EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI *PRIMARY CARE* (*P-CARE*) BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN MODEL *HUMAN ORGANIZATION TECHNOLOGY (HOT) FIT* DAN MODEL *ELECTRONIC SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL)*

(Studi Kasus : Puskesmas di Kabupaten Sambas)

TIWI
NIM H1101181008

SKRIPSI

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS MATEMATIKA ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2023

EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI *PRIMARY CARE* (*P-CARE*) BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN MODEL *HUMAN ORGANIZATION TECHNOLOGY (HOT) Fit* DAN MODEL *ELECTRONIC SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL)*

(Studi Kasus : Puskesmas di Kabupaten Sambas)

TIWI
NIM H1101181008

Skripsi
Salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Sistem Informasi

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS MATEMATIKA ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2023

EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI *PRIMARY CARE* (*P-CARE*) BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN MODEL *HUMAN ORGANIZATION TECHNOLOGY (HOT) Fit* DAN MODEL *ELECTRONIC SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL)*

(Studi Kasus : Puskesmas di Kabupaten Sambas)

Tanggung Jawab Yuridis Material Pada

TIWI
NIM H1101181008

Disetujui Oleh,

Pembimbing I	Pembimbing II
Renny Puspita Sari, S.T., M.T.	Nurul Mutiah, S.T.,M.T
NIP. 198704182015042001	NIP. 198711182015042002

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Universitas tanjungpura

Dr. Gusrizal, S.Si., M.Si.
NIP. 197108022000031001

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
PONTIANAK

TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

NAMA / NIP	TIM PENGUJI	GOLONGAN / JABATAN	TANDA TANGAN
Renny Puspita Sari, S.T., M.T. NIP.198704182015042001	Pimpinan Sidang Merangkap Anggota Penguji	III / b Asisten Ahli	
Nurul Mutiah, S.T., M.T. NIP. 198711182015042002	Sekretaris Sidang Merangkap Anggota Penguji	III / b Asisten Ahli	
Ibnur Rusi, S.Kom., M.M. NIP. 198907282019031008	Ketua Penguji	III / b Asisten Ahli	
Ferdy Febriyanto, S.Kom., M.Kom NIP. 198902012019031008	Anggota Penguji	III / b Tenaga Pengajar	

Berdasarkan Surat Keputusan
Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Tanjungpura Pontianak

Nomor : 1648/UN22.8/TD.06/2022
Tanggal : 12 Mei 2023
Tanggal Lulus : 22 Mei 2023

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tiwi

NIM : H1101181008

Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi *Primary Care* (*P-Care*) BPJS Kesehatan Menggunakan Model *Human Organization Technology (HOT) Fit* Dan Model *Electronic Service Quality (E-Servqual)* (Studi Kasus : Puskesmas Di Kabupaten Sambas)

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli. Penelitian ini juga bukan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh sarjana di suatu perguruan tinggi, dan tidak pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis sebagai acuan dan disebutkan didalam penelitian ini yang terdapat pada daftar pustaka.

Pontianak, 22 Mei 2023

Tiwi

EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI PRIMARY CARE (P-CARE) BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN MODEL HUMAN ORGANIZATION TECHNOLOGY (HOT) FIT DAN MODEL ELECTRONIC SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL)

(Studi Kasus : Puskesmas di Kabupaten Sambas)

ABSTRAK

Sistem informasi *Primary Care* (*P-Care*) merupakan sebuah sistem informasi yang digunakan lembaga pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kesehatan yang digunakan untuk memastikan terselenggaranya laporan pelayanan secara sistematis. Salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang menggunakan sistem informasi *P-Care* adalah Puskesmas yang ada di Kabupaten Sambas. Namun menurut observasi terhadap pengguna sistem informasi P-Care (operator) dalam pengoperasian sistem masih terdapat beberapa masalah yang dirasakan pengguna *P-Care* seperti masih terjadi *error* pada sistem sehingga terkendalanya input data pasien BPJS, aplikasi yang lambat dalam merespon mengakibatkan operator yang menginput data harus menunggu cukup lama. Tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi kualitas sistem informasi *P-Care* BPJS Kesehatan dengan menggunakan model *Human Organization Technology (HOT) Fit* dan model *Electronic Service (E-Servqual).* Teknik analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square –Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan tools yang digunakan yaitu *Smart* PLS 4. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan sistem infromasi *P-Care* menggunakan *Action Priority Matrix*. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa terdapat 5 (Lima) hipotesis yang di terima dari 10 (Sepuluh) hipotesis yang telah dibangun dengan beberapa faktor model yaitu *Human Factor*, *Organization Factor*, *Technology Factor*, *Net Benefit*, *User Satisfaction*, *Tangiable*, *Reliability* dan *Responsiveness* yang dinyatakan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan dalam menggunakan sistem informasi *P-Care*. Hasil penelitian berupa evaluasi dan rekomendasi perbaikan menggunakan *Action Priority Matrix* yang dapat menjadi informasi dan pengetahuan bagi operator jika terjadi masalah pada sistem *P-Care* sehingga dapat mengajukan perbaikan kepada pengelola sistem *P-Care* dalam rangka meningkatkan kualitas sistem informasi *P-Care* BPJS Kesehatan.

Kata kunci : *Kualitas Layanan, Sistem Informasi P-Care, HOT-Fit, E-Servqual*

EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI *PRIMARY CARE* (*P-CARE*) BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN MODEL *HUMAN ORGANIZATION TECHNOLOGY (HOT) FIT* DAN MODEL *ELECTRONIC SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL)*

(Studi Kasus : Puskesmas di Kabupaten Sambas)

ABSTRACT

The Primary Care information system (P-Care) is an information system used by health care institutions that work with BPJS Kesehatan to ensure that service reports are carried out systematically. One of the health service institutions that use the P-Care information system is the Puskesmas in Sambas Regency. However, according to observations of P-Care system information users (operators) in the operation of the system there are still a number of problems that are felt by P-Care users such as errors still occurring in the system resulting in obstacles to input of BPJS patient data, applications that are slow to respond resulting in operators having to input data. waited long enough. The purpose of this research is to identify and evaluate the quality of the BPJS Kesehatan P-Care information system using the Human Organization Technology (HOT) Fit model and the Electronic Service (E-Servqual) model. The data analysis technique used the Partial Least Square –Structural Equation Modeling (PLS-SEM) approach with the tools used namely Smart PLS 4. To provide recommendations for improving the P-Care information system service using the Action Priority Matrix. The results of this study indicate that there are 5 (five) hypotheses that are accepted from the 10 (ten) hypotheses that have been built with several model factors namely Human Factor, Organization Factor, Technology Factor, Net Benefit, User Satisfaction, Tangiable, Reliability and Responsiveness which stated to have a positive effect on service quality in using the P-Care information system. The results of the research are in the form of evaluations and recommendations for improvement using the Action Priority Matrix which can become information and knowledge for operators if problems occur in the P-Care system so that they can propose improvements to the P-Care system manager in improving the quality of the BPJS Kesehatan P-Care information system.

Keywords: Service Quality, P-Care Information System, HOT-Fit, E-Servqual

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi *Primary Care* (*P-Care*) BPJS Kesehatan Menggunakan Model *Human Organization Technology (HOT) Fit* Dan Model *Electronic Service Quality (E-Servqual)* (Studi Kasus : Puskesmas Di Kabupaten Sambas)", sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Matematika Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Tanjungpura.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasihat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua saya, serta seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan nasihat dan doa untuk kelancaran penelitian ini.
2. Ibu Renny Puspita Sari., S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus dosen pembimbing I yang selalu memberikan dorongan, arahan, bimbingan serta nasihat selama pengerjaan tugas akhir.
3. Ibu Nurul Mutiah, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing II yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan, waktu, saran dan nasihat bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Prof. Dr. Garuda Wiko, S.H., M.Si. selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Bapak Dr.Gusrizal,S.Si.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam.
6. Dosen pengajar Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam khususnya program studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Pihak Puskesmas yang ada di Kabupaten Sambas khususnya para Operator Sistem Informasi *P-Care* yang telah membantu dan mendukung dalam penelitian ini.

8. Teman-teman mahasiswa jurusan sistem informasi FMIPA UNTAN angkatan 2018 (Fiversi) yang selalu memberikan bantuan, semangat serta dukungan dan doa yang tulus.
9. Teman-teman FREETWWH yang sudah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis.
10. Teman-teman Ikatan Mahasiswa Sistem Informasi Indonesia (IMSII) Rihan Nugraha, Sudrajat Purnomo, Tasya Kamila Fitri, Della Ayu Kartika Darma yang selalu membersamai dan memberikan semangat kepada penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Kepada semua pihak yang membantu dalam penulisan tugas akhir ini saya berharap segala kebaikan dapat menyertai teman-teman semua. Penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun untuk penelitian ini agar penulis dapat memperbaiki kesalahan yang ada dan semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin.

Pontianak, 22 Mei 2023

Tiwi
H1101181008

DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR PERSAMAAN ix
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 3
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Manfaat Penelitian 4
1.6 Sistematika Penulisan 4
BAB II LANDASAN TEORI 6
4.1 Dasar Teori 6
4.1.1 Pengertian Sistem Informasi 6
4.1.2 Pengertian Evaluasi 6
4.1.3 Sisten Informasi *P-Care* (*Primary Care*) 7
4.1.4 Model *Human Organization Technology (HOT) Fit* 8
4.1.5 Model *Electronic Service Quality (E-Servqual)* 11
4.1.6 *E-service* 12
4.1.7 *Structural Equation Modeling (SEM)* 13
4.1.8 Uji Validitas dan Realibilitas 13
4.1.9 Analisis Smart PLS 15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 18
3.1 Kerangka Kerja Penelitian 18
3.2 Metode Penelitian 20
3.3 Lokasi Penelitian 23
3.4 Teknik Pengumpulan Data 25
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian 25
3.6 Jenis dan Sumber Data 25
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN 26
4.1 Pemetaan Model 26
4.1.1 Dimensi Human Organization Technologi *(HOT) Fit* 26
4.1.2 Dimensi *Electronic Service Quality (E-Servqual)* 35
4.1.3 Hipotesis Penelitian 37
4.1.4 Kuesioner Penelitian 38
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 42
5.1 Gambaran Umum Responden 42
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas 42
5.3 Merancang *Inner Model* dan *Outer Model* 45

5.4 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) 46
5.5 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*) 54
5.6 Interpretasi Hasil 58
5.7 Nilai Ambang Batas Rekomendasi 59
5.8 Rekomendari Pelayanan Sistem Informasi *P-Care* 61
BAB VI PENUTUP 69
6.1 Kesimplan 69
6.2 Saran 70
DAFTAR PUSTAKA 71

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Daftar Puskesmas di Kabupaten Sambas 24
Tabel 4. 1 Kebutuhan Sistem *P-Care* terhadap *HOT-Fit* 26
Tabel 4. 2 Pemilihan Indikator *HOT-Fit* 28
Tabel 4. 3 Indikator *HOT-Fit* yang Digunakan 32
Tabel 4. 4 Pemilihan Indikator *E-Servqual* 35
Tabel 4. 5 Indikator *E-Servqual* yang Digunakan 36
Tabel 4. 6 Kuesioner Penelitian 39
Tabel 5. 1 Profil Responden 42
Tabel 5. 2 Hasil Uji Validitas dan Relibilitas 43
Tabel 5. 3 Hasil Pengujian *Cronbach's Alpha* 45
Tabel 5. 4 Hasil Nilai *Loading Factor* 48
Tabel 5. 5 Nilai *AVErege Variance Extracted (AVE)* 49
Tabel 5. 6 Nilai *Cross Loading* 50
Tabel 5. 7 Nilai Kuadrat *AVE* 52
Tabel 5. 8 Nilai *Cronbach's Alpha* 53
Tabel 5. 9 Nilai *Composite Reability* 53
Tabel 5. 10 Nilai *R Square* 54
Tabel 5. 11 Nilai *Path Coefficient* 55
Tabel 5. 12 Nilai *F-Square* 57
Tabel 5. 13 Nilai *Q-Square* 58
Tabel 5. 14 Nilai Interprestasi Hasil 58
Tabel 5. 15 Kelas Interval dan Frekuensi 59
Tabel 5. 16 Variabel Yang Tidak Memenuhi Ambang Batas 60
Tabel 5. 17 Nilai Aktivitas Prioritas 62
Tabel 5. 18 Rekomendasi 66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampilan Awal Sistem *P-Care* 8
Gambar 2. 2 Model *HOT-Fit (Sumber : Yusof, et al., 2006)* 9
Gambar 2. 3 Model *Electronic Service Quality* 12
Gambar 2. 4 Konsep *E-service* 13
Gambar 3. 1 Kerangka Kerja Penelitian 18
Gambar 3. 2 Alur Metode Penelitian 21
Gambar 4. 1 Hipotesisi Penelitian 38
Gambar 5. 1 Rancangan *Inner Model dan Outer Model* 46
Gambar 5. 2 Diagram Jalur 47
Gambar 5. 3 Skala Penentu *Action Priority Matrix* 64
Gambar 5. 4 *Action Priority Matrix* 65

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1 Rumus perhitungan pearson correlation (r-hitung) 14
Persamaan 2.2 Koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* 14
Persamaan 2.3 Rumus *Average Variance Extracted* (*AVE*)..... 15
Persamaan 2.4 Rumus *R-Square*..... 16
Persamaan 5.1 Rumus Perolehan Nilai Ambang Batas 59

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekarang sistem informasi tidak asing lagi bagi manusia yang berada pada zaman modern ini. Banyak sistem informasi yang dapat memudahkan untuk mendapatkan, mengolah, dan menyebarkan informasi yang dibutuhkan guna mencapai tujuan. Informasi adalah suatu data yang diolah dan diproses menjadi sesuatu yang lebih berharga bagi penerimanya untuk mendukung pengambilan keputusan (Tukino, 2020). Saat ini tidak heran banyak terjadi penggunaan teknologi informasi secara besar-besaran baik itu untuk kebutuhan pribadi, organisasi, lembaga pemerintahan maupun kelompok bisnis.

Beberapa lembaga atau institusi dan perusahaan yang menggunakan sistem informasi dalam menjalankan tugasnya, salah satunya instansi pemerintah bidang kesehatan. Penggunaan sistem informasi pada institusi pelayanan kesehatan menjadi semakin diperlukan perannya terutama pada program jaminan sosial yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Secara kuantitas yang dilansir dari laman Media Indonesia yang diakses tanggal 19 Maret 2022, Direktur Utama BPJS Kesehatan, Ali Ghufron Mukti mengatakan hingga 11 Maret 2022 penggunaan BPJS per 2022 mencapai 236,8 juta jiwa atau sekitar 86% dari populasi penduduk Indonesia. BPJS memiliki satu aplikasi yaitu *Primary Care* (*P-Care*). *P-Care* digunakan untuk memastikan terselenggaranya laporan pelayanan kepada BPJS secara sistematis.

Seluruh lembaga pelayanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS diharuskan menggunakan aplikasi *P-Care* untuk memastikan integrasi data kinerja yang lebih baik dari semua bagian fasilitas kesehatan rujukan. Saat ini *P-Care* telah digunakan oleh puskesamas diseluruh wilayah Indonesia (Wariyanti, 2018). Puskesmas adalah unit pelaksana teknis kesehatan dimana kedudukannya dibawah supervisi Kabupaten atau Kota. Salah satu wilayah yang telah menerapkan *P-Care* adalah Puskesmas se-Kabupaten Sambas. Untuk penggunaan sistem informasi *P-Care* di Puskesmas se-Kabupaten Sambas sendiri belum optimal, masih banyak

ditemukan permasalahan dan keluhan dari petugas yang menjalankan aplikasi tersebut. Beberapa masalah yang sering dialami seperti aplikasi sering *error* sehingga terkendalanya *input* data pasien BPJS, aplikasi yang lambat dalam merespon mengakibatkan petugas yang menginput data maupun yang akan mengirim data harus menunggu cukup lama.

Dari beberapa masalah yang diuraikan, maka dari itu sangat diperlukan peranan pihak manajemen dalam menentukan kualitas layanan yang tepat agar lembaga dapat memberikan pelayanan yang optimal serta sesuai dengan harapan. Alternatif yang dapat dilakukan adalah analisis terhadap tingkat kualitas pelayanan sistem. Dengan adanya analisis kualitas layanan pada bagian yang bertanggung jawab akan diperoleh informasi yang memberikan gambaran tentang kinerja sistem. Dengan terlaksananya program pelayanan secara efektif dan efisien, pelaporan dapat dilaporkan secara periodik dan sistematis sehingga dapat membantu pihak manajer puncak dalam membuat keputusan dengan tepat.

Untuk melakukan evaluasi menggunakan model *Human Organization Technology Fit (HOT-Fit)* dan *Electronic Service Quality (E-Servqual)*. Model *HOT-Fit* bertujuan menerangkan semua komponen dari sistem informasi, adapun hasil dari penelitian ini berupa penjelasan secara komprehensif, kompleksitas dan di susun berdasarkan kerangka evaluasi dari model *HOT-Fit*, terdiri dari *Human*, *Organization*, dan *Technology*. *E-Servqual* mengidentifikasi lima elemen, yaitu Keandalan (*reliable*), Jaminan (*assurance*), *tangibles*, Empati dan Responsif (Yarimoglu, 2014). Menyebarkan kuesioner yang menilai keinginan pelanggan dan kualitas layanan yang mereka dapatkan, termasuk persepsi mereka tentang layanan yang mereka peroleh terutama terhadap kualitas layanan sistem *P-Care* BPJS yang ada di seluruh Kabupaten Sambas.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dilakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi *Primary Care* (*P-Care*) BPJS di Puskesmas se-Kabupaten Sambas Menggunakan Model *Human Organization Technology (HOT) Fit* Dan Model *Electronic Service Quality (E-Servqual).*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian meliputi:

1. Bagaimana menetapkan instrumen indikator penelitian yang dapat mengukur kualitas layanan dari sistem informasi *P-Care* BPJS di Puskesmas yang ada di Kabupaten Sambas?
2. Bagaimana cara mengukur kualitas layanan dari sistem informasi *P-Care* BPJS?
3. Bagaimana mengetahui informasi untuk melakukan perbaikan layanan sistem informasi *P-Care*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dilaksanakan yaitu:

1. Melakukan evaluasi kualitas sistem informasi dengan menentukan faktor yang mempengaruhi kualitas sistem informasi menggunakan Model *HOT-Fit* dan Model *E-Servqual.*
2. Merancang hipotesis terhadap rumusan masalah penelitian dan menyebar kuesioner untuk menilai keterkaitan tiap variabel serta melakukan perhitungan pada software PLS 4.
3. Memilih variabel prioritas dari hasil kuesioner yang tidak memenuhi nilai ambang batas dan memberikan rekomendasi perbaikan menggunakan *Action Priority Matrix*.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Tempat penelitian dilaksanakan di seluruh puskesmas yang ada di Kabupaten Sambas.
2. Responden penelitian mengenai kualitas *P-Care* di peroleh dari petugas yang mengendalikan (operator) sistem tersebut.
3. Menggunakan *HOT-Fit* Model untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Sistem Informasi secara spesifik terhadap *human* (manusia), *organization* (organisasi) dan *technology* (teknologi) terhadap aplikasi *P-Care*.

4. Menggunakan Model *E-Servqual* untuk mengukur kualitas layanan dengan menentukan dimensi sistem.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti, untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terhadap suatu teknologi informasi baik itu kinerja, kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan dan kendala yang terdapat pada suatu aplikasi dan bagaimana meningkatkan kualitas suatu sistem yang digunakan khususnya pada aplikasi *P-Care* BPJS yang di terapkan pada Puskesmas Kota Sambas.
2. Bagi Instansi, dapat dijadikan sebagai masukan dan saran dalam penggunaan aplikasi *P-Care* serta bahan evaluasi kepada pihak puncak manajemen aplikasi *P-CARE* agar dapat mengetahui penyebab keandalan dan bagaimana cara mengatasinya.
3. Untuk pembaca atau peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi untuk meneliti kinerja sistem informasi dengan menggunakan Model *HOT-Fit* dan Model *E-Servqual* dalam analisis evaluasi sistem informasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini bertujuan untuk memudahkan pembaca untuk memahami dokumen ini yang terdiri dari enam bab, diantaranya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini mejelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan mengenai studi literatur tentang pengertian sistem informasi, aplikasi *P-Care* (*Primary Care*), Model *HOT-Fit*, Model *Electronic Service Quality (E-Servqual)*, *E-service*, *Structural Equation Modeling*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian meliputi metode dan tahapan penelitian. Adapun langkah-langkah atau tahapan kegiatan yang akan dilaksnakan dalam penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab Analisis dan Perancangan ini membahas analisis dan perancangan terkait dimensi dan indikator yang dipilih dan digunakan pada model *Human Organization Technology (HOT) Fit* dan *E-Servqual* serta pembuatan kuesioner yang menghubungkan antara Human Organization Technologi dan *E-Servqual*.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab Hasil dan Pembahasan membahas tentang pengujian data dan tahap penyebaran kuesioner yang telah disusun untuk menentukan validitas dan reliabilitas data. Setelah dinyatakan valid maka dilakukan perhitungan dalam proses pengujian menggunakan Smart PLS sehingga dapat menghasilkan sebuah penilaian lalu dapat menentukan rekomendasi hasil perhitungan berupa presentase dari kualitas layanan kepada pihak *P-Care*.

BAB VI PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari penelitian dan memberikan saran untuk *P-Care* BPJS Kesehatan Kabupaten Sambas, bagi jurusan Sistem Informasi dan bagi peneliti yang selanjutnya.