



## **Evaluasi Implementasi Aplikasi *P-Care* dengan Metode *Task Technology Fit* di Puskesmas Kota Blangkejeren**

**Rita Yuniarti<sup>1</sup>, Asriwati<sup>2\*</sup>, Miskah Afriani<sup>3</sup>**

<sup>1-3</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [asriwati033@gmail.com](mailto:asriwati033@gmail.com)

**Abstract.** Advances in information technology in the health sector encourage the use of digital applications to improve service efficiency. One of them is the Primary Care (*P-Care*) application developed by BPJS Kesehatan to support the implementation of National Health Insurance (JKN) in first-level health facilities. This study aims to evaluate the implementation of *P-Care* at the Blangkejeren City Treatment Center using the Task Technology Fit (TTF) approach. This study uses a descriptive qualitative method with a narrative approach. Data was collected through in-depth interviews with the heads of health centers, medical personnel, and patients, and analyzed interactively through the stages of reduction, presentation, and drawing conclusions. The results of the study show that the perception of health workers on the ease of use and benefits of *P-Care* is quite positive, although it is still constrained by system disruptions and infrastructure limitations. Attitudes and interest in use remain high, but actual usage is not fully optimal because there is still a combination of digital and manual processes. The conclusion of this study states that although *P-Care* has supported service improvement, optimization of application features and infrastructure improvements are urgently needed. Training support and strengthening internal management at health centers are important factors to ensure the sustainability of the implementation of the application as a whole.

**Keywords:** Health Center; Information Technology; National Health Insurance; *P-Care* Application; Task Technology Fit.

**Abstrak.** Kemajuan teknologi informasi di sektor kesehatan mendorong penggunaan aplikasi digital untuk meningkatkan efisiensi layanan. Salah satunya adalah aplikasi Primary Care (*P-Care*) yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan untuk mendukung pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi *P-Care* di Puskesmas Perawatan Kota Blangkejeren menggunakan pendekatan Task Technology Fit (TTF). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan naratif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap kepala puskesmas, tenaga medis, dan pasien, serta dianalisis secara interaktif melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi tenaga kesehatan terhadap kemudahan penggunaan dan kemanfaatan *P-Care* cukup positif, meskipun masih terkendala gangguan sistem dan keterbatasan infrastruktur. Sikap dan minat penggunaan tetap tinggi, namun penggunaan aktual belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kombinasi antara proses digital dan manual. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa meskipun *P-Care* telah mendukung peningkatan pelayanan, optimalisasi fitur aplikasi dan perbaikan infrastruktur sangat diperlukan. Dukungan pelatihan dan penguatan manajemen internal di puskesmas menjadi faktor penting untuk memastikan keberlanjutan implementasi aplikasi secara menyeluruh.

**Kata kunci:** Aplikasi *P-Care*; Jaminan Kesehatan Nasional; Puskesmas Perawatan; Task Technology Fit; Teknologi Informasi.

### **1. LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi informasi di era globalisasi telah membawa pengaruh besar terhadap berbagai bidang, termasuk sektor kesehatan. Sistem informasi kesehatan berperan penting dalam mendukung efisiensi proses pengumpulan, pengolahan, serta penyajian data, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan (World Health Organization [WHO], 2004). Di Indonesia, penerapan sistem informasi di bidang

kesehatan diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014. Regulasi ini menegaskan bahwa sistem informasi kesehatan mencakup komponen data, indikator, prosedur, teknologi, serta sumber daya manusia yang saling terintegrasi guna menunjang pembangunan kesehatan nasional (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, 2014).

Salah satu kebijakan strategis pemerintah dalam menjamin akses pelayanan kesehatan adalah penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang pelaksanaannya berada di bawah tanggung jawab Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Program ini bersifat wajib bagi seluruh warga negara Indonesia, sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) memainkan peran vital dalam pelaksanaan JKN, terutama dalam pemberian layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat (Kementerian Kesehatan RI, 2019).

Untuk mendukung operasional JKN, BPJS Kesehatan mengembangkan aplikasi Primary Care (P-Care) sejak tahun 2014. Aplikasi ini merupakan sistem berbasis internet yang memfasilitasi proses pendaftaran, pencatatan layanan, hingga rujukan pasien secara lebih cepat dan efisien di tingkat puskesmas (BPJS Kesehatan, 2020). Dengan dukungan integrasi data pasien yang menyeluruh, P-Care diharapkan mampu meningkatkan efisiensi administrasi, mendukung pengambilan keputusan medis oleh tenaga kesehatan, serta mempercepat proses rujukan pasien dibandingkan metode manual (Laia et al., 2023).

Namun demikian, penerapan P-Care di lapangan masih menghadapi berbagai hambatan, baik yang bersifat teknis maupun non-teknis. Beberapa studi mengungkapkan kendala seperti gangguan sistem, keterbatasan akses internet, serta kurangnya keterampilan operator dalam mengoperasikan aplikasi ini (Trisna et al., 2020; Wahyuni et al., 2023). Kondisi ini dapat memengaruhi efektivitas penggunaan P-Care sebagai sarana peningkatan kualitas layanan di puskesmas. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi implementasi untuk mengukur kesesuaian sistem dengan kebutuhan operasional serta tuntutan kerja tenaga kesehatan.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam mengevaluasi implementasi teknologi informasi adalah model Task Technology Fit (TTF). Pendekatan ini menilai sejauh mana kesesuaian antara teknologi yang digunakan dengan tugas yang harus diselesaikan, melalui indikator seperti persepsi terhadap manfaat, kemudahan penggunaan, sikap terhadap teknologi, minat untuk menggunakan, hingga penggunaan aktual (Goodhue & Thompson, 1995). Melalui pendekatan TTF, dapat diperoleh pemahaman lebih mendalam mengenai efektivitas P-Care dalam mendukung tugas tenaga kesehatan dan sejauh mana aplikasi ini diterima oleh penggunanya (Kurniasari et al., 2024).

Menurut data BPJS Kesehatan tahun 2024, jumlah peserta JKN telah mencapai 273,5 juta jiwa atau setara dengan 96,83% dari total populasi Indonesia (BPJS Kesehatan, 2024). Cakupan yang luas ini menyebabkan peningkatan beban kerja pada fasilitas kesehatan primer, termasuk Puskesmas Perawatan Kota Blangkejeren di Kabupaten Gayo Lues. Hasil observasi awal menunjukkan adanya permasalahan dalam pelaksanaan P-Care di puskesmas tersebut, seperti gangguan sistem, keterbatasan perangkat teknologi, serta proses pendaftaran pasien yang masih dilakukan secara campuran antara manual dan daring. Situasi ini menegaskan pentingnya penelitian untuk mengevaluasi implementasi P-Care dengan pendekatan TTF guna memastikan keberlangsungan dan efektivitas layanan kesehatan primer.

## 2. KAJIAN TEORITIS

Sistem Informasi Kesehatan (SIK) merupakan komponen penting dalam Sistem Kesehatan Nasional yang berfungsi menyediakan data dan informasi secara sistematis guna mendukung proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program-program kesehatan. WHO (2004) menyatakan bahwa SIK berkontribusi dalam mengintegrasikan aktivitas pengumpulan, pengolahan, pelaporan, dan penggunaan informasi, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan kesehatan. Di Indonesia, pengaturan terkait SIK tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014, yang menegaskan pentingnya sinergi antara data, indikator, teknologi, dan sumber daya manusia sebagai dasar pengambilan kebijakan di seluruh level pelayanan kesehatan (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, 2014).

Primary Care (P-Care) merupakan sistem informasi berbasis digital yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan sejak tahun 2014 dalam rangka mendukung pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Aplikasi ini digunakan oleh fasilitas kesehatan tingkat pertama, seperti puskesmas, praktik dokter perorangan, dan klinik, dengan fungsi utama meliputi registrasi peserta, pencatatan layanan, tindakan medis, hingga pengajuan rujukan secara daring (BPJS Kesehatan, 2020). Meski dinilai dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, beberapa studi mengungkap bahwa penerapan P-Care masih menghadapi kendala, terutama terkait keterbatasan akses internet dan gangguan teknis sistem (Trisna et al., 2020; Laia et al., 2023).

Salah satu model teoritis yang digunakan untuk menilai efektivitas implementasi teknologi dalam konteks organisasi adalah *Task Technology Fit* (TTF). Menurut Goodhue dan Thompson (1995), kinerja pengguna dapat ditingkatkan apabila teknologi yang digunakan selaras dengan karakteristik tugas yang dihadapi. Dalam bidang kesehatan, TTF digunakan

untuk mengevaluasi sejauh mana sistem teknologi mendukung tugas tenaga medis, dengan indikator yang mencakup persepsi kemanfaatan, kemudahan penggunaan, sikap pengguna, intensi penggunaan, hingga tingkat pemanfaatan aktual (Kurniasari et al., 2024). Model ini kerap dijadikan acuan dalam penelitian sistem informasi untuk mengukur keberhasilan adopsi teknologi dalam institusi pelayanan kesehatan.

Di samping TTF, sejumlah penelitian juga memanfaatkan pendekatan lain seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna. TAM mengemukakan bahwa persepsi terhadap kegunaan (perceived usefulness) dan kemudahan penggunaan (perceived ease of use) menjadi determinan utama yang memengaruhi sikap dan niat seseorang dalam menggunakan sistem tertentu (Davis, 1989). Penelitian oleh Trisna et al. (2020) menunjukkan bahwa masih terdapat hambatan dalam penerimaan aplikasi P-Care di beberapa puskesmas di Pekanbaru, terutama menyangkut keterbatasan infrastruktur dan kompetensi tenaga kesehatan.

Berbagai studi sebelumnya juga menyoroti adanya tantangan implementasi P-Care di sejumlah wilayah di Indonesia. Misalnya, Wicaksono et al. (2020) melaporkan gangguan sistem pada P-Care yang terjadi di Puskesmas Patrang, Kabupaten Jember, yang berdampak pada terganggunya layanan kesehatan. Temuan ini menegaskan perlunya evaluasi berkelanjutan dengan menggunakan kerangka seperti TTF untuk menjamin bahwa teknologi informasi yang diterapkan benar-benar mendukung kebutuhan kerja di fasilitas layanan primer. Oleh karena itu, tinjauan literatur ini memperkuat posisi TTF sebagai pendekatan analitis yang relevan dalam studi mengenai implementasi P-Care.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan kualitatif deskriptif dengan pendekatan naratif untuk mengeksplorasi secara mendalam pengalaman serta pandangan para informan terkait penggunaan aplikasi Primary Care (P-Care) di Puskesmas Perawatan Kota Blangkejeren, Kabupaten Gayo Lues. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yang mencakup kepala puskesmas sebagai informan kunci, tiga tenaga medis sebagai informan utama, dan dua orang pasien sebagai informan pendukung. Data utama diperoleh melalui wawancara mendalam dengan panduan wawancara terstruktur, sedangkan data tambahan berasal dari dokumen kebijakan serta referensi pendukung lainnya (Miles & Huberman, 1994).

Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjaga validitas dan keandalan hasil, digunakan teknik triangulasi baik dari segi sumber maupun metode, disertai proses diskusi

bersama pembimbing guna meminimalkan potensi bias. Hasil temuan dianalisis menggunakan kerangka teori *Task Technology Fit* (TTF), yang mengukur keselarasan antara tugas dan teknologi melalui indikator seperti persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, sikap terhadap sistem, niat untuk menggunakan, serta penggunaan aktual (Goodhue & Thompson, 1995).

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Persepsi Kemudahan Penggunaan

Hasil wawancara berdasarkan persepsi kemudahan, berdasarkan hasil wawancara, dapat dilihat bahwa kemudahan penggunaan aplikasi P-Care masih relatif bergantung pada pengalaman individu. Petugas yang telah terbiasa merasa aplikasi cukup praktis, sementara staf baru menganggapnya rumit. Hal ini menunjukkan bahwa learning curve atau proses adaptasi cukup signifikan dalam implementasi aplikasi kesehatan digital.

Keterbatasan kemampuan sebagian petugas juga menandakan perlunya pelatihan berkelanjutan. Jika tidak diatasi, ketimpangan keterampilan antar-staf dapat menurunkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, aspek kemudahan penggunaan perlu terus ditingkatkan dengan user interface yang lebih sederhana dan pelatihan rutin, hal ini sesuai dengan pernyataan informan di bawah ini

*“Kalau sudah terbiasa, aplikasi ini mudah dipakai, tapi awalnya cukup sulit karena banyak menu.”* (Petugas 1)

*“Tidak semua staf bisa mengoperasikan, hanya beberapa orang yang benar-benar paham.”* ( Petugas 2)

Persepsi terhadap kemanfaatan teknologi menggambarkan tingkat keyakinan pengguna bahwa suatu aplikasi mampu mendukung peningkatan efektivitas kerja. Dalam konteks layanan kesehatan, hal ini berkaitan dengan sejauh mana tenaga medis merasakan manfaat dari penggunaan aplikasi *Primary Care* (P-Care) dalam menjalankan tugas klinis dan administratif. Aspek yang dinilai meliputi kecepatan aplikasi dalam membantu menyelesaikan pekerjaan, kemudahan dalam pengoperasian, reliabilitas sistem yang minim gangguan, serta kesesuaian fitur dengan kebutuhan layanan di Puskesmas (Goodhue & Thompson, 1995; Trisna, Wahyuni, & Ramadhan, 2020). Persepsi positif terhadap faktor-faktor ini akan memperkuat keyakinan bahwa teknologi benar-benar mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari.

Secara teoretis, persepsi kemanfaatan merupakan bagian inti dari kerangka *Task Technology Fit* (TTF), yang menekankan bahwa kinerja individu meningkat bila terdapat kesesuaian antara karakteristik tugas dengan teknologi yang digunakan (Goodhue &

Thompson, 1995). Selain itu, teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) juga menjelaskan bahwa persepsi terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan akan memengaruhi sikap serta niat pengguna dalam mengadopsi teknologi. Dengan kata lain, apabila pengguna merasa teknologi tidak memberikan kontribusi berarti terhadap pekerjaannya, maka potensi adopsi teknologi tersebut akan rendah. Indikator persepsi kemanfaatan yang umum meliputi kemampuan aplikasi mempercepat pekerjaan, meningkatkan kualitas kerja, efisiensi, dan produktivitas (Davis, 1989).

Penelitian yang dilakukan oleh Kurniasari, Santoso, dan Dewi (2024) mengenai penggunaan *Electronic Medical Records* (EMR) di Rumah Sakit Adi Husada Kapasari menunjukkan bahwa kesesuaian antara sistem dan kebutuhan pengguna berdampak positif terhadap kinerja staf medis. Aplikasi EMR dinilai mudah dipahami, mampu menyediakan informasi yang relevan, serta terintegrasi dengan alur kerja pelayanan pasien. Temuan ini memperkuat pentingnya kesesuaian fitur teknologi dengan karakteristik tugas pengguna sebagai faktor utama dalam optimalisasi kinerja. Studi tersebut membuktikan bahwa implementasi teknologi yang tepat guna mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Berdasarkan observasi awal, diasumsikan bahwa tenaga medis di Puskesmas Blangkejeren telah memiliki literasi digital dasar dan terbiasa menggunakan teknologi informasi berbasis web. Implementasi P-Care berjalan mengikuti prosedur operasional yang ditetapkan BPJS Kesehatan, dengan dukungan infrastruktur seperti koneksi internet yang memadai, perangkat keras, serta kebijakan manajemen yang mendukung. Dalam kerangka analisis ini, model *Task Technology Fit* relevan digunakan untuk menilai sejauh mana kesesuaian antara sistem P-Care dan kebutuhan tugas memengaruhi persepsi kemanfaatan serta efektivitas layanan yang diberikan (Laia, Sari, & Fitriani, 2023; BPJS Kesehatan, 2020).

### **Persepsi Kemanfaatan**

Informan menilai aplikasi P-Care memiliki manfaat besar dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, terutama pada pencatatan pasien dan rujukan. Hal ini sejalan dengan tujuan BPJS Kesehatan untuk mempercepat administrasi dan memastikan integrasi data pasien di tingkat primer.

Namun, manfaat ini belum sepenuhnya optimal karena masih ada kendala teknis, seperti error sistem. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemanfaatan P-Care dipengaruhi bukan hanya oleh fitur aplikasi, tetapi juga oleh stabilitas infrastruktur teknologi dan dukungan teknis di lapangan, hal ini sesuai dengan pernyataan informan di bawah ini

*“Aplikasi ini membantu kami mencatat pasien lebih cepat dan memantau rujukan online.”*  
(Kepala Puskesmas)

*“Dengan P-Care, data pasien lebih rapi dibanding manual, meskipun kadang error.”*  
(Petugas 3)

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu dimensi dalam Technology Acceptance Model (TAM) yang menunjukkan sejauh mana individu meyakini bahwa suatu teknologi dapat digunakan tanpa memerlukan usaha yang berlebihan. Dalam konteks penerapan aplikasi P-Care di puskesmas, dimensi ini menggambarkan sejauh mana tenaga kesehatan menilai aplikasi tersebut mudah dioperasikan dan tidak membutuhkan banyak usaha untuk dipahami (Davis, 1989).

Konsep ini selaras dengan teori Perceived Ease of Use (PEOU) yang menekankan bahwa semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin besar kemungkinan individu untuk memanfaatkannya. PEOU diukur melalui beberapa indikator, seperti kemudahan dipelajari, kemampuan dikontrol, kejelasan sistem, fleksibilitas, keterampilan yang mudah dikuasai, serta kemudahan penggunaan secara umum (Venkatesh & Davis, 2000).

Temuan penelitian ini juga mendukung studi yang dilakukan oleh Trisna et al. (2020), yang mengevaluasi implementasi P-Care di puskesmas se-Kota Pekanbaru menggunakan kerangka TAM. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa fitur pendaftaran P-Care, seperti entri data pasien dan pengajuan rujukan, memberikan manfaat berupa percepatan pelayanan serta kemudahan akses terhadap layanan BPJS. Selain itu, kebijakan yang diterapkan puskesmas berdasarkan pedoman BPJS turut memperkuat penerimaan aplikasi tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti berasumsi bahwa penggunaan P-Care secara berkelanjutan memungkinkan tenaga kesehatan untuk mengevaluasi kesesuaian antara tuntutan pekerjaan dengan teknologi yang tersedia (task-technology fit). Dengan demikian, persepsi nyata pengguna dapat tercermin dalam pengalaman mereka, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat penerimaan serta efektivitas implementasi aplikasi di lapangan (Goodhue & Thompson, 1995).

### **Sikap terhadap Penggunaan**

Sikap terhadap penggunaan aplikasi bersifat ambivalen: positif ketika sistem berjalan lancar, namun negatif saat terjadi gangguan teknis. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap P-Care masih dipengaruhi oleh konsistensi performa aplikasi.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, sikap positif pasien sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan pada sistem. Oleh karena itu, peningkatan stabilitas aplikasi akan memperkuat penerimaan dan mengurangi resistensi baik dari petugas maupun pasien, hal ini sesuai dengan pernyataan informan di bawah ini

*“Saya senang kalau pendaftaran cepat, tapi kalau sistemnya error, jadi lama menunggu.”*  
*(Pasien 1)*

Sikap pengguna terhadap teknologi merujuk pada evaluasi positif atau negatif individu terhadap penggunaan suatu sistem informasi. Dalam konteks penelitian ini, sikap tenaga medis di puskesmas terhadap aplikasi P-Care dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari pengalaman pribadi dengan teknologi, persepsi kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, hingga dukungan eksternal seperti pelatihan dan bantuan teknis (Ajzen, 1991). Dengan kata lain, sikap merupakan refleksi dari penerimaan atau penolakan pengguna terhadap keberadaan teknologi dalam mendukung pekerjaan mereka.

Teori sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) menjelaskan bahwa individu akan memperlihatkan kecenderungan untuk menerima atau menolak suatu sistem informasi berdasarkan keyakinan mereka terhadap manfaat dan kemudahan penggunaannya (Davis, 1989). Dalam kasus P-Care, sikap positif tenaga kesehatan muncul ketika aplikasi dianggap mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, sementara sikap negatif timbul jika hambatan teknis mengganggu kinerja sehari-hari.

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Kurniastuti et al. (2024), yang mengevaluasi implementasi P-Care dengan metode HOT-Fit di Puskesmas Kabupaten Jembrana. Analisis menunjukkan bahwa pada komponen manusia, nilai 3,06 menandakan adanya kepuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi, sedangkan pada komponen organisasi dengan skor 2,9 terlihat bahwa struktur organisasi cukup mendukung penggunaan P-Care. Hal ini menegaskan bahwa sikap pengguna tidak hanya ditentukan oleh faktor individu, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan organisasi.

Dengan mempertimbangkan bahwa seluruh responden telah menggunakan P-Care dalam tugas sehari-hari, penilaian yang diberikan mencerminkan persepsi nyata mereka terhadap aplikasi. Oleh karena itu, kerangka *Task Technology Fit* (TTF) dianggap relevan untuk menganalisis sejauh mana kesesuaian antara tugas dan teknologi dapat memengaruhi sikap pengguna terhadap penggunaan P-Care (Goodhue & Thompson, 1995).

## Minat Penggunaan

Meskipun terdapat kendala teknis, tenaga kesehatan tetap menunjukkan minat untuk menggunakan P-Care. Hal ini menandakan adanya kepercayaan bahwa aplikasi digital dapat mempermudah tugas pelayanan. Faktor penentu minat terutama adalah dukungan infrastruktur jaringan dan kestabilan aplikasi.

Keberlanjutan penggunaan P-Care bergantung pada kemampuan sistem untuk menjawab kebutuhan praktis petugas. Jika hambatan teknis diminimalisir, kemungkinan besar minat penggunaan akan semakin tinggi dan berkelanjutan, hal ini sesuai dengan pernyataan informan di bawah ini

*“Kami tetap ingin memakai P-Care, asal jaringan internet stabil dan aplikasinya lancar.” (Petugas 2)*

Persepsi minat penggunaan (*behavioral intention to use*) menggambarkan sejauh mana individu memiliki niat untuk terus menggunakan suatu teknologi di masa depan. Dalam konteks aplikasi Primary Care (P-Care), minat ini ditentukan oleh relevansi dan manfaat aplikasi dalam mendukung tugas-tugas pelayanan kesehatan. Semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kemanfaatan aplikasi, semakin besar kemungkinan mereka memiliki keinginan untuk menggunakannya secara berkelanjutan (Davis, 1989).

Konsep ini sejalan dengan teori *behavioral intention*, yaitu kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan sistem informasi karena adanya kepuasan dan keyakinan bahwa sistem tersebut mendukung kinerja. Sikap positif yang terbentuk dari pengalaman penggunaan akan memunculkan motivasi intrinsik maupun ekstrinsik untuk terus menggunakan teknologi, serta mendorong pengguna lain untuk berpartisipasi (Venkatesh & Davis, 2000). Dengan demikian, minat penggunaan dapat dipandang sebagai prediktor penting dari penggunaan aktual.

Hasil penelitian ini konsisten dengan studi Khairan (2022) yang meneliti faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna P-Care di Kota Jambi. Penelitian tersebut menemukan adanya hubungan signifikan antara persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan terhadap sikap, serta antara sikap dan minat penggunaan terhadap kepuasan. Hal ini menegaskan bahwa minat penggunaan P-Care tidak hanya ditentukan oleh faktor teknis, tetapi juga oleh pengalaman dan sikap pengguna. Dengan asumsi bahwa tenaga kesehatan di puskesmas telah mengenal dan mengakses aplikasi P-Care, minat penggunaan menjadi indikator yang tepat untuk mengevaluasi keberlanjutan implementasi aplikasi di lapangan.

## Penggunaan Aktual

Penggunaan aktual di lapangan menunjukkan adanya kombinasi antara sistem manual dan digital. Pasien baru masih diwajibkan mengisi formulir konvensional sebelum data dimasukkan ke aplikasi, sementara pasien lama dapat langsung diproses melalui P-Care.

Hal ini mengindikasikan bahwa transformasi digital di puskesmas belum sepenuhnya tercapai. Hambatan berupa keterbatasan perangkat dan ketergantungan pada cara manual membuat penggunaan aktual belum maksimal. Perlu upaya standardisasi agar penggunaan digital menjadi dominan dan lebih efisien, hal ini sesuai dengan pernyataan informan di bawah ini

*“Saya daftar pakai nomor BPJS langsung, tapi kadang tetap harus isi form manual dulu.”*  
(Pasien 2)

Persepsi penggunaan aktual dalam konteks aplikasi P-Care merujuk pada sejauh mana tenaga medis, dokter, maupun pasien benar-benar memanfaatkan aplikasi ini dalam aktivitas pelayanan sehari-hari. Aspek ini tidak hanya dilihat dari intensitas atau frekuensi penggunaannya, tetapi juga dari sejauh mana aplikasi mampu menjawab kebutuhan pengguna dalam menyelesaikan tugas. Dalam kerangka *Task Technology Fit* (TTF), tingkat penggunaan aktual erat kaitannya dengan kesesuaian aplikasi dengan jenis pekerjaan yang dilakukan. Misalnya, bagi seorang dokter, P-Care diharapkan mampu membantu pencatatan riwayat kesehatan, pemantauan kondisi pasien, hingga komunikasi dengan tenaga medis lain.

Konsep penggunaan aktual sejalan dengan teori *actual system use* yang menekankan pada pemanfaatan nyata suatu sistem informasi. Pengukuran biasanya dilihat melalui intensitas interaksi pengguna, frekuensi pemakaian, serta keberlanjutan dalam penggunaan sistem tersebut secara konsisten. Terdapat tiga indikator utama yang umum digunakan, yakni penggunaan aktual, frekuensi penggunaan, dan tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap sistem informasi yang dipakai (Goodhue & Thompson, 1995).

Temuan penelitian ini sejalan dengan studi Sari et al. (2019) yang meneliti hubungan aspek manusia, organisasi, dan teknologi terhadap kepuasan pengguna P-Care di Klinik Pratama Kota Pekanbaru. Hasilnya menunjukkan bahwa faktor manusia, organisasi, dan teknologi memberikan kontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan dalam pemakaian aplikasi. Dengan asumsi bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Blangkejeren telah menggunakan P-Care selama minimal tiga bulan berturut-turut, maka responden dinilai cukup berpengalaman untuk memberikan evaluasi yang valid. P-Care sendiri telah dimanfaatkan sebagai sistem utama untuk pencatatan data pasien, rujukan, dan pelaporan pelayanan. Persepsi

pengguna terhadap kemudahan, kecepatan akses, serta keakuratan fitur aplikasi menjadi indikator penting dalam menilai tingkat penggunaan aktual.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Primary Care (P-Care) di Puskesmas Blangkejeren telah memberikan manfaat nyata bagi pelayanan kesehatan, meskipun masih terdapat sejumlah kendala teknis dan operasional. Berdasarkan analisis menggunakan kerangka *Task Technology Fit* (TTF), persepsi kemudahan penggunaan, kemanfaatan, sikap terhadap penggunaan, minat penggunaan, dan penggunaan aktual berkontribusi pada tingkat penerimaan dan efektivitas aplikasi. Secara umum, tenaga kesehatan menilai P-Care bermanfaat dalam mempercepat pendaftaran, pencatatan, dan rujukan pasien, meskipun gangguan sistem dan keterbatasan infrastruktur masih menjadi hambatan utama.

Sebagai tindak lanjut, disarankan agar pihak terkait, khususnya BPJS Kesehatan dan Dinas Kesehatan, meningkatkan dukungan teknis melalui pelatihan rutin, perbaikan infrastruktur jaringan, serta pengembangan fitur aplikasi yang lebih ramah pengguna. Selain itu, puskesmas perlu memperkuat manajemen internal agar penggunaan P-Care dapat lebih optimal dan konsisten di semua lini pelayanan. Dengan peningkatan ini, P-Care berpotensi menjadi instrumen penting dalam mendukung transformasi digital pelayanan kesehatan primer di Indonesia.

## DAFTAR REFERENSI

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- BPJS Kesehatan. (2020). *Petunjuk teknis aplikasi primary care (P-Care)*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2024). *Laporan capaian peserta JKN tahun 2024*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213-236. <https://doi.org/10.2307/249689>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Profil kesehatan Indonesia 2019*. Jakarta: Kemenkes RI.

- Kurniasari, N., Santoso, H., & Dewi, R. (2024). Evaluasi penggunaan electronic medical records dengan pendekatan task-technology fit di RS Adi Husada Kapasari. *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan*, 12(1), 45-56.
- Kurniastuti, D., Adnyani, N. M. A., & Wijaya, I. K. (2024). Evaluasi implementasi aplikasi P-Care dengan metode HOT-Fit di Puskesmas Kabupaten Jembrana. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 8(2), 77-89. <https://doi.org/10.47007/inohim.v12i01.533>
- Khairan, F. (2022). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi P-Care pada petugas Puskesmas Kota Jambi. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(3), 201-210.
- Laia, R., Sari, F., & Fitriani, D. (2023). Analisis manfaat aplikasi P-Care BPJS terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 17(2), 155-166.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 126.
- Sari, Y., Andini, M., & Pratama, H. (2019). Hubungan human, organisasi, dan teknologi terhadap kepuasan penggunaan aplikasi P-Care di Klinik Pratama Kota Pekanbaru. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 7(1), 55-63. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v7i2.237>
- Trisna, A., Wahyuni, E., & Ramadhan, A. (2020). Evaluasi penggunaan aplikasi P-Care BPJS terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas se-Kota Pekanbaru dengan metode TAM. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 112-122. <https://doi.org/10.31539/intecoms.v3i2.1596>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Wahyuni, A., Siregar, M., & Lubis, H. (2023). Kendala implementasi aplikasi P-Care di puskesmas daerah terpencil. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(1), 23-33.
- Wicaksono, R., Fadillah, M., & Nurhayati, T. (2020). Analisis gangguan sistem P-Care terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Patrang, Kabupaten Jember. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 6(2), 88-96.
- World Health Organization. (2004). *Developing health management information systems: A practical guide for developing countries*. Geneva: WHO.
- World Health Organization. (2020). *Global strategy on digital health 2020-2025*. Geneva: WHO.

Yusof, M. M., Kuljis, J., Papazafeiropoulou, A., & Stergioulas, L. K. (2008). An evaluation framework for health information systems: Human, organization and technology-fit factors (HOT-fit). *International Journal of Medical Informatics*, 77(6), 386-398. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2007.08.011>

Zhou, T. (2011). Examining the critical success factors of mobile website adoption. *Online Information Review*, 35(4), 636-652. <https://doi.org/10.1108/1468452111161972>