

Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Penerimaan Aplikasi Puskesmas Tanpa Antrian (PUSTAKA) di Puskesmas Rowosari

Lutfiyah Rizqulloh¹, Muhammad Iqbal², Adelia Puspitasari³

¹Politeknik Bina Trada, Semarang

^{2,3}Universitas Dian Nuswantoro

Jl. Sambiroto Raya No.64, Sambiroto, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah, Indonesia

Korespondensi Email: lutfiyah.rizqulloh@gmail.com

Submitted: 26 September 2022, Revised: 15 September 2022, Accepted: 19 Desember 2022

Abstract

Problems that occur in Puskesmas services are often related to waiting times to provide services to patients who are still long. To deal with this, the Semarang City Health Office made a policy for Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA). One of the PUSTAKA implementations is at the Rowosari Health Center, in recent years it has decreased in 2020 and has increased in 2022. The purpose of the study was to determine the influencing factors based on the Technology Acceptance Mode (TAM) model on the acceptance of the PUSTAKA application to Rowosari Health Center visitors. Quantitative research using a cross sectional design. The sample came from 145 visitors to the Rowosari Health Center, processing data with Univariate, Bivariate and Multivariate analysis with multiple logistic regression tests. The results show the relationship between perceived ease of use $p = 0.000$ with OR = 7.056, perceived usefulness $p = 0.000$ with OR = 5.749, Attitude Toward Using $p = 0.002$ with OR = 3.630, Behavioral Intention to Use $p = 0.023$ with OR = 2,429 towards the use of the PUSTAKA application for visitors to the Rowosari Health Center. Acceptance of literature at the Rowosari Health Center has a significant relationship with perceptions of convenience, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Behavioral Intention to Use and Attitude Toward Using in the Technology Acceptance Mode (TAM) Model. The usefulness variable is the most dominant variable on the use of the LIBRARY application with an OR value of 5.239.

Keyword: Rowosari Health Center, PUSTAKA, Technology Acceptance Model

Abstrak

Problem yang terjadi pada pelayanan Puskesmas sering berhubungan di waktu tunggu untuk memberikan pelayanan kepada pasien yang masih lama. Menanggulangi hal tersebut Dinas Kesehatan Kota Semarang membuat kebijakan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA). Salah satu Pelaksanaan PUSTAKA yaitu di Puskesmas Rowosari, dalam beberapa tahun terakhir mengalami penurunan ditahun 2020 dan mengalami kenaikan ditahun 2022. Tujuan penelitian untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi berdasarkan model *Technology Acceptance Mode* (TAM) terhadap penerimaan aplikasi PUSTAKA pada Pengunjung Puskesmas Rowosari. Penelitian dengan Kuantitatif menggunakan desain *Cross Sectional*. Sampel berasal dari 145 Penunjung Puskesmas Rowosari, pengolahan data dengan analisis Univariat, Bivariat dan Multivariat dengan uji regresi logistik berganda Hasil menunjukkan hubungan antara persepsi kemudahan $p = 0,000$ dengan OR= 7,056, persepsi kebermanfaatan $p = 0,000$ dengan OR= 5,749, sikap pengguna $p = 0,002$ dengan OR= 3,630, persepsi minat $p = 0,023$ dengan OR= 2,429) terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA pada pengunjung Puskesmas Rowosari. Penerimaan PUSTAKA di Puskesmas Rowosari memiliki hubungan yang signifikansi terhadap persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, sikap pengguna dan persepsi minat dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). Variabel kebermanfaatan menjadi variabel yang paling dominan terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA dengan nilai OR = 5,239.

Kata Kunci: Puskemas Rowosari, PUSTAKA, *Technology Acceptance Model*

Pendahuluan

Masalah antrian seringkali ditemukan sehari-hari. Pada pelayanan kesehatan, antrian menjadi pembahasan dalam manajemen atau pengelola suatu pelayanan kesehatan. Antrian menjadi keluhan yang sering terjadi, penyebabnya karena kebutuhan pelayanan lebih dari kapasitas layanan, sehingga menyebabkan terjadinya waktu tunggu karena kesibukan layanan. Masalah antrian pada fasilitas kesehatan diperlukan solusi untuk mengatasinya. Umumnya, fasilitas kesehatan wajib memberikan pelayanan yang baik pada pasien tanpa memberi waktu tunggu yang lama. Untuk mengurangi waktu antrian ini dibutuhkan waktu pelayanan yang lebih cepat (1).

Permasalahan antrian biasanya terdapat pada proses pendaftaran yaitu antrian yang padat terkadang menyebabkan penumpukan pasien sehingga beberapa pasien tidak menggunakan atau mengambil nomor antrian. Hal tersebut dapat menunda pelayanan yang diberikan karena harus menyesuaikan antrian yang tidak sesuai, selain itu keterbatasan petugas pendaftaran memberikan pelayanan yang lama karena petugas yang lambat dalam melayani pasien karena keterbatasan petugas biasanya hanya dua orang. Sehingga berdampak banyaknya laporan kasus akibat antrian (2), pelayanan yang tidak optimal menyebabkan berkurangnya kepercayaan masyarakat kepada suatu fasilitas kesehatan jika tidak diatasi maka akan berdampak pada akreditasi Fasilitas Kesehatan itu sendiri.

Puskesmas menjadi tempat diberlakukannya antrian. Keterlambatan pelayanan yang seharusnya diberikan tepat waktu kepada pasien kerap ditemui pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas penyebabnya adalah tidak sinkron antara kebutuhan pelayanan dengan fasilitas yang disediakan sehingga menyebabkan waktu tunggu pasien lebih lama (3). Selain itu antrian panjang akan menyebabkan kerumunan pengunjung sehingga mengurangi efektivitas pelayanan yang diberikan untuk pengunjung Puskesmas(4). Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Lapu Tombilyuk tahun 2018 menyimpulkan jika menerapkan sistem antrian online dapat memudahkan pasien untuk mengetahui berapa banyak antrian dihari pasien mendaftar sehingga pasien tidak menumpuk antrian di Puskesmas di hari yang sama(5).

Dinas Kesehatan Kota Semarang mengadakan sebuah peraturan kebijakan yang bertujuan mengurangi masalah antrian yang terjadi di Puskesmas dengan mengadakan suatu teknologi program inovasi yang dinamakan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA)(6). Rencana ini adalah kegiatan pelayanan pendaftaran bagi pasien lama yang pernah berobat dengan pilihan layanan rawat jalan puskesmas kemudian melakukan pendaftaran melalui SMS (*Short Message Service*)/*Whatsapp* dengan format yang sudah ditentukan oleh Puskesmas. Setelah pasien mengirimkan format tersebut, kemudian petugas puskesmas memberikan jawaban sebuah nomor antrian dan perkiraan waktu kedatangan dari pasien yang bersangkutan untuk mendapatkan fasilitas pelayanan kesehatan(7). Apabila menerapkan aplikasi ini para petugas puskesmas dapat aktif dan memberikan respon kepada pasien, selain itu petugas diharapkan agar dapat menyesuaikan dan memberikan jam kedatangan pasien dengan benar agar tidak menimbulkan komplain para pengunjung.

Puskesmas merupakan bagian dari pelayanan yang membantu menyediakan pelayanan kuratif (pengobatan) dan preventif (pencegahan) secara terpadu, utuh dan terjangkau oleh semua masyarakat yang tersedia di wilayah kerja kecamatan di kota maupun kabupaten di Indonesia(8). Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Semarang tahun 2018-2020, Pemakai/pengguna Aplikasi PUSTAKA di seluruh Puskesmas yang tersebar di kota Semarang pada tahun 2018 yaitu 8.558 pengguna, Kemudian tahun 2019 pengguna Aplikasi PUSTAKA mengalami kenaikan dengan pemakai yaitu 59.500 pengguna, tetapi tahun 2020 jumlah pemakai Aplikasi PUSTAKA mengalami penurunan dengan pemakai sebanyak 50.597 pengguna. Salah satu Puskesmas yang menerapkan PUSTAKA yaitu Puskesmas Rowosari kota Semarang, dalam pelaksanaannya pada tahun 2020 pengguna PUSTAKA menurun dari bulan Januari 580 pengguna dan pada bulan Desember menjadi 205 pengguna. Pada Tahun 2021 dan 2022, pengguna PUSTAKA meningkat setiap bulannya. Taraf penerimaan suatu teknologi informasi pada pengguna dijadikan penilaian dan tolak ukur penerimaan sesuatu inovasi program dan teknologi baru oleh pengunjung Puskesmas Rowosari. Untuk menguji penerimaan pengunjung terhadap penggunaan Aplikasi PUSTAKA, metode yang dilakukan berdasarkan *Technology Acceptance Model (TAM)*(9). Pada bidang kesehatan model *Technology Acceptance Model (TAM)* dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989 sebagai model patokan agar memahami perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan sebuah sistem informasi.

TAM menjadi model program dan peningkatan yang berasal dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yaitu teori psikologis menerangkan perilaku dan sikap pengguna teknologi informasi yang didasari oleh niat (*intention*), kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*) dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*)(10). Kemudian dikhususkan untuk merencanakan penerimaan pengguna (*user acceptance*) kepada teknologi informasi, lalu menerangkan pula cara pola dari dampak manfaat teknologi informasi serta kemudahan dan kelancaran saat menggunakannya (11). Penerapan aplikasi PUSTAKA dapat mengurangi antrian yang terjadi di puskesmas sehingga diharapkan pasien dapat menggunakan PUSTAKA, Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan antar variabel

yang ada pada model TAM (*Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Behavioral Intention to Use, dan Attitude Toward Using*) terhadap penerimaan responden terhadap aplikasi PUSTAKA (Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang) pada pengunjung Puskesmas Rowosari Kota Semarang.

Metode Penelitian

Penelitian menggunakan desain *cross sectional* yaitu pengukuran variabel dengan sekali pengamatan pada periode tertentu dan dilaksanakan dalam satu kali survei untuk melihat situasi, kondisi serta variabel yang muncul dari pengunjung puskesmas yang menjadi sasaran penelitian berdasarkan apa yang terlihat di lapangan(12). Pendekatan model menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Lokasi Penelitian di Puskesmas Rowosari pada bulan Maret 2022. Pengujian suatu teori tertentu kemudian menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh pada variabel penelitian. Responden dalam penelitian yaitu semua pengunjung di Puskesmas Rowosari pada bulan Maret yang berjumlah sampel 145 orang tahun 2022. Kriteria inklusi yaitu semua pengunjung Puskesmas Rowosari pada bulan Maret 2022. Kriteria Eksklusi yaitu pengunjung yang tidak menggunakan fasilitas di Puskesmas Rowosari. Pengumpulan data dengan kuisisioner online menggunakan *Googleform*. Analisis data dilakukan dengan 3 tahap analisis. Analisis univariat membaca gambaran frekuensi karakteristik responden penelitian, Analisis bivariat untuk melihat hubungan antar dua variabel bebas dan variabel terikat(13). Kemudian Analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik berganda untuk melihat besarnya pengaruh tiap variabel terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA di Puskesmas Rowosari Semarang dengan model prediksi pada derajat kepercayaan 95% dan nilai kemaknaan $p\text{-value} < 0,05$.

Hasil dan Pembahasan

Responden penelitian yaitu pasien yang berkunjung ke Puskesmas Rowosari pada Bulan Maret yang berjumlah sampel 145 orang. Distribusi karakteristik responden dijabarkan pada Tabel 1.

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
Usia		
< 20 tahun	4	2,8
21-35 tahun	23	15,9
36-50 tahun	33	22,8
> 51 tahun	85	58,6
Jenis Kelamin		
Laki-laki	9	6,2
Perempuan	136	93,8
Tingkat Pendidikan		
Tidak Bersekolah	1	0,7
SD	3	2,1
SMP	11	7,6
SMA/SMK	74	51,0
D1-D3	16	11,0
S1	38	26,2
S2	2	1,4
Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	94	64,8
Pegawai Swasta	20	13,8
PNS	13	9,0
Tidak Bekerja	6	4,1
Wiraswasta	12	8,3
Pengetahuan TI		
Cukup	119	82,1
Kurang	18	12,4
Tinggi	8	5,5

Distribusi berdasarkan usia responden didapatkan hasil terbanyak berusia >51 tahun sebanyak 85 responden (58,6%). Responden berdasarkan jenis kelamin dominan perempuan sebanyak 136 responden (93,8%) sedangkan laki-laki sebanyak 9 responden (6,2%). Karakteristik dengan tingkat pendidikan didapatkan hasil dominan responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 74 responden (51%), dilanjutkan oleh Tingkat Pendidikan S1 sebanyak 38 responden (26,2%), D1-D3 sebanyak 16 Responden (11%), SMP sebanyak 11 Responden (7,6%), SD sebanyak 3 Responden (2,1%), S2 sebanyak 2 responden (1,4%) dan tingkat Pendidikan paling sedikit yaitu Responden tidak sekolah sebanyak 1 Responden (0,7%). Distribusi Karakteristik berdasarkan pekerjaan didapatkan hasil terbanyak responden memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga 94 Responden (64,8%). Serta Karakteristik Responden yang memiliki Pengetahuan TI dominan cukup sebanyak 119 responden (82,1%).

Analisis Univariat dan Bivariat

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Hubungan persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA di Puskesmas Rowosari Semarang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2.
Hubungan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan Aplikasi PUSTAKA

Persepsi Kemudahan	Penerimaan Aplikasi PUSTAKA				Total		OR (95% CI)	P-Value
	Tinggi		Rendah					
	N	%	N	%	N	%		
Mudah	63	80,8%	15	19,2%	78	100%	7,056	0,000
Tidak Mudah	25	37,3%	42	62,7%	67	100%	3,3 - 14,9	
Jumlah	88	60,7%	57	39,3%	145	100%		

Hasil analisis hubungan antara persepsi kemudahan terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA diperoleh ada sebanyak 63 (80,18%) dari total responden memiliki persepsi kemudahan PUSTAKA tinggi. Analisis bivariat mendapatkan nilai $p=0,000$ diambil kesimpulan terdapat hubungan signifikan persepsi kemudahan terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA. Hasil analisis didapatkan $OR=7,056$ sehingga persepsi kemudahan yang tinggi mempunyai kemungkinan 7,056 kali untuk menerima aplikasi PUSTAKA. Jika pengukuran dilakukan ke populasi masyarakat yang memiliki persepsi kemudahan yang tinggi mempunyai kemungkinan 3,3 sampai 14,9 kali untuk menerima aplikasi PUSTAKA.

Persepsi Kebermanfaatan Penggunaan (*Perceived Usefulness*)

Hubungan persepsi kebermanfaatan penggunaan terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA di Puskesmas Rowosari Semarang dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3.
Hubungan Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan Aplikasi PUSTAKA

Persepsi Kebermanfaatan	Penerimaan Aplikasi PUSTAKA				Total		OR (95% CI)	P-Value
	Tinggi		Rendah					
	N	%	N	%	N	%		
Bermanfaat	75	91,5%	41	65,1%	116	100%	5,749	0,000
Tidak Bermanfaat	7	8,5%	22	34,9%	29	100%	2,3 - 14,6	
Jumlah	82	56,6%	63	43,4%	145	100%		

Hasil analisis hubungan antara persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA didapatkan sebanyak 75 (91,5%) dari total responden memiliki persepsi

kebermanfaatan PUSTAKA tinggi. Analisis bivariat mendapatkan nilai $p=0,000$ terdapat hubungan signifikan pada persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA. Hasil analisis didapatkan $OR= 5,749$ sehingga persepsi kebermanfaatan yang tinggi mempunyai kemungkinan 5,749 kali untuk menerima aplikasi PUSTAKA. Jika pengukuran dilakukan ke populasi masyarakat yang memiliki persepsi kebermanfaatan yang tinggi mempunyai kemungkinan 2,3 sampai 14,6 kali untuk menerima aplikasi PUSTAKA.

Sikap Pengguna (*Attitude Toward Using*)

Hubungan sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA di Puskesmas Rowosari Semarang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4.
Hubungan Sikap Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi PUSTAKA

Persepsi Sikap Pengguna	Penerimaan Aplikasi PUSTAKA				Total		OR (95% CI)	P-Value
	Tinggi		Rendah		N	%		
	N	%	N	%				
Tinggi	70	60,9%	45	39,1%	115	100%	3,630	0,002
Rendah	9	30,0%	21	70,0%	30	100%	1,5 – 8,63	
Jumlah	79	54,5%	66	45,5%	145	100%		

Hasil analisis hubungan antara sikap pengguna (*Attitude Toward Using*) terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA diperoleh bahwa ada sebanyak 70 (60,9%) dari total responden memiliki sikap pengguna PUSTAKA yang tinggi. Hasil analisis didapatkan $p= 0,002$ disimpulkan terdapat hubungan signifikan sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA. Hasil analisis mendapatkan nilai $OR= 3,630$ artinya sikap pengguna yang tinggi mempunyai kemungkinan 3,630 kali untuk menerima aplikasi PUSTAKA. Jika pengukuran dilakukan ke populasi masyarakat yang memiliki persepsi sikap pengguna yang tinggi mempunyai kemungkinan 1,5 sampai 8,63 kali untuk menerima aplikasi PUSTAKA.

Minat Perilaku (*Behavioral Intention to Use*)

Hubungan minat perilaku terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA di Puskesmas Rowosari Semarang dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5.
Hubungan Minat Perilaku Terhadap Penggunaan Aplikasi PUSTAKA

Persepsi Minat	Penerimaan Aplikasi PUSTAKA				Total		OR (95% CI)	P-Value
	Tinggi		Rendah		N	%		
	N	%	N	%				
Tinggi	68	61,8%	42	38,2%	110	100%	2,429	0,023
Rendah	14	40,0%	21	60,0%	35	100%	1,1 – 5,3	
Jumlah	82	56,6%	63	43,4%	145	100%		

Hasil analisis hubungan antara persepsi minat (*Behavioral Intention to Use*) terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA diperoleh bahwa ada sebanyak 68 (61,8%) dari total responden memiliki persepsi minat PUSTAKA yang tinggi. Analisis bivariat menunjukkan hasil $p= 0,023$ maka dapat diambil kesimpulan terdapat pengaruh yang signifikan persepsi minat terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA. Hasil analisis didapatkan $OR= 2,429$ artinya persepsi minat yang tinggi mempunyai kemungkinan 2,429 kali untuk menerima aplikasi PUSTAKA. Jika pengukuran dilakukan ke populasi masyarakat yang memiliki persepsi minat yang tinggi mempunyai kemungkinan 1,1 sampai 5,3 kali untuk menerima aplikasi PUSTAKA.

Analisis Multivariat

Analisis multivariat dilakukan untuk melihat besarnya pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, minat perilaku menggunakan, sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA di Puskesmas Rowosari Semarang. Analisis menggunakan uji regresi logistik berganda dengan model prediksi pada derajat kepercayaan 95% dan nilai kemaknaan p-value < 0,25.

Tabel 6.

Hasil Analisis Multivariat		
Variabel	P Value	OR
Kebermanfaatan	0,000	5,239
Kemudahan	0,025	3,176

Berdasarkan Tabel 6 hasil multivariat bahwa ada dua variabel yang berhubungan signifikan terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA di Puskesmas Rowosari Semarang yaitu kebermanfaatan dan kemudahan. Variabel kebermanfaatan menjadi faktor sangat dominan yang berhubungan dengan penggunaan aplikasi PUSTAKA dengan nilai OR = 5,239, artinya persepsi masyarakat akan kebermanfaatan yang tinggi dalam menggunakan PUSTAKA mempunyai kemungkinan 5,239 kali untuk menerima aplikasi PUSTAKA sedangkan Variabel Kemudahan mendapatkan nilai OR = 3,176, artinya persepsi masyarakat terhadap kemudahan yang tinggi dalam menggunakan PUSTAKA mempunyai kemungkinan 3,176 kali untuk menerima aplikasi PUSTAKA.

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Variabel Model TAM *Perceived Ease of Use* yaitu Persepsi terkait kemudahan menggunakan teknologi yang diartikan sebagai tolak ukur pengguna percaya bahwa Aplikasi mudah untuk digunakan(14). Persepsi kemudahan penggunaan adalah taraf kepercayaan seseorang yang menyatakan jika teknologi informasi dapat di pahami dengan mudah. Persepsi kemudahan penggunaan berdampak pada seseorang mengurangi tenaga dan waktu untuk mempelajari dan memahami teknologi informasi. Kemudahan tersebut memberikan perubahan dan indikasi seseorang dari menggunakan sistem lama dengan penggunaan sistem yang baru(15).

Berdasarkan hasil penelitian didapat nilai $p=0,000$ diambil kesimpulan terdapat hubungan persepsi kemudahan dengan penggunaan aplikasi PUSTAKA. Hasil uji hubungan tersebut sejalan dengan hasil temuan dari Mochammad Choirur Roziqin dkk tahun 2019, hasil Penelitian didapatkan nilai lebih kecil dari p-value 0.012 artinya terdapat hubungan persepsi kemudahan terhadap penerimaan sistem SIMPUS di Puskesmas Mojoagung(16). Selain itu, hasil ini juga didukung penelitian dari Retno Palupi, hasil perhitungan diperoleh nilai $p=0,000$ sehingga terdapat hubungan persepsi kemudahan penggunaan dengan penggunaan aktual SIMRS(17).

Penggunaan sebuah teknologi, akan memberikan dampak kepada pemakainya, apabila aplikasi yang digunakan mudah akan meningkatkan penggunaanya, aspek kemudahan dalam suatu teknologi terdapat tiga indikator yaitu Mudah untuk di pelajari, Mudah didapatkan, Mudah untuk dioperasikan(18). Kemudahan yang diberikan memberikan dampak meningkatkan nilai kepercayaan pengguna teknologi, apabila penggunaan PUSTAKA sudah mendapatkan nilai kepercayaan, Implementasi penerapan PUSTAKA dapat menyelesaikan masalah antrian yang sering terjadi.

Pengunjung percaya jika teknologi informasi yang mudah diaplikasikan, dan mudah untuk dipelajari serta mudah penggunaanya (compartible) sebagai ciri dari PUSTAKA. Kemudahan dalam menggunakan aplikasi PUSTAKA akan bermanfaat aplikasi tersebut dalam menyelesaikan sistem antrian di Puskesmas Rowosari.

Persepsi Kebermanfaatan Penggunaan (*Perceived Usefulness*)

Variabel Model TAM *Perceived Usefulness* adalah Persepsi terhadap kemanfaatan diartikan menggunakan alat teknologi yang diyakini dapat memberikan benefit bagi penggunaanya. Persepsi manfaat yang di deskripsikan Fred Davis ialah tingkat seorang pengguna mempercayai dengan menggunakan suatu teknologi tertentu akan menciptakan kinerja yang tinggi yang bermanfaat bagi

pengguna teknologi informasi sehingga seseorang akan memakai teknologi apabila mengetahui benefit dari penggunaan teknologi tersebut.

Berdasarkan penelitian didapat bahwa $p=0,000$ dapat diambil kesimpulan terdapat hubungan persepsi kebermanfaatan dengan penggunaan aplikasi PUSTAKA. Hasil uji hubungan tersebut didukung oleh penelitian terdahulu dari M. Choirur Roziqin dkk tahun 2019. diperoleh nilai signifikansi dari penelitian lebih kecil dari p -value sebesar 0.031 Dimana hasil penelitian terdapat hubungan signifikan antara variabel persepsi kemanfaatan dengan penerimaan sistem SIMPUS di Puskesmas Mojoangung(16). Hasil ini juga memiliki persamaan dengan penelitian dari Casela dan Farah Aulia didapatkan hasil p -value = 0,028 kesimpulan yang didapat yaitu terdapat hubungan persepsi kebermanfaatan dengan intensi menggunakan MCommerce(19).

Kebermanfaatan suatu teknologi menjadi tolak ukur agar penggunaan aplikasi dapat meningkatkan produktivitas kinerja pengguna atau penggunaan teknologi akan memberikan benefit apabila digunakan. Hasil penelitian menunjukkan jika Aplikasi PUSTAKA memberikan manfaat bagi pengguna, sehingga harapannya aplikasi ini memberikan manfaat bagi pengunjung, selain itu manfaat yang diberikan agar membantu kinerja petugas puskesmas dalam mengatasi masalah antrian di Puskesmas(20).

Apabila setiap pengunjung mengerti dan paham tentang manfaat PUSTAKA akan mendukung keberhasilan Aplikasi ini. Semakin bermanfaat dalam penggunaan aplikasi PUSTAKA semakin bermanfaat aplikasi tersebut dalam menyelesaikan sistem antrian di Puskesmas Rowosari. Pengunjung dapat menggunakan teknologi PUSTAKA tersebut yang memberikan manfaat kepada Pengunjung. Jika pengunjung sudah mempercayai aplikasi PUSTAKA tersebut bermanfaat maka pengunjung akan memakainya.

Sikap Pengguna (*Attitude Toward Using*)

Variabel Model TAM *Attitude Toward Using* yaitu sikap dalam menggunakan Aplikasi berbentuk penerimaan atau penolakan yang menjadi efek dari penggunaan dari Teknologi tersebut. Sikap dan persepsi seseorang akan sesuatu maka mempengaruhi perilakunya. Berdasarkan teori model Fishbein dan Ajzen yaitu Theory of Reasoned Action (TRA), Teori ini mengadakan suatu pola perilaku sikap seseorang yang tujuannya untuk mengubah sikap.

Berdasarkan hasil penelitian didapat nilai $p=0,002$ diambil kesimpulan terdapat hubungan signifikan sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA. Uji hubungan tersebut mempunyai kesamaan dari penelitian dari Aina Mulyana, Soleh Hidayat, Sholih tahun 2013. Hasil penelitian didapatkan bahwa ada hubungan signifikan sikap siswa pada pembelajaran PKn dengan hasil belajar siswa dalam pembelajaran PKn didapatkan nilai koefisien korelasi 0.850(21). Selain itu juga, dukung oleh hasil penelitian dari Made Wahyu Adhiputra tahun 2015. Berdasarkan hasil penelitian mengatakan nilai $p < 0,05$ dan nilai koefisien 0,364 sehingga sikap pengguna mendapatkan pengaruh terhadap *actual usage internet banking*(22).

Hasil penelitian menunjukkan jika sikap pengguna berhubungan dengan penggunaan Teknologi, manfaat yang diberikan dari penggunaan akan menentukan apakah pengguna tertarik terhadap suatu teknologi, harapannya dengan kemudahan dan manfaat dari aplikasi PUSTAKA mengubah sikap pengguna agar menggunakan teknologi di Puskesmas Rowosari. Sikap pengguna Aplikasi PUSTAKA, dari sisi baik dan buruk menciptakan sikap dan tingkah laku pemakai aplikasi. Apabila pemakai aplikasi merasakan kenyamanan saat menggunakannya, pemakai akan selalu memakai PUSTAKA tersebut, terkhusus penunjang yang menjadi sasaran dari aplikasi tersebut.

Minat Perilaku (*Behavioral Intention to Use*)

Variabel Model TAM *Behavioral Intention to Use* yaitu tren perilaku agar selalu menggunakan suatu teknologi. Persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat perilaku seseorang. Penyebabnya yaitu tercipta dari penggunaan Aplikasi PUSTAKA sebagai inovasi dalam mengatasi kerumunan akibat antrian di Puskesmas Rowosari.

Berdasarkan hasil penelitian didapat nilai $p=0,023$ didapatkan kesimpulan ada hubungan persepsi minat terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA. Uji hubungan tersebut memiliki kesamaan dari penelitian Sri tutik Muntianah dan Endang Siti tahun 2012. didapatkan *critical ratio* variabel minat perilaku sebesar 2,674 lebih dari nilai kritis 1,960 dengan signifikansi 0,05 (p -value 0,007) sehingga diambil kesimpulannya ada pengaruh minat perilaku pada penggunaan sesungguhnya (*actual use of IT*)(23).

Hasil penelitian menunjukkan jika minat perilaku berhubungan dengan penggunaan teknologi, jika pengguna berminat dalam menggunakan suatu teknologi maka harus ada nilai kemudahan dan manfaatnya. Minat perilaku dapat ditingkatkan dengan bagaimana sebuah teknologi itu dikemas agar menarik banyak pengguna. Diharapkan aplikasi PUSTAKA ini dapat meningkatkan minat perilaku pengunjung puskesmas Rowosari agar mengurangi masalah antrian.

Minat perilaku dijadikan sebagai faktor motivasi yang berpengaruh pada perilaku, jika seseorang bekerja keras untuk mencoba sesuatu dengan tekun maka akan mengubah perilaku seseorang tersebut sehingga menjadi kebiasaan dan berminat terhadap perilaku yang ingin dilakukan secara terus menerus. Sementara penggunaan aplikasi PUSTAKA mudah untuk diimplementasikan sehingga dapat meningkatkan minat pengunjung pada Aplikasi PUSTAKA di Puskesmas Rowosari.

Hasil Analisis Multivariat

Analisis multivariat dengan uji regresi logistik menunjukkan hanya dua variabel yang berhubungan signifikan dengan penggunaan aplikasi PUSTAKA di Puskesmas Rowosari yaitu Variabel Model TAM Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan Kemudahan (*Perceived Ease of Use*). Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Siti Munaroh tahun 2018 menyatakan kemudahan persepsian dan kemanfaatan persepsian berpengaruh signifikan terhadap penerimaan sistem dengan (R Square) sebesar 86,6%(24).

Kebermanfaatan yang dirasakan oleh pengunjung secara langsung dapat meningkatkan penggunaan aplikasi PUSTAKA. Manfaat secara langsung diberikan oleh petugas puskesmas dengan memberikan pelayanan cepat dan balasan nomor antrian untuk pemeriksaan pengunjung tanpa harus menunggu antrian. Selanjutnya kemudahan penggunaan aplikasi PUSTAKA meningkatkan angka pemakai aplikasi pengunjung Puskesmas Rowosari minimnya hambatan akan meningkatkan minat pengunjung terhadap pemakaian aplikasi PUSTAKA.

Meningkatkan penerimaan Aplikasi PUSTAKA di Puskesmas Rowosari, diadakan sosialisasi untuk mengajak pengunjung menggunakan PUSTAKA dengan mengedepankan aspek kebermanfaatan dan kemudahan aplikasi. Jika aspek tersebut diterima oleh pengunjung puskesmas maka implementasi penggunaan Aplikasi PUSTAKA dapat menjadi acuan mengatasi masalah antrian dan penumpukan pasien di Puskesmas Rowosari

Kesimpulan

Berdasarkan identifikasi responden, karakteristik Responden yang memiliki Pengetahuan TI dominan cukup sebanyak 119 responden (82,1%). Hasil persepsi kemudahan terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA diperoleh bahwa ada sebanyak 63 (80,18%). Nilai $p = 0,000$ sehingga terdapat hubungan signifikan antara persepsi kemudahan terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA. Persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA diperoleh bahwa ada sebanyak 75 (91,5%). nilai $p = 0,000$ sehingga terdapat hubungan signifikan antara persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA. Sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA diperoleh bahwa ada sebanyak 70 (60,9%) dan nilai $p = 0,002$ sehingga terdapat hubungan signifikan antara sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA. Persepsi minat terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA sebanyak 68 (61,8%) dengan $p = 0,023$ sehingga terdapat hubungan signifikan antara persepsi minat terhadap penggunaan aplikasi PUSTAKA. Variabel yang berpengaruh dengan penggunaan aplikasi PUSTAKA Puskesmas Rowosari adalah variabel kebermanfaatan dengan nilai OR = 5,239, artinya persepsi masyarakat akan kebermanfaatan yang tinggi dalam menggunakan PUSTAKA mempunyai kemungkinan 5,239 kali untuk menerima aplikasi PUSTAKA. Saran yang dapat diberikan adalah Berdasarkan hasil penelitian diperlukan peningkatan sosialisasi penggunaan PUSTAKA di Puskesmas Rowosari kota Semarang dan untuk penelitian selanjutnya bisa menggunakan metode dan penelitian yang lebih kompleks lagi.

Daftar Pustaka

1. Heryana A, Unggul. *Karakteristik Antrian pada Pelayanan Kesehatan*. 2018;(August).
2. Anggraeni R. *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Untuk Menggunakan dan Penggunaan Aktual Layanan Jejaring Sosial Berbasis Lokasi* (Studi pada Mahasiswa

- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang). 2015;44–52.
3. Supriyadi A. *Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Elektronik (Simpustronik) Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam) Pada Petugas Bp (Balai Pengobatan) Puskesmas Di Kabupaten Situbondo*. Skripsi. 2016.
 4. Prameswati ND, Suryoputro A, Fatmasari EY. *Analisis Kesiapan Puskesmas Dalam Pelaksanaan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) di Kota Semarang*. 2019;
 5. Dwi Meiliana Sari RDP. *Analisis Penyebab Penumpukan Antrian Pasien Di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Playen I Gunung Kidul Yogyakarta*. 2016; Available from: <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/98052>
 6. Yuliani- K. *Evaluasi Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (Pustaka) Di Dinas Kesehatan Kota Semarang*. 2020;2020.
 7. Kinerja He, Usaha E, *Sosial Danp. Dengan Penerimaan Masyarakat Dalam Penggunaan Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (Pustaka) Di Puskesmas Poncol Semarang*. 2021;9.
 8. Sella Safriana Geby A, Nina Widowati DH. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang*. 2015;
 9. Negari N, Eryando T. *Analisis Penerimaan Sistem Informasi Pencatatan dan Pelaporan Kasus Acceptance Model (TAM) di UPT Puskesmas Cipadung Kota Bandung Analysis of Receiving Information System Recording and Reporting of COVID-19 Case (Silacak Application Version 1 . 2 . 5) Using Technology Acceptance Model (Tam) at UPT Puskesmas Cipadung , Bandung City*. 19.
 10. Irawati T, Rimawati E, Pramesti NA. *Penggunaan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Sistem Informasi Alista (Application Of Logistic And Supply Telkom Akses)*. 2020;04(2019):106–20.
 11. Rokhmah S, Setyaningsih PW. *Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Pada Aplikasi E-Learning di Kalangan Dosen Dan*. 2020;(November):210–8.
 12. Ahyar H, Maret US, Andriani H, Sukmana DJ, Mada UG. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu; 2020.
 13. Burhan Bungin. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. 9th ed. Agus Supriyatna, editor. Jakarta: KENCANA; 2017. 304 p.
 14. Hasanuddin M. *Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Related papers*. 2019;
 15. Nurul Citra Noviandini. *Pengaruh Persepsikebermanfaatn,Persepsi Kemudahanpenggunaan,Dankepuasanwajib Pajak Terhadappenggunaane-Filing Bagimajib Pajak di Yogyakarta*. 2012;I:15–22.
 16. Roziqin MC, Rachmatta D, Mudiono P, Amalia N, Jember PN, Korespondensi P, et al. *Analisis Of Simpus Acceptance Reviewed By User Perception In Public Health Center Using Tam Method*. 2021;8(1).
 17. Palupi R. *Hubungan Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Sikap Pengguna Dengan Penggunaan Aktual Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)*. 2015;1–10.
 18. Tombilayuk L, Audia D. *Aplikasi Sistem Antrian Online (Studi Kasus Dinas Perhubungan dan Puskesmas Bontang Utara) Online Queue System Application (Case Study From The Transportation Department and North Bontang Health*. 2018;123–33
 19. Casela FA. *Hubungan Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Intensi Menggunakan M-Commerce pada Mahasiswa*. 2014;1–8.
 20. Yogananda AS. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Persepsi Risiko terhadap Minat untuk Menggunakan Instrumen Uang Elektronik*. Universitas Diponegoro; 2017.
 21. Mulyana A, Hidayat S. *Hubungan Antara Persepsi , Minat , dan Sikap Siswa dengan Hasil Belajar Siswa dalam Pembelajaran PKn Relationship between Perception , Attitudes and Interests of*. 2013;315–30.
 22. Adhiputra MW. *Aplikasi Technology Acceptance Model terhadap Pengguna Layanan Internet Banking*. 2015;2(1):52–63.
 23. Sri tutik Muntianah, Endang Siti Astuti DFA. *Pengaruh minat perilaku terhadap Actual Use Teknologi Informasi dengan Pendekatan Techonoly Acceptance Model (TAM)*. 2012;6(1):88–113.
 24. Siti Muniroh. *Analisis Pengaruh Faktor Kemudahan dan Manfaat Erp Terhadap Penerima Sistem Menggunakan Metode TAM (Technology Acceptance Model)*. 2018;1–14.