beban kerja mereka ringan. Menurut jogiyanto (2008:536) menyatakan dampak kinerja dapat diukur dengan 3 indikator yang dipakai dalam penelitian sesuai persepsi pengguna sistem informasi dan pelayanan yaitu efektivitas, produktivitas dan kinerja (Jogiyanto *dalam* Wahyuningsiah, 2019) . Penerapan aplikasi *primary care* di puskesmas patrang sudah dilaksanakan. Penerapannya juga dirasakan oleh setiap pengguna aplikasi, pengguna merasakan dengan adanya aplikasi ini pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah baik. Pengolahan data didalam aplikasi juga dirasa cukup baik yang membuat hasil keluaran yang dibutuhkan oleh pengguna sudah memenuhi kebutuhan mereka. Kecepatan dalam mengolah data juga mempengaruhi produktivitas informasi yang dihasilkan.

3.6 Mengevaluasi aplikasi *Primary Care* ditinjau dari kesesuaian teknologi tugas berdasarkan segi karakteristik tugas dan karakteristik teknologi pada penerapan *Primary Care* di Puskesmas Patrang.

Berdasarkan hasil identifikasi yang sudah peneliti lakukan di puskesmas Patrang Kabupaten Jember terhadap implementasi aplikasi *primary care*. Kriteria karakteristik tugas adalah suatu aktivitas individu memiliki peran yang sangat besar dalam melaksanakan suatu tugas terhadap teknologi informasi, tugas yang dimaksud adalah proses input menjadi *output* data (Goodhue & Thompson *dalam* Herliyanto, 2017). Dari hasil penelitian diketahui aktivitas proses *input* dan *ouput* yaitu Menginputkan data pasien sehat dan pasien sakit, yang berupa data sosial, data pemeriksaan fisik, keluhan, penegakan diagnosa penyakit, semua data pelayanan dan tindakan yang diberikan. Semua data tersebut diolah dengan menggunakan aplikasi *primary care*. Sedangkan dari sisi karakteristik teknologi aplikasi *primary care* sudah menyediakan menu-menu yang dibutuhkan oleh pengguna untuk menginputkan data-data, bahkan adanya pembaharuan sistem membuat pengguna merasa data yang dimasukkan kedalam sistem tersebut sudah mulai lengkap dan sesuai.

Karakteristik teknologi juga membahas tentang alat pendukung teknologi, maksudnya adalah alat-alat yang digunakan oleh pengguna untuk membantu menyelesaikan pekerjaannya. Teknologi yang dimaksud dalam penerapan aplikasi *primary care* di puskesmas patrang adalah yang berkaitan dengan sistem komputer yakni *hardware* yaitu printer, wifi dan scanner. Untuk *software* yang digunakan adalah aplikasi *primary care* dan penggunaannya adalah petugas puskesmas yang mengakses aplikasi *primary care*. Teknologi ini masih belum semua ada di setiap unit pelayanan di puskesmas patrang, dikarenakan fasilitas tersebut tidak semua tersedia lengkap di setiap unit, maka dari masih terjadi bantuan dalam menyelesaikan tugas.

Pernyataan diatas menyatakan bahwa aplikasi *primary care* di puskesmas patrang sudah terdapat kesesuaian antara kebutuhan tugas yang dikerjakan dengan teknologi yang digunakan yaitu

aplikasi *primary care* dalam memberikan pelayanan kepada pasien BPJS.

3.7 Mengevaluasi aplikasi *Primary Care* ditinjau dari Kebermanfaatan dan dampak kinerja berdasarkan segi kesesuaian tugas teknologi pada penerapan *Primary Care* di Puskesmas Patrang.

Aplikasi *primary care* sebuah sistem informasi yang diperuntukan untuk mengolah data-data pelayanan kesehatan pasien BPJS yang berkunjung di fasilitas kesehatan primer salah satunya puskesmas. Puskesmas patrang sendiri sudah menerapkan aplikasi ini sejak tahun 2014, dengan adanya aplikasi ini proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual bisa dilakukan dengan komputerisasi. Pada penerapannya di puskesmas patrang, peneliti dapat mengevaluasi kebermanfaatan dan dampak kinerja yang dirasakan oleh pengguna aplikasi tersebut.

Kebermanfaatan yang diperoleh dari aplikasi ini yaitu pengguna aplikasi merasakan sangat membutuhkan aplikasi ini untuk bisa melayani pasien yang berkunjung salah satunya pasien BPJS. Karena dengan adanya aplikasi ini bisa membantu pasien untuk mendapatkan surat rujukan guna untuk keperluan pengobatan ke pelayanan tingkat lanjut seperti rumah sakit. selain itu, pengguna juga merasakan bahwa dengan adanya aplikasi *primary care* tugas-tugas yang dikerjakan semakin mudah dan cepat selesai. Waktu yang dibutuhkan untuk menginputkan data ke sistem juga sangat cepat yaitu sekitar 1 menit 25 detik, sedangkan untuk pembuatan surat rujukan hanya membutuhkan waktu 2 menit 20 detik. Ini menunjukkan bahwa aplikasi *primary*

care sangat cepat dalam mengolah data. Tetapi jika dalam proses pelayanan terjadi masalah dalam sistem yang disebabkan jaringan internet yang kurang stabil dan adanya pembaharuan sistem yang membuat aplikasi ini tidak bisa digunakan secara maksimal. Selain manfaat yang diterima juga terdapat dampak yang diterima oleh pengguna. Dampak kinerja yang ditimbulkan dari penerapan aplikasi *primary care* ini yaitu, pengguna merasakan beban kerja mereka semakin ringan. Selain dari segi waktu yang cukup cepat, tenaga yang dikeluarkan oleh pengguna aplikasi juga cukup ringan. Walaupun kenyataan disana mereka masih menginputkan data secara manual juga.

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa kesesuaian tugas dan teknologi yang terdapat pada penerapan aplikasi *primary care* dapat dirasakan di setiap pengguna. Karena mereka dapat merasakan kebermanfaatan dan dampak kinerja yang ditimbulkan. Meskipun belum semuanya sempurna dan masih perlu adanya penambahan sumber daya. Ditambah lagi aplikasi *primary care* ini merupakan aplikasi online, yang harus membutuhkan jaringan internet yang memadai dan terkadang adanya pembaharuan untuk menyempurnakan aplikasi agar bisa memenuhi kebutuhan pelayanan.

4. Simpulan dan Saran

4.1 Simpulan

Hasil dari penelitian ini diperoleh beberapa kesimpulan, sebagai berikut :

1. Tugas yang dikerjakan pengguna sudah terfasilitasi di setiap menu aplikasi *primary care*. Adanya pembaharuan membuat data yang diinputkan ke dalam aplikasi semakin lengkap. Masih terjadi bantuan diantara setiap unit untuk melakukan tugas-tugasnya.
2. Teknologi yang digunakan yaitu aplikasi *primary care* dengan alat pendukung teknologi seperti komputer, laptop, printer, *scanner* belum sepenuhnya terfasilitasi di setiap unit pelayanan.
3. Kesesuaian tugas teknologi (*task technology fit*) sudah terjadi pada penerapan aplikasi *primary care*. Hal ini dibuktikan dengan kualitas data yang dihasilkan sudah akurat dan terperinci, kemudahan dalam mencari data, waktu yang dibutuhkan dalam membuat surat rujukan cepat serta pengoperasian sistem yang mudah dipahami.
4. Kebermanfaatan yang dirasakan oleh pengguna yaitu pengguna merasa bahwa aplikasi ini sudah membantu sehingga membutuhkannya untuk menyelesaikan tugas-tugasnya.
5. Dampak yang ditimbulkan dari adanya aplikasi ini yaitu pengguna merasa waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas semakin cepat dan beban kerja semakin ringan.
6. Karakteristik tugas sudah terlaksana baik dan semua data-data yang akan dimasukkan kedalam sistem sudah terfasilitasi di setiap menu-menu yang ada. Untuk kriteria karakteristik teknologi yang membahas tentang teknologi masih belum sempurna, yaitu ketersediaan fasilitas alat pendukung teknologi masih belum semua tersedia di setiap unit pelayanan. Tetapi meskipun terkendala ketersediaan, aplikasi *primary care* sudah diterapkan dengan baik. Kedua indikator tersebut menyatakan bahwa kesesuaian tugas yang dikerjakan dengan teknologi yang digunakan sudah sesuai.
7. Kesesuaian tugas dan teknologi yang terdapat pada penerapan aplikasi *primary care* dapat dirasakan di setiap pengguna. Kebermanfaatan yang dirasakan yaitu pengguna merasakan sangat membutuhkan aplikasi ini dan dampak kinerja yang ditimbulkan dari segi waktu cukup cepat sedangkan untuk segi tenaga beban kerja mereka cukup ringan.

4.2 Saran

Saran untuk rumah sakit dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Puskesmas Patrang
 - a. Fasilitas pendukung teknologi seperti komputer dan *printer* disediakan disetiap unit pelayanan, sehingga proses penginputan data ke sistem informasi terutama *primary care* bisa terlaksana dengan baik.
 - b. Pengembangan sistem informasi puskesmas atau SIMPUS bisa dilaksanakan agar tidak terjadi *double entry data*.
 - c. Perlu adanya SOP sebagai acuan atau pedoman petugas dalam melaksanakan suatu pekerjaan agar dapat melakukan pekerjaan lebih baik dan lebih teratur.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya bisa melakukan evaluasi implementasi aplikasi *primary care* dengan membandingkan ke fasilitas kesehatan primer lainnya.
- b. Peneliti selanjutnya bisa melakukan evaluasi implementasi aplikasi *primary care* dengan menggunakan metode lain seperti metode UTAUT yang merupakan metode terbaru untuk mengevaluasi sebuah sistem informasi.

Daftar Pustaka

- Erawantini, D. (2016) 'Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Kencong Kabupaten Jember Dengan Metode End User Computing (EUC) Satisfaction'.
- Hidayat, D. (2014) 'Pengembangan Pemeriksaan Fisik Berdasarkan Kebutuhan Dasar Fisiologi Manusia Pada Usia Dewasa Di RSUD Dr. Slamet Garut Tahun 2014'.
- Kemkes RI (2013) *Permenkes No. 71 Tentang Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta. Available at: [http://www.depkes.go.id/resources/download/general/PMK No. 71 Th 2013 ttg Pelayanan Kesehatan Pada JKN.pdf](http://www.depkes.go.id/resources/download/general/PMK%20No.%2071%20Th%202013%20ttg%20Pelayanan%20Kesehatan%20Pada%20JKN.pdf).
- Maulina, D. (2015) 'Pengaruh Karakteristik Tugas , Teknologi Informasi Dan Individu Terhadap TTF, Utilisasi Dan Kinerja', *JISIP Universitas Tribuwana Tungadewi*, 4(1), pp. 108–119. Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/42372-ID-pengaruh-karakteristik-tugas-teknologi-informasi-dan-individu-terhadap-task-tech.pdf>.
- Putri, S. A. (2019) *Analisis Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Menggunakan Metode TTF (Task Technology Fit) Di RSD Kalisat Kabupaten Jember Tahun 2018*. Politeknik Negeri Jember.
- Rahadi, D. D. R. (2007) 'Peranan teknologi informasi dalam peningkatan pelayanan di sektor publik', *Seminar Nasional Teknologi 2007 (SNT 2007)*, 2007(November), pp. 1–13. Available at: <http://p3m.amikom.ac.id/p3m/64> - PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DI SEKTOR PUBLIK.pdf.
- Sudarti, R. (2015) *Evaluasi Implementasi Perangkat Lunak P-Care Di Puskesmas Kotagede I Kota Yogyakarta Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)*. Yogyakarta. Available at: http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=82577&obyek_id=4.
- Supriyatna, A. (2015) 'Analisis Dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces'. Available at: <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/pilar/article/download/411/361/>.
- Wahyuningsiah, D. (2019) 'Pengaruh Task-Technology Fit Dan Utilization Siakad Dan Ub-Feeder Terhadap Dampak Kinerja Individu Di Universitas Brawijaya'.
- Widagdo, P. P. (2016) 'Pengaruh Kesesuaian Teknologi Terhadap Tugas Terhadap Kinerja Individu Pada Generasi Baby Boomers (1945-1964) Dalam Menggunakan Teknologi Informasi (Studi Kasus : Universitas Mulawarman)', *Informatika Mulawarman : Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 11(2), p. 54. doi: 10.30872/jim.v11i2.978.
- Yusuf, M. W. (2016) 'Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Pengolahan Administrasi Desa Secara Elektronik (Pade) Di Kabupaten Lamongan Menggunakan Metode Task Technology Fit (TTF)'. Available at: [http://repository.unair.ac.id/56924/13/ST.SI 39-16 Yus a SKRIPSI-min](http://repository.unair.ac.id/56924/13/ST.SI%2039-16%20Yusuf%20a%20SKRIPSI-min).