

Faktor Penentu Dari Tingkat Penerimaan Pasien Atas Sistem Antrian Online Pada Puskesmas Rancaekek DTP

Stevanya Amelinda¹, Hafid Aditya Pradesa², Anggi Syahadat Harahap^{3*}, Reni Wijayanti⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik, Politeknik STIA LAN Bandung, Bandung, Indonesia

Abstrak

Penggunaan sistem atau teknologi telah menjadi praktik umum di berbagai organisasi, baik sektor publik maupun privat. Puskesmas Rancaekek DTP telah mengimplementasikan sistem antrian daring (online) sebagai solusi atas permasalahan manajemen antrian pasien yang tidak efisien, yang menyebabkan keluhan terkait lamanya waktu tunggu dan ketidakpuasan terhadap pelayanan. Implementasi sistem ini bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan. Namun, meskipun berpotensi meningkatkan efisiensi, adopsi sistem ini belum optimal karena adanya penolakan terhadap teknologi baru. Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor kunci yang memengaruhi penerimaan teknologi, khususnya sistem antrian pasien daring di Puskesmas Rancaekek DTP. Penelitian ini mengadopsi perspektif teoritis dari model penerimaan teknologi untuk menjelaskan tingkat penerimaan Sistem Antrian Online di puskesmas tersebut. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, dengan pasien sebagai responden. Sebanyak 95 pasien Puskesmas Rancaekek DTP berpartisipasi sebagai responden. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, penerimaan pengguna terhadap sistem pendaftaran daring di Puskesmas Rancaekek DTP tergolong baik. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa persepsi manfaat penggunaan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap sikap pengguna dibandingkan dengan persepsi kemudahan penggunaan. Sikap pengguna terhadap sistem menjadi faktor dominan dalam meningkatkan niat untuk menggunakan, bahkan lebih signifikan dibandingkan dengan persepsi kemudahan dan manfaat penggunaan. Rekomendasi untuk meningkatkan penerimaan sistem antrian daring ini disajikan di bagian akhir penelitian.

Kata Kunci: Technology Acceptance Model, Sistem Antrian, Layanan Kesehatan Puskemas.

Abstract

The adoption of systems or technology has become a widespread practice across various organizations in both the public and private sectors. Puskesmas Rancaekek DTP has implemented an online queue system to address the challenges of inefficient patient queue management, which resulted in complaints regarding long waiting times and dissatisfaction with services. This system was adopted as a step to enhance service quality. However, despite its potential to improve efficiency, the acceptance of this system has not been optimal due to resistance towards new technology. This study aims to examine the most significant factors influencing technology acceptance, specifically the online patient queue system at Puskesmas Rancaekek DTP. The theoretical perspective of the Technology Acceptance Model was employed in this research to explain the level of acceptance of the Online Queue System at the health center. A quantitative method was utilized, with patients serving as research respondents. A total of 95 patients from Puskesmas Rancaekek DTP participated as respondents. The collected data were analyzed using path analysis. The research findings indicate that overall, user acceptance of

Korespondensi:

Anggi Syahadat Harahap
(anggi@poltek.stialanbandung.ac.id)

Submit: 19-04-2025

Revisi: 04-05-2025

Diterima: 07-05-2025

Terbit: 01-06-2025



the online registration system at Puskesmas Rancaekek DTP is considered good. The study reveals that perceived usefulness has a greater impact on user attitude compared to perceived ease of use. User attitude towards the system emerges as the dominant factor in increasing usage intention, even more significant than perceived ease of use and perceived usefulness. Recommendations for improving the acceptance of the online queue system are presented at the end of this study.

Keywords: Technology Acceptance Model, Queue System, Primary Healthcare Services.

1. Pendahuluan

Digitalisasi telah menjadi komponen yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Pada sektor swasta, digitalisasi membantu menyediakan berbagai layanan seperti pengiriman barang, pesan-antar makanan, dan transportasi online. Sementara pada sektor publik, digitalisasi layanan ini berkaitan dengan upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas penyampaian layanan pada masyarakat dan bermuara pada peningkatan kepercayaan masyarakat pada penyelenggara pemerintahan (Agustina & Suryana, 2024; Pramuditha & Agustina, 2022; Zulvia & Harahap, 2023). Layanan-layanan ini terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan masyarakat dalam berbagai aktivitas (Wiranti & Frinaldi, 2023). Sementara layanan kesehatan yang berkualitas dan mudah diakses adalah pilar penting dalam membangun masyarakat yang kuat, sejahtera, dan berkeadilan. Sehingga pada era digitalisasi seperti sekarang, teknologi menjadi pendorong utama perubahan di berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Digitalisasi menjadi sangat penting bagi sektor publik karena memenuhi tuntutan masyarakat dan memungkinkan layanan diberikan dengan lebih mudah, cepat, dan tepat (Alif & Andikaputra, 2024; Mugiarto et al., 2023; Nurrahmah & Andikaputra, 2024; Putri & Yuliyana, 2023). Tujuan penggunaan teknologi dan informasi ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan akses yang lebih mudah kepada masyarakat (Andikaputra et al., 2022; Hanif et al., 2024; Syawali et al., 2023). Ditengah tuntutan akan masyarakat dan juga pemerintah dalam transformasi layanan digital, menurut www.bpkp.go.id BLUD memberikan fleksibilitas pengelolaan keuangan termasuk untuk Puskesmas, dalam upaya melaksanakan pelayanan kesehatan. Puskesmas dapat menerapkan praktik bisnis yang sehat dalam penyediaan layanan kesehatan dengan menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan BLUD (PPK-BLUD). Sehingga dalam hal ini sebagai organisasi publik Puskesmas dapat mengelola pendapatan dan pendayagunaan secara efektif untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Menurut situs resmi kementerian kesehatan yaitu kemkes.go.id, dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kesehatan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah mengeluarkan keputusan dengan Nomor HK.01.07/MENKES/1559/2022. Keputusan ini menetapkan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di sektor kesehatan serta strategi transformasi digital kesehatan (Amelinda et al., 2024). Sebagai hasilnya, rekam medis pasien akan dialihkan ke format elektronik sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 24 tahun 2022 tentang rekam medis. Berdasarkan kebijakan ini, fasilitas pelayanan kesehatan diharuskan mengadopsi sistem pencatatan riwayat medis pasien secara elektronik. Proses transisi ini harus selesai pada atau sebelum 31 Desember 2023. Selain itu, fasilitas pelayanan kesehatan juga harus terhubung melalui platform terintegrasi yang disediakan oleh Kementerian Kesehatan, yaitu SATU SEHAT. Kebijakan ini juga akan mendukung fasilitas-fasilitas kesehatan, terutama di puskesmas yang belum memiliki sumber daya manusia (SDM) digital, dengan menambah jumlah SDM digital di puskesmas untuk membantu pelaksanaan digitalisasi. Rekam medis elektronik memiliki variasi bentuk, salah satunya adalah Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS). SIMPUS adalah sebuah aplikasi yang dirancang secara khusus oleh puskesmas, disesuaikan dengan kebutuhan dan kapabilitas masing-masing puskesmas dalam mengelola, mengolah, dan menyimpan data. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 tahun 2019, setiap puskesmas diwajibkan memiliki sistem informasi puskesmas yang dikelola oleh kepala puskesmas yang bertanggung jawab atas aspek ketatausahaan Puskesmas. Dengan demikian, Puskesmas juga dalam meningkatkan kualitas layanannya akan terus berinovasi, seperti halnya dalam sistem pendaftaran online yang terintegrasi dengan SIMPUS ini. Sistem pendaftaran online juga merupakan sebuah inovasi baru dalam meningkatkan kualitas layanan di Puskesmas Rancaekek DTP. Dengan demikian, Puskesmas Rancaekek DTP menjadi salah satu lembaga yang berperan secara signifikan dalam menyediakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum, terutama bagi mereka yang tidak mampu mengakses layanan kesehatan swasta.

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi hampir oleh seluruh puskesmas, termasuk juga Puskesmas Rancaekek DTP adalah antrian yang panjang di loket pendaftaran (Amelinda et al., 2024), sehingga penumpukan pasien di loket pendaftaran sering terjadi, bahkan menyebabkan beberapa pasien tidak mendapatkan nomor antrian. Karena pendaftaran pasien masih dilakukan secara manual, beberapa pasien harus kembali mengantri di pagi hari (Wahyuni & Qotimah, 2022). Selain itu, keterbatasan petugas pendaftaran menyebabkan proses

pendaftaran menjadi lebih lambat dan tidak efektif. Selain memperlambat waktu tunggu pasien, hal ini menyebabkan kerumunan yang dapat mengganggu pelayanan (Milaenia Fitri & Hidayati, 2021). Keadaan ini menimbulkan ketidakpuasan pada masyarakat dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan hampir di berbagai Puskesmas, termasuk Puskesmas Rancaekek DTP. Puskesmas Rancaekek DTP merupakan salah satu puskesmas yang telah menerapkan sistem pendaftaran online berbasis website yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) pada bulan Januari tahun 2023. Meskipun sistem ini baru berjalan 1 (satu) tahun, puskesmas telah memulai sosialisasi secara online melalui akun resmi Instagram Puskesmas dan masih berada dalam tahap adaptasi terhadap sistem baru ini. Namun, meskipun telah ada tindakan strategis yang diambil dan banyak sejumlah manfaat yang diperoleh, masih ada tantangan yang dihadapi, salah satunya adalah adopsi teknologi. Banyak masyarakat yang masih belum memanfaatkannya, sehingga terdapat banyak masyarakat yang belum mengadopsi teknologi meskipun sistem pendaftaran online telah muncul (Rumana et al., 2020). Maka, digunakanlah model penerimaan teknologi (TAM) untuk mengetahui bagaimana penerimaan teknologi pengguna sistem pendaftaran online pada Puskesmas Rancaekek DTP.

Telah diketahui sebelumnya, bahwa penggunaan sistem atau teknologi telah jamak dilakukan pada berbagai organisasi lintas sektor baik publik maupun privat (Aditya et al., 2023; Musdalifah & Hadisaputro, 2022; Safitri et al., 2022; Syawali et al., 2023), terutama dalam menunjang pengendalian serta peningkatan daya saing organisasi (Alif & Andikaputra, 2024; Andikaputra et al., 2022; Mugiarto et al., 2023; Nurrahmah & Andikaputra, 2024). Penggunaan teknologi untuk mencapai efisiensi serta efektivitas dalam bekerja tentu juga mempertimbangkan seberapa puas pengguna atas teknologi tersebut (Kawidjaya et al., 2023). Model penerimaan teknologi (TAM) masih relevan hingga saat ini karena landasannya pada variabel/proses pengambilan keputusan dasar dan alasan pengaturan mandiri (Bagozzi, 2007; Momani & Jamous, 2017; Utomo & Walujo, 2018). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa model penerimaan teknologi (TAM) efektif untuk memprediksi adopsi teknologi dalam berbagai konteks, sementara penelitian lain menunjukkan bahwa model tersebut memiliki kekuatan prediksi yang lebih kecil dibandingkan dengan model lainnya seperti VAM dan UTAUT (Pepi Zulvia & Yerina, 2023). Model penerimaan teknologi (TAM) telah berkembang menjadi model kunci dalam memahami prediktor perilaku manusia terhadap potensi penerimaan atau penolakan teknologi seperti halnya penggunaan aplikasi dalam perbankan (Syawali et al., 2023) sampai kepada penggunaan media pembelajaran dalam institusi pendidikan (H. Agustina et al., 2023; Aryanti & Utamajaya, 2022) sampai kepada implementasi sistem informasi pelayanan publik (Prihatin et al., 2023).

Model Penerimaan Teknologi (TAM) diterapkan pada sistem antrian layanan kesehatan di puskesmas karena memberikan kerangka kerja yang efektif untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh pengguna. TAM membantu mengidentifikasi aspek-aspek yang mempengaruhi penerimaan dan pemanfaatan sistem antrian elektronik oleh pasien dan staf puskesmas. Tinjauan dari hasil empiris sebelumnya, terdapat kajian yang menggunakan TAM pada institusi layanan kesehatan yang mengungkapkan bahwa kompleksitas, persepsi terhadap penggunaan, persepsi mengenai kemudahan penggunaan, sikap terhadap penggunaan, serta niat perilaku untuk menggunakan suatu sistem informasi adalah faktor-faktor yang memengaruhi pengguna dalam mempertahankan penggunaan sistem tersebut (Antaris et al., 2023). Namun perlu dicermati bahwa sistem antrian dengan distribusi data dan parameternya cenderung bersifat tidak umum, yakni khusus untuk suatu sistem tertentu meskipun menjalankan layanan dan memiliki struktur sistem yang serupa (Yusuf, 2023), sehingga pada puskesmas dapat dilakukan klusterisasi pasien rawat jalan (Azkar & Kusri, 2024) untuk menunjang proses pemberian layanan kesehatan bagi masyarakat. Sehingga dari perspektif penyedia layanan kesehatan telah melakukan bentuk intervensi sebagai upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan, maka menjadi penting untuk mengetahui seberapa besar penerimaan teknologi antrian bagi para pasien.

Pada dasarnya dua komponen utama dari TAM, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), sangat relevan dalam menilai bagaimana teknologi diterima oleh pengguna (Milaenia Fitri & Hidayati, 2021; Rumana et al., 2020; Wahyuni & Qotimah, 2022). Dengan memahami faktor-faktor ini, puskesmas dapat mengoptimalkan desain dan implementasi sistem antrian agar teknologi tersebut benar-benar digunakan dan memberikan manfaat, sehingga meningkatkan efisiensi layanan dan mengurangi waktu tunggu pasien. Selain itu, TAM membantu mengidentifikasi hambatan potensial dalam penerimaan teknologi, seperti keraguan terhadap kegunaan atau kesulitan dalam penggunaan. Informasi ini memungkinkan puskesmas mengambil langkah-langkah proaktif untuk mengatasi hambatan tersebut, misalnya melalui pelatihan atau penyediaan dukungan teknis. Dengan memastikan bahwa sistem antrian elektronik mudah digunakan dan bermanfaat bagi pengguna, puskesmas dapat meningkatkan kepuasan pasien dan staf, yang pada gilirannya mendorong penggunaan yang lebih luas dan berkelanjutan dari teknologi tersebut. Penggunaan sistem antrian elektronik juga memungkinkan puskesmas untuk mengumpulkan data yang lebih akurat tentang waktu tunggu, aliran pasien, dan kinerja layanan, yang berasal dari sistem yang diterima dan digunakan secara efektif oleh semua pengguna. Implementasi teknologi baru sering kali memerlukan perubahan dalam budaya dan kebiasaan kerja. TAM membantu puskesmas memahami dan mengelola perubahan ini,

memastikan bahwa teknologi diintegrasikan dengan lancar ke dalam alur kerja yang ada. Selain itu, TAM menyediakan wawasan yang berguna untuk perencanaan strategis dalam penerapan teknologi di puskesmas, sehingga manajemen dapat merencanakan pelatihan, komunikasi, dan dukungan yang diperlukan untuk keberhasilan implementasi. Secara keseluruhan, penggunaan Model Penerimaan Teknologi dalam konteks sistem antrian layanan kesehatan di puskesmas membantu memastikan bahwa teknologi diterima dan digunakan secara efektif, sehingga meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

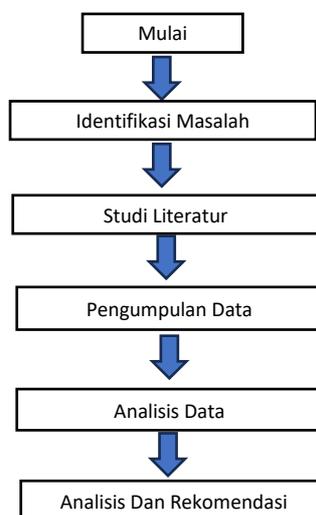
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi tingkat penerimaan pasien terhadap implementasi sistem antrian daring di Puskesmas Rancaekek DTP. Dengan mengadopsi Model Penerimaan Teknologi (TAM), penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai bagaimana persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan sikap pengguna memengaruhi niat pasien untuk menggunakan sistem antrian online. Penggunaan metode TAM ini sejalan dengan penelitian yang akan dilaksanakan karena dapat diketahui rancangan strategi yang tepat untuk meningkatkan adopsi dan pemanfaatan layanan pendaftaran *online* dari dimensi TAM tersebut untuk dijadikan saran/rekomendasi kepada Puskesmas Rancaekek DTP. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi Puskesmas Rancaekek DTP dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan adopsi dan pemanfaatan sistem antrian daring, sehingga dapat meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi waktu tunggu pasien, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi pada literatur akademik terkait penerapan TAM dalam konteks layanan kesehatan di Indonesia, khususnya pada sistem antrian pasien di tingkat puskesmas.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan sistem antrian online pada Puskesmas Rancaekek DTP. Berikut adalah penjelasan mengenai tahapan penelitian, populasi dan sampel, variabel dan instrumen penelitian, pengumpulan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Desain penelitian kuantitatif yang ditentukan pada penelitian ini dan tahap-tahap yang dilakukan pada saat penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. Identifikasi masalah. Masalah yang diidentifikasi oleh penulis berkaitan dengan penerimaan sistem pendaftaran *online* di Puskesmas Rancaekek DTP
- b. Studi literatur. Penulis melakukan pencarian dan merujuk beberapa referensi yang terkait dengan masalah penelitian, khususnya mengenai tingkat penerimaan sistem atau aplikasi pendaftaran *online* di Puskesmas atau Rumah Sakit dengan menggunakan pendekatan metode TAM.
- c. Pengumpulan data. Penulis mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner untuk menilai tingkat penerimaan sistem pendaftaran *online* yang dirasakan oleh pasien pengguna di Puskesmas Rancaekek DTP.
- d. Analisis data. Penulis melakukan analisis data dengan memproses hasil kuesioner yang telah dikumpulkan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS 23, berfokus pada variabel yang terkait dengan teori TAM.
- e. Analisis dan rekomendasi. Penulis menganalisis data yang telah diproses sebelumnya untuk mengevaluasi variabel-variabel yang terkait dengan teori TAM, dengan tujuan memberikan rekomendasi perbaikan kepada Puskesmas Rancaekek DTP.

Berdasarkan tahapan penelitian diatas dapat digambarkan dalam bentuk diagram seperti berikut ini:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Sumber: Dikembangkan untuk penelitian ini (2024)

Populasi yang menjadi fokus penelitian adalah pasien atau pengguna layanan pada Puskesmas Rancaekek DTP. Sementara populasi target adalah pasien yang melakukan pendaftaran *online* di Puskesmas Rancaekek DTP sebelum mengakses layanan kesehatan pada Puskesmas tersebut. Sehingga populasi akses dalam penelitian ini diketahui adalah pasien yang melakukan pendaftaran *online* di Puskesmas Rancaekek DTP yang datang dan menggunakan layanan kesehatan Puskesmas Rancaekek DTP selama satu bulan (Mei 2024). Teknik dalam pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*. Teknik *non-probability sampling* ini yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yaitu sebagai berikut:

- a. Kriteria inklusi:
 - 1) Pengguna sistem pendaftaran *online* di Puskesmas Rancaekek DTP
 - 2) Individu dengan rentang usia 18- 50 tahun, baik laki-laki maupun perempuan.
 - 3) Memiliki kemampuan dalam memahami Bahasa Indonesia.
 - 4) Bersedia untuk berpartisipasi sebagai responden.
- b. Kriteria eksklusi:
 - 1) Bukan pengguna sistem pendaftaran *online* Puskesmas Rancaekek DTP
 - 2) Tidak bersedia berpartisipasi menjadi responden

Purposive sampling tersebut diterapkan pada frame dari populasi akses penelitian ini, dengan durasi waktu pengumpulan data satu bulan, penelitian ini berhasil memperoleh 95 responden selama kurun waktu tersebut. Kriteria inklusi dari sampel menjadi pertimbangan utama dalam penentuan responden sebagai sampel penelitian.

Variabel penelitian yang telah ditetapkan dalam penelitian ini adalah konstruk-konstruk yang terdapat dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, yang mencakup: Kemudahan Penggunaan, Kegunaan yang dirasakan, Sikap Menggunakan, dan Minat Menggunakan. Terdapat 3 jenis variabel dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu kemudahan menggunakan (X1), manfaat yang dirasakan (X2) atas pendaftaran *online* pada Puskesmas Rancaekek DTP.
- b. Variabel intervening (*intervening variable*) terdiri dari satu variabel, yakni sikap atas penggunaan (Z1) pendaftaran *online* pada Puskesmas Rancaekek DTP.
- c. Variabel dependen terdiri dari satu variabel, yaitu minat menggunakan (Y1) sistem pendaftaran *online*.

Variabel dalam penelitian ini kemudian masing – masing dioperasionalisasikan dalam bentuk indikator. Dengan merujuk pada definisi operasional variabel yang telah ditetapkan, penelitian ini akan menggunakan sejumlah indikator dari setiap variabel dalam model TAM pada Tabel 1. sebagai berikut:

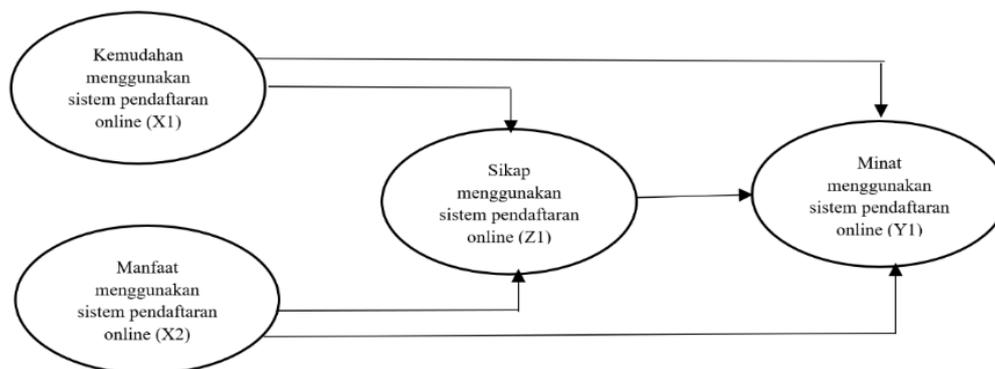
Tabel 1. Definisi Operasional Dalam Penelitian

No	Variabel	Indikator
1	Kemudahan menggunakan sistem pendaftaran <i>online</i> Puskesmas Rancaekek DTP (<i>Perceived Ease of Use</i>)	a) Tingkat kemudahan dalam mengakses sistem pendaftaran <i>online</i> .
		b) Tingkat kemudahan dalam mengoperasionalkan sistem pendaftaran <i>online</i> .
		c) Mengoperasionalkan sistem pendaftaran <i>online</i> tidak rumit.
		d) Tingkat kesalahan sistem yang terjadi selama proses pendaftaran <i>online</i> .
2	Manfaat yang dirasakan dalam menggunakan sistem pendaftaran <i>online</i> Puskesmas Rancaekek DTP (<i>Perceived Usefulness</i>)	a) Tingkat ketersediaan layanan/kejelasan fitur yang dibutuhkan oleh pengguna dalam sistem.
		b) Persepsi pengguna tentang efisiensi waktu dan biaya setelah menggunakan sistem pendaftaran <i>online</i> .
		c) Tingkat penilaian pengguna terhadap penyederhanaan proses pendaftaran melalui sistem <i>online</i> dibandingkan dengan pendaftaran manual/konvensional.
3	Sikap dalam menggunakan sistem pendaftaran <i>online</i> Puskesmas Rancaekek DTP (<i>Attitude Toward Using</i>)	a) Tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman menggunakan sistem.
		b) Tingkat keputusan pengguna terhadap pengalaman menggunakan sistem.
		c) Tingkat kesenangan pengguna terhadap pengalaman menggunakan sistem.
		d) Tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem.
4	Minat dalam menggunakan sistem pendaftaran <i>online</i>	a) Tingkat minat pengguna terhadap sistem untuk memenuhi kebutuhan mereka.
		b) Tingkat motivasi pengguna berminat dalam menggunakan sistem
		c) Tingkat keinginan pengguna untuk menggunakan sistem kembali.

Penelitian ini menggunakan desain survei untuk mengumpulkan data dari responden yang merupakan pasien Puskesmas Rancaekek DTP. Survei dilakukan untuk mengukur persepsi pasien terhadap berbagai faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan mereka terhadap sistem antrian online. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada pasien yang datang ke Puskesmas Rancaekek DTP. Responden diberi penjelasan singkat tentang tujuan penelitian dan cara pengisian kuesioner. Peneliti memastikan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner dijawab oleh responden untuk menghindari missing data. Penggunaan survei atau kuesioner mengharuskan peneliti untuk memverifikasi keabsahan dan keandalan instrumen data yang digunakan, sehingga dari data yang telah terkumpul dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dengan menggunakan software statistik. Prosedur selanjutnya dalam proses analisis data adalah analisis kuantitatif pada penelitian ini, dengan metode yang diterapkan adalah analisis jalur, yang berguna untuk melihat hubungan dalam mengaitkan variabel-variabel dan mengenali dampak baik yang langsung maupun tidak langsung dari beberapa variabel independen pada variabel dependen. Tujuannya adalah untuk memahami pola keterkaitan antar variabel-variabel tersebut.

Analisis data dalam penelitian ini akan menerapkan metode analisis jalur. Pemilihan teknik ini didasarkan pada kemampuannya untuk menguji relasi sebab akibat yang rumit antar variabel, termasuk dampak langsung dan tidak langsung dari anggapan kegunaan dan anggapan kemudahan penggunaan terhadap keinginan menggunakan melalui perantara sikap pengguna. Syarat utama dalam proses analisis data ini adalah terpenuhinya asumsi-asumsi mendasar dari analisis jalur, seperti hubungan yang bersifat garis lurus (linearitas), distribusi kesalahan yang normal (normalitas residual), serta tidak adanya korelasi yang kuat antar variabel bebas (multikolinearitas). Data yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh 95 pasien Puskesmas Rancaekek DTP akan diproses menggunakan perangkat lunak statistika. Tahapan analisis meliputi perhitungan statistik deskriptif untuk memberikan gambaran umum tentang karakteristik responden dan variabel penelitian. Selanjutnya, model struktural akan diuji melalui analisis jalur guna menguji hipotesis-hipotesis terkait pengaruh antar variabel dalam kerangka TAM terhadap penerimaan sistem antrian daring di puskesmas tersebut. Batas signifikansi statistik ditetapkan sebesar 0,05 untuk menentukan apakah hubungan antar variabel dianggap bermakna secara statistik. Hasil analisis jalur akan dievaluasi berdasarkan nilai koefisien jalur yang menggambarkan kekuatan dan arah hubungan antar variabel, serta nilai signifikansi untuk menguji keabsahan hubungan tersebut dalam menjelaskan tingkat penerimaan sistem antrian online di Puskesmas Rancaekek DTP.

Model analisis jalur yang dikembangkan untuk penelitian ini dan dianalisis dapat dilihat pada Gambar 2. berikut ini.



Gambar 2. Model Analisis jalur Dalam Penelitian
Sumber: Dikembangkan untuk penelitian ini (2024)

Pada Gambar.2 terdapat variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

- Variabel Independen yaitu kemudahan menggunakan sistem pendaftaran online (X_1), dan manfaat menggunakan sistem pendaftaran online (X_2).
- Variabel Intervening yaitu sikap menggunakan sistem pendaftaran online (Z_1).
- Variabel dependen yaitu minat menggunakan sistem pendaftaran online (Y_1).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil Penelitian

Tabel 2. Data kunjungan pasien Puskesmas Rancaekek DTP tahun 2023

No	Tahun	Bulan	Online	Manual	Total
1	2023	Januari	2	4600	4602
2	2023	Februari	0	4247	4247
3	2023	Maret	0	4353	4353
4	2023	April	1	3251	3252
5	2023	Mei	12	4959	4971
6	2023	Juni	2	3840	3842
7	2023	Juli	43	4420	4463
8	2023	Agustus	137	4656	4793
9	2023	September	135	4889	5024
10	2023	Oktober	281	4648	4929
11	2023	November	616	4636	5252
12	2023	Desember	839	3939	4778
		Total	2.068	52.438	54.506

Sumber: Puskesmas Rancaekek DTP (2024)

Menurut data kunjungan pasien pada Puskesmas Rancaekek DTP tahun 2023 yang terdapat pada Tabel 3, ditemukan bahwa pasien yang melakukan pendaftaran *online* sebanyak 2.068 orang, sementara pasien yang melakukan pendaftaran manual sebanyak 52.438 orang dari total kunjungan pasien secara keseluruhan yaitu sebanyak 54.506 orang. Dengan demikian, persentase pasien yang telah mendaftar secara *online* adalah sekitar (3,8%), sementara sekitar (96,2%) masih melakukan pendaftaran secara manual. Data ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum melakukan pendaftaran online, sehingga penelitian diperlukan untuk mengetahui apa yang menjadi faktor penghambat masyarakat dalam melakukan pendaftaran online. Salah satu alasan utama mengapa masih banyak masyarakat yang belum menggunakan sistem pendaftaran online di Puskesmas Rancaekek DTP adalah kurangnya pengetahuan dan kesadaran tentang keberadaan dan manfaat sistem tersebut. Banyak masyarakat yang mungkin belum mengetahui bahwa puskesmas telah menyediakan sistem pendaftaran online yang dapat menghemat waktu dan mengurangi antrian. Selain itu, faktor lain seperti keterbatasan akses terhadap teknologi, kurangnya literasi digital, dan kebiasaan yang sudah terbentuk untuk mendaftar secara manual juga berperan. Beberapa masyarakat mungkin merasa lebih nyaman dan percaya diri dengan metode pendaftaran manual yang sudah mereka kenal, sementara yang lain mungkin menghadapi hambatan teknis seperti kurangnya akses internet atau perangkat yang memadai.

Penelitian ini dilakukan analisis deskriptif untuk menjelaskan hasil gambaran umum beserta karakteristik dari responden berdasarkan hasil kuesioner, yaitu melibatkan 95 responden pengguna sistem pendaftaran online di Puskesmas Rancaekek DTP. Mayoritas responden adalah perempuan (71 orang atau 74,7%). Secara usia, kelompok terbesar adalah usia 18-25 tahun (61 responden atau 64,2%). Mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir SMA (49 orang). Berdasarkan latar belakang pekerjaan, mayoritas responden adalah pelajar/mahasiswa (37 orang). Sebanyak 71 responden (74,4%) telah mendapatkan sosialisasi tentang penggunaan sistem pendaftaran online, yang dilakukan langsung di Puskesmas, melalui Instagram, atau poster/banner. Penelitian ini menunjukkan dominasi penggunaan sistem pendaftaran online oleh perempuan dan generasi muda, terutama mereka yang berpendidikan SMA dan sedang menempuh pendidikan tinggi. Sehingga sosialisasi efektif diperlukan untuk meningkatkan adopsi teknologi di kalangan kelompok usia yang lebih tua.

Berdasarkan hasil penilaian persepsi dari responden terhadap sistem pendaftaran online di Puskesmas Rancaekek DTP, ditemukan bahwa minat menggunakan mendapat nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,28, diikuti oleh sikap menggunakan sistem dengan nilai rata-rata 4,25. Responden juga menganggap manfaat penggunaan sistem cukup tinggi dengan nilai rata-rata 4,20. Namun, variabel kemudahan menggunakan mendapat nilai rata-rata terendah, yaitu 4,18. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa responden menunjukkan minat tinggi dan persepsi positif terhadap manfaat penggunaan sistem pendaftaran online di Puskesmas Rancaekek DTP. Meskipun begitu, terdapat tantangan dalam persepsi tentang kemudahan penggunaan sistem menunjukkan pentingnya untuk memperbaiki aspek ini guna meningkatkan pengalaman pengguna dan adopsi teknologi di Puskesmas Rancaekek DTP.

Tabel 3. Pengaruh kemudahan menggunakan dan manfaat menggunakan terhadap sikap menggunakan sistem pendaftaran online pada Puskesmas Rancaekek DTP

Pengaruh	Koefisien Beta Terstandar	Nilai t_{hitung}	p
Kemudahan menggunakan (X_1) terhadap Sikap Menggunakan (Z_1)	.145	1.752	.083
Manfaat menggunakan (X_1) terhadap Sikap Menggunakan (Z_1)	.675	8.160	.000

Variabel Terikat : Sikap Menggunakan
R Square (R^2) = 0,593
 $e_1 = 0,638$

Sumber: Hasil pengolahan dan analisis data (2024)

Pada Tabel 3 terdapat hasil pengujian dari analisis jalur yaitu variabel X_1 (Kemudahan menggunakan) mempunyai nilai $t_{hitung} = 1,752$ dengan $t_{tabel} = 1,98$. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 (Kemudahan menggunakan) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Z_1 (Sikap Menggunakan) secara langsung. Nilai koefisien beta terstandarisasi untuk variabel X_1 (Kemudahan menggunakan) sebesar 0,145 dan hubungannya positif. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa semakin baik persepsi kemudahan menggunakan Sistem Pendaftaran *Online* Pada Puskesmas Rancaekek DTP oleh pengguna, maka akan meningkatkan sikap positif dalam menggunakan Sistem Pendaftaran *Online* bagi para pengguna Sistem Pendaftaran *Online* Pada Puskesmas Rancaekek DTP.

Variabel X_2 (Manfaat menggunakan) mempunyai nilai $t_{hitung} = 8,160$ dengan $t_{tabel} = 1,98$. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X_2 (Manfaat menggunakan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Z_1 (Sikap Menggunakan) secara langsung. Nilai koefisien beta terstandarisasi untuk variabel X_2 (Manfaat menggunakan) sebesar 0,675 yang pengaruhnya positif dan signifikan. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi persepsi pengguna merasakan manfaat menggunakan Sistem Pendaftaran *Online*, maka akan semakin tinggi Sikap menggunakan Sistem Pendaftaran *Online* bagi para pengguna Sistem Pendaftaran *Online* Pada Puskesmas Rancaekek DTP. Sehingga, koefisien determinasi (R^2) untuk model pengaruh dari kemudahan menggunakan (X_1), manfaat menggunakan (X_2) sikap menggunakan (Z_1) adalah sebesar 0,593 yang berarti dengan kata lain variabel kemudahan menggunakan (X_1) dan manfaat menggunakan (X_2) mampu menjelaskan model determinan dari sikap menggunakan (Z_1) sebesar 59,3 persen. Sementara sisanya 40,7 persen dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model ini.

Tabel 4. Pengaruh kemudahan menggunakan dan manfaat menggunakan terhadap sikap menggunakan sistem pendaftaran online pada Puskesmas Rancaekek DTP

Pengaruh	Koefisien Beta Terstandar	Nilai t_{hitung}	p
Kemudahan menggunakan (X_1) terhadap Minat Menggunakan (Y_1)	.090	1.389	.168
Manfaat menggunakan (X_2) terhadap Minat Menggunakan (Y_1)	.394	4.722	.000
Sikap Menggunakan (Z_1) terhadap Minat Menggunakan (Y_1)	.474	5.915	.000

Variabel Terikat : Minat Menggunakan
R Square (R^2) = 0,762
 $e_2 = 0,489$

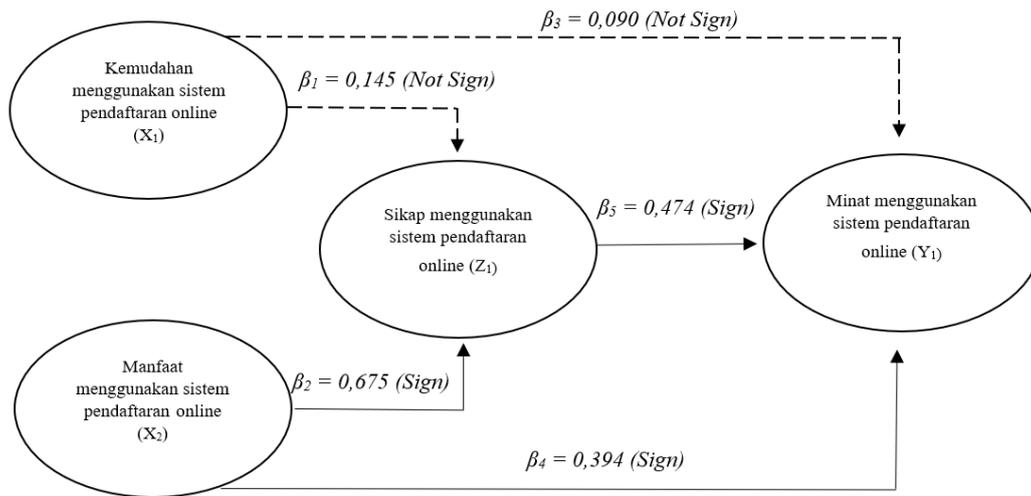
Sumber: Hasil pengolahan dan analisis data (2024)

Pada Tabel 4 terdapat hasil pengujian analisis jalur yaitu variabel X_1 (Kemudahan menggunakan) mempunyai nilai $t_{hitung} = 1,389$ dengan $t_{tabel} = 1,98$. Jadi $t_{hitung} < t_{tabel}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 (Kemudahan menggunakan) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Y_1 (Minat Menggunakan) secara langsung. Nilai koefisien beta terstandarisasi untuk variabel X_1 (Kemudahan menggunakan) terhadap variabel Y_1 (Tingkat Penggunaan) sebesar 0,90 dan hubungannya positif. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa semakin besar kemudahan menggunakan yang dirasakan pengguna, maka tidak dapat mempengaruhi minat menggunakan sistem pendaftaran *online* secara langsung.

Variabel X_2 (Manfaat menggunakan) mempunyai nilai $t_{hitung} = 4,722$ dengan $t_{tabel} = 1,98$. Jadi $t_{hitung} < t_{tabel}$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X_2 (Manfaat menggunakan) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Y_1 (Minat Menggunakan) secara langsung. Nilai koefisien beta terstandarisasi untuk variabel X_2 (Manfaat menggunakan) terhadap variabel Y_1 (Minat Menggunakan) sebesar 0,394 dan hubungannya positif. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa semakin besar Manfaat menggunakan sistem pendaftaran *online* yang dirasakan pengguna, maka tidak dapat mempengaruhi minat menggunakan sistem pendaftaran *online* secara langsung. Variabel Z_1 (Sikap Menggunakan) mempunyai nilai $t_{hitung} = 5,915$ dengan $t_{tabel} = 1,98$. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa variabel Z_1 (Sikap Menggunakan) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Y_1

(Minat Menggunakan) secara langsung. Nilai koefisien beta terstandarisasi untuk variabel Z_1 (Sikap Menggunakan) terhadap variabel Y_1 (Minat Menggunakan) sebesar 0,474 dan sifat dari pengaruhnya adalah positif. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa semakin tinggi sikap untuk menggunakan sistem pendaftaran *online* yang dirasakan oleh pengguna, maka akan semakin tinggi minat menggunakan sistem pendaftaran *online* secara langsung.

Sehingga, dapat diketahui koefisien determinasi (R^2) untuk model pengaruh dari kemudahan menggunakan sistem pendaftaran *online*, Manfaat menggunakan sistem pendaftaran *online*, dan sikap menggunakan sistem pendaftaran *online* terhadap minat menggunakan sistem pendaftaran *online* adalah sebesar 0,762 yang berarti dengan kata lain variabel kemudahan menggunakan sistem pendaftaran *online*, manfaat menggunakan sistem pendaftaran *online*, dan serta sikap menggunakan sistem pendaftaran *online* mampu menjelaskan model determinan dari minat menggunakan sistem pendaftaran *online* ini sebesar 76,2 persen. Sementara sisanya 23,8 persen dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model ini.



Gambar 3. Hasil Analisis jalur (Path Analysis)
 Sumber: Hasil pengolahan dan analisis data (2024)

3.2. Pembahasan

Koefisien jalur antara kemudahan menggunakan sistem pendaftaran *online* terhadap sikap menggunakan sistem pendaftaran *online* menunjukkan nilai sebesar 0,145 dengan nilai t-statistic sebesar 1,752 di mana nilai tersebut lebih besar dari nilai kritis yaitu sebesar 1,98, sehingga sifat pengaruhnya signifikan. Sementara koefisien jalur antara manfaat menggunakan sistem pendaftaran *online* terhadap sikap menggunakan sistem pendaftaran *online* menunjukkan nilai sebesar 0,675 dengan nilai t-statistic sebesar 8,160 di mana nilai tersebut lebih besar dari nilai kritis yaitu sebesar 1,98, sehingga sifat pengaruhnya signifikan. Dengan mempertimbangkan sifat tersebut, maka hasil temuan dari analisis menunjukkan bahwa terdapat efek mediasi penting dari sikap menggunakan sistem pendaftaran *online* atas efek kemudahan menggunakan sistem pendaftaran *online* terhadap minat menggunakan sistem pendaftaran *online* dengan obyek pengguna sistem pendaftaran *online* pada Puskesmas Rancaekek DTP.

Koefisien jalur antara kemudahan menggunakan sistem pendaftaran *online* terhadap minat menggunakan sistem pendaftaran *online* menunjukkan nilai sebesar 0,90 dengan nilai t-statistic sebesar 1,389 di mana nilai tersebut lebih besar dari nilai kritis yaitu sebesar 1,98, sehingga sifat pengaruhnya tidak terlalu signifikan. Lalu, koefisien jalur antara manfaat menggunakan terhadap minat menggunakan menunjukkan nilai sebesar 0,394 dengan nilai t-statistic sebesar 4,722 di mana nilai tersebut lebih besar dari nilai kritis yaitu sebesar 1,98, sehingga sifat pengaruhnya signifikan. Sementara, koefisien jalur antara sikap menggunakan terhadap minat menggunakan menunjukkan nilai sebesar 0,474 dengan nilai t-statistic sebesar 5,915 di mana nilai tersebut lebih besar dari nilai kritis yaitu sebesar 1,98, sehingga sifat pengaruhnya signifikan. Dengan mempertimbangkan sifat tersebut, maka hasil temuan dari analisis menunjukkan bahwa terdapat efek mediasi penting dari sikap menggunakan sistem pendaftaran *online* atas manfaat menggunakan sistem pendaftaran *online* terhadap minat menggunakan sistem pendaftaran *online* dengan obyek pengguna sistem pendaftaran *online* pada Puskesmas Rancaekek DTP.

Hasil survei terhadap pengguna sistem pendaftaran online di Puskesmas Rancaekek DTP menunjukkan penilaian yang positif terhadap kemudahan penggunaan, manfaat penggunaan, sikap, dan minat dalam menggunakan sistem ini. Nilai rata-rata keempat variabel ini berkisar antara 4,18 hingga 4,28, menunjukkan penerimaan yang baik secara umum. Minat pengguna untuk menggunakan sistem ini menonjol dengan nilai rata-

rata tertinggi mencapai 4,28, mencerminkan motivasi tinggi untuk mengadopsi sistem pendaftaran online di puskesmas ini. Namun, aspek kemudahan penggunaan mendapat penilaian terendah dengan nilai rata-rata 4,18. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem pendaftaran online memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap sikap pengguna daripada kemudahan penggunaan sistem tersebut. Temuan ini menekankan bahwa persepsi terhadap manfaat sistem pendaftaran online menjadi faktor utama dalam membentuk sikap positif terhadap penggunaannya, meskipun kemudahan penggunaan juga penting. Dari segi nilai rata-rata, pengguna memberikan penilaian lebih tinggi terhadap manfaat penggunaan sistem pendaftaran online dibandingkan dengan kemudahan penggunaannya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada tantangan terkait kemudahan penggunaan sistem, pengguna tetap mengapresiasi nilai besar yang diberikan oleh manfaat sistem ini. Temuan ini juga menyoroti bahwa Puskesmas Rancaekek DTP perlu mengatasi tantangan terkait kemudahan penggunaan dalam mengoperasikan sistem pendaftaran online.

Puskesmas Rancaekek DTP perlu fokus pada satu hal utama yaitu meningkatkan kemudahan penggunaan dan memastikan pengalaman yang mudah untuk dirasakan oleh pengguna. Dengan demikian, Puskesmas Rancaekek DTP tidak hanya dapat mempertahankan minat tinggi dari pengguna tetapi juga meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan, yang pada gilirannya akan memperkuat sikap positif terhadap penggunaan sistem pendaftaran *online* ini. Untuk mendaftar secara online di Puskesmas Rancaekek DTP melalui sistem pendaftaran online memberikan pengalaman yang memungkinkan akses yang lebih mudah namun juga sering kali menghadirkan tantangan teknis dan administratif bagi pengguna. Proses ini dimulai dengan pengguna memiliki dua opsi utama, yaitu pertama, mereka dapat menggunakan QR code yang disediakan di Puskesmas untuk langsung mengarahkan mereka ke halaman pendaftaran online. Dan yang kedua, mereka dapat memilih untuk langsung mengetik atau mengklik link yang tersedia untuk mengakses halaman tersebut. Penggunaan QR code sering kali menjadi titik awal yang praktis namun terkadang QR code mengalami kesulitan dalam dipindai, mengakibatkan error atau kesulitan teknis lainnya. Hal ini mendorong sebagian pengguna untuk beralih langsung ke opsi kedua, yaitu mengetik atau mengklik link alternatif. Setelah berhasil masuk ke halaman pendaftaran, pengguna diharuskan untuk mengisi data pribadi mereka seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK) atau Nomor BPJS untuk verifikasi identitas. Proses ini penting untuk memastikan bahwa informasi yang dimasukkan benar dan valid sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya. Selain itu, pengguna juga diminta untuk memilih jenis layanan atau poli yang mereka inginkan, seperti poli umum, gigi, atau spesialis lainnya. Pilihan jadwal kunjungan juga harus dipilih, yang memungkinkan pengguna untuk memilih waktu yang sesuai dengan jadwal mereka dan ketersediaan pelayanan di Puskesmas. Proses ini seringkali memakan waktu yang cukup lama karena melibatkan serangkaian langkah yang harus dilalui secara berurutan. Pengguna harus memastikan bahwa setiap langkah diselesaikan dengan baik sebelum melanjutkan ke langkah berikutnya, mengingat pentingnya keakuratan informasi yang diperlukan untuk pendaftaran medis.

Tantangan utama yang sering dihadapi pengguna adalah kompleksitas dan panjangnya proses dalam penggunaan teknologi tersebut. Bagi pengguna yang tidak terlalu terampil dalam menggunakan teknologi digital atau memiliki keterbatasan dalam penggunaan, proses ini bisa menjadi lebih rumit dan memakan waktu lebih lama. Pengguna yang lebih tua khususnya, sering meminta bantuan dari anggota keluarga atau teman yang lebih muda untuk membantu mereka menavigasi dan menyelesaikan proses pendaftaran online ini. Meskipun menghadapi tantangan ini, pengguna menghargai manfaat dari kemudahan akses yang diberikan oleh sistem pendaftaran online. Mereka dapat mengatur jadwal untuk mengakses layanan kesehatan tanpa harus mengunjungi langsung puskesmas atau menghadapi antrian yang panjang di Puskesmas. Untuk memperbaiki pengalaman pengguna, Puskesmas Rancaekek DTP dapat melakukan beberapa langkah, seperti memperbaiki kualitas QR code, menyederhanakan antarmuka pengguna untuk lebih intuitif, dan menyediakan dukungan teknis yang lebih baik bagi pengguna yang membutuhkan bantuan. Dengan upaya ini, mereka dapat meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan dan memberikan pengalaman yang lebih positif dan efisien bagi pengguna secara keseluruhan.

Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan sistem pendaftaran online di Puskesmas Rancaekek DTP, dengan fokus pada kemudahan penggunaan, manfaat yang diperoleh, dan sikap pengguna terhadap sistem tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat penggunaan sistem ini mendapat peringkat tertinggi dibandingkan faktor lainnya. Manfaat yang dirasakan dan sikap positif pengguna terhadap sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan secara langsung, sementara kemudahan penggunaan tidak begitu berpengaruh secara langsung. Temuan ini menyoroti bahwa sikap positif pengguna dan manfaat yang diperoleh memiliki dampak yang lebih besar dalam meningkatkan minat penggunaan dibandingkan dengan kemudahan penggunaan. Ini menunjukkan bahwa motivasi pengguna untuk menggunakan sistem dipengaruhi lebih kuat oleh persepsi manfaat yang diberikan oleh sistem dan sikap positif mereka terhadap penggunaannya dalam aktivitas sehari-hari. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa manfaat yang diperoleh dan sikap positif pengguna terhadap sistem pendaftaran online memiliki peran yang penting dalam mendorong pengguna untuk menggunakan sistem ini secara berkelanjutan. Hal ini

menggambarkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya tergantung pada kemudahan penggunaan semata, tetapi juga pada manfaat yang dirasakan dan sikap positif mereka terhadap penggunaan teknologi ini.

Terdapat rekomendasi perbaikan pada nilai rata-rata terendah dari variabel yang diukur dari hasil survei kuesioner sesuai persepsi pengguna, yaitu adanya temuan bahwa aspek dengan nilai rata-rata terendah adalah tingkat kemudahan penggunaan sistem pendaftaran online. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa sistem tersebut rumit untuk dioperasikan dan digunakan dalam kegiatan sehari-hari, terutama terkait langkah-langkah proses pendaftaran yang panjang dan juga QR/link yang terhubung ke website pendaftaran yang sering kali gagal diakses karena error. Berdasarkan hal ini, perlu adanya perbaikan dengan menyederhanakan langkah-langkah pendaftaran, meningkatkan antarmuka pengguna agar lebih intuitif, serta memberikan pendampingan teknis yang lebih baik kepada pengguna yang mungkin kurang terbiasa dengan teknologi. Sosialisasi yang lebih intensif dan edukasi terkait alur pendaftaran dan juga langkah-langkah mendaftar secara online juga dapat membantu mengurangi tingkat kebingungan dan meningkatkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap kehandalan sistem. Dengan demikian, sementara pengguna sistem pendaftaran online di Puskesmas Rancaekek DTP dapat mengakui manfaatnya, karena dengan perbaikan yang terus-menerus dalam operasionalisasi dan kesederhanaan sistem akan menjadi kunci untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan dan memastikan bahwa sistem tersebut dapat memberikan dampak positif yang maksimal bagi pengguna yang dilayani.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan Model Penerimaan Teknologi (TAM) untuk menganalisis tingkat penerimaan sistem pendaftaran online di Puskesmas Rancaekek DTP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat dari penggunaan sistem lebih berpengaruh terhadap sikap pengguna dibandingkan dengan persepsi kemudahan penggunaan. Meskipun kemudahan penggunaan penting, pengguna lebih menghargai manfaat konkret yang mereka peroleh dari penggunaan sistem tersebut, seperti efisiensi waktu dan pengurangan antrian. Sikap pengguna terhadap sistem terbukti menjadi faktor dominan yang mempengaruhi minat mereka untuk terus menggunakan sistem ini. Pengguna yang memiliki sikap positif terhadap sistem menunjukkan minat yang lebih besar untuk menggunakannya di masa depan. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengguna yang mengikuti sosialisasi tentang sistem pendaftaran online memberikan penilaian yang lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang tidak mengikuti sosialisasi. Hal ini menekankan pentingnya edukasi dan informasi yang memadai dalam meningkatkan penerimaan dan penggunaan teknologi baru. Sosialisasi yang efektif dapat membantu mengatasi hambatan awal dan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada pengguna tentang cara kerja dan manfaat dari sistem tersebut. Secara keseluruhan, penerimaan pengguna terhadap sistem pendaftaran online di Puskesmas Rancaekek DTP dinilai baik. Namun, ada beberapa rekomendasi perbaikan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan penggunaan sistem. Pertama, penyederhanaan langkah-langkah pendaftaran perlu dilakukan untuk meminimalkan kerumitan dan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk mendaftar. Ini dapat mencakup perbaikan penggunaan QR code atau tautan akses, yang sering kali menjadi sumber masalah teknis bagi pengguna. Kedua, antarmuka pengguna perlu ditingkatkan agar lebih intuitif dan mudah dipahami. Pengguna yang merasa nyaman dengan antarmuka yang sederhana dan jelas akan lebih cenderung menggunakan sistem secara konsisten. Desain antarmuka yang user-friendly dapat membantu mengurangi kesalahan pengguna dan mempercepat proses pendaftaran. Ketiga, peningkatan pelatihan dan dukungan teknis bagi pengguna juga sangat penting. Puskesmas dapat menyediakan bantuan langsung, tutorial, dan panduan langkah demi langkah untuk membantu pengguna mengatasi kesulitan yang mereka hadapi saat menggunakan sistem. Dengan dukungan yang memadai, pengguna akan merasa lebih percaya diri dan termotivasi untuk memanfaatkan sistem pendaftaran online secara maksimal. Dengan mengimplementasikan rekomendasi-rekomendasi tersebut, maka diharapkan sistem pendaftaran online di Puskesmas Rancaekek DTP dapat berfungsi lebih efisien dan efektif, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Hal ini juga dapat menjadi contoh bagi puskesmas lain dalam menerapkan teknologi serupa untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Penelitian ini, yang berfokus pada penerimaan sistem pendaftaran daring di satu Puskesmas, yaitu Rancaekek DTP, memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan. Pertama, ukuran sampel mungkin belum sepenuhnya mencerminkan heterogenitas populasi pasien di puskesmas tersebut, sehingga generalisasi temuan ke populasi yang lebih luas perlu dilakukan dengan hati-hati. Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrumen utama, yang mungkin membatasi pendalaman pemahaman mengenai alasan di balik penerimaan atau penolakan sistem dari perspektif pasien secara kualitatif. Faktor-faktor kontekstual spesifik di Puskesmas Rancaekek DTP, seperti tingkat literasi digital pasien dan infrastruktur teknologi yang tersedia, juga dapat memengaruhi hasil penelitian dan mungkin berbeda dengan kondisi di puskesmas lain. Terakhir, penelitian ini hanya menguji model TAM, dan mungkin terdapat

faktor-faktor lain di luar konstruk TAM yang juga berperan signifikan dalam memengaruhi penerimaan teknologi di kalangan pasien. Penelitian di masa depan dapat memperluas cakupan geografis dan jumlah sampel untuk meningkatkan generalisasi hasil. Penggunaan metode campuran (mixed methods) yang mengombinasikan data kuantitatif dan kualitatif, seperti wawancara mendalam atau focus group discussion, dapat memberikan pemahaman yang lebih kaya dan mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan sistem pendaftaran online dari sudut pandang pasien. Penelitian selanjutnya juga dapat mempertimbangkan faktor-faktor kontekstual tambahan, seperti pengaruh kebijakan puskesmas, dukungan sosial dari keluarga atau komunitas, serta pengalaman sebelumnya dengan teknologi lain.

Daftar Pustaka

- Aditya, R. H., Faroqi, A., & Wulansari, A. (2023). Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Sistem Surat Manajemen Elektronik Menerapkan Model UTAUT. *KLIK : Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 3(6), 1040–1048. <https://doi.org/10.30865/klik.v3i6.944>
- Agustina, H., Suryanto, T. L. M., & Pratama, A. (2023). Analisis Penerimaan E-learning Madrasah Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 4(1), 173–181. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i1.1097>
- Agustina, I., Sulistyan, R. B., & Pramuditha, R. (2023). Telaah Kritis Tentang Konsep Kepercayaan Masyarakat: Peran Serta Tehnologi, Informasi dan Komunikasi. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi Vol 7 No 1*, 182–187. <http://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/969%0Ahttp://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/viewFile/969/349>
- Agustina, I., & Suryana, W. P. (2024). Peran Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)*, 17(2), 112–123.
- Alif, S. E. N., & Andikaputra, F. A. T. (2024). Penerimaan Pengguna Pada Aplikasi Teman PBB Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi Vol 8 No 1*, 96–103.
- Amelinda, S., Salsabila, G. S., Nuha, Y. K., & Pradesa, H. A. (2024). Optimalisasi layanan kesehatan melalui sosialisasi dan edukasi penggunaan sistem pendaftaran online di puskesmas Rancaekek DTP. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 8(3), 2652–2661.
- Andikaputra, F. A. T., Yulandary, W., Zulvia, P., & Nugroho, A. B. (2022). Meninjau Efektivitas Sistem Rely-on Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada PT . Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Batam. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 3(2), 143–162.
- Antaris, B., Faroqi, A., & Wulansari, A. (2023). Faktor-Faktor Penerimaan Aplikasi Mobile Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya Dengan Metode TAM. *KLIK : Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 3(6), 843–851. <https://doi.org/10.30865/klik.v3i6.919>
- Aryanti, D., & Utamajaya, J. N. (2022). Persepsi Penggunaan Sistem E-learning menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 479–484. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4092>
- Azkar, A., & Kusriani, K. (2024). Klasterisasi Pasien Rawat Jalan di Puskesmas dengan Menggunakan Metode Algoritma Clustering K-Means. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 4(5), 2628–2636. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i5.1832>
- Bagozzi, R. P. (2007). The legacy of the technology acceptance model and a proposal for a paradigm shif. *Journal of the Association for Information Systems*, 8(4), 243–254.
- Hanif, R., Astuti, W., & Sunardi, S. (2024). The Mediating Role of Customer Satisfaction in the Effect of Perceived Enjoyment on Customer Trust in Online Investment Application. *Innovation Business Management and Accounting Journal*, 3(1), 18–29. <https://doi.org/10.56070/ibmaj.2024.003>
- Kawidjaya, S. P., Nugroho, A. B., Pradesa, H. A., & Taufik, N. I. (2023). Persepsi Atas Kualitas Sistem Dan Informasi Dalam Mendorong Kepuasan Pengguna Sistem BJB Greens. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 7775–7788. <https://doi.org/10.37385/msej.v4i6.2548>
- Milaenia Fitri, H., & Hidayati, M. (2021). Pengaruh Lama Waktu Tunggu Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Waringinkurung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(12), 1789–1795. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i12.262>
- Momani, A. M., & Jamous, M. (2017). The Evolution of Technology Acceptance Theories. *International Journal of Contemporary Computer Research*, 1(1), 51–58. <https://www.researchgate.net/publication/316644779>
- Mugiarto, M., Agustina, I., & Suryaman, W. (2023). Adopsi Teknologi Aplikasi Aset Dan Kompetensi Pegawai Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Pengelolaan Barang Milik Negara Di Sopd Kota Cimahi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 4823–4835.
- Musdalifah, M., & Hadisaputro, E. L. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance

- Model Pada Aplikasi Dana. *Journal Of Computer System and Informatics*, 4(1), 72–78. <https://doi.org/10.47065/josyc.v4i1.2493>
- Nurrahmah, S., & Andikaputra, F. A. T. (2024). Penerapan Aplikasi SIM BARRAYA Pada DISBUDPAR Kabupaten Bandung Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi Vol 8 No 1*, 142–152.
- Pramuditha, R., & Agustina, I. (2022). Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(1), 884–901.
- Prihatin, T., Muhammad, A., & Hidayat, T. (2023). Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Publik Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 4(3), 13. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i3.1420>
- Putri, M. C., & Yuliyana, W. (2023). Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik Dan Kompetensi Sdm Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. *Jurnal Pariwisata Bisnis Digital Dan Manajemen*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.33480/jasdim.v2i1.3926>
- Rumana, N. A., Apzari, E. I., Dewi, D. R., Indawati, L., & Yulia, N. (2020). Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Technology Acceptance Model di RSUP Fatmawati. *Faktor Exacta*, 13(1), 44–53. <https://doi.org/10.30998/faktorexacta.v13i1.5611>
- Safitri, H., Rakhmadani, D. P., & Alika, S. D. (2022). Analisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi WeTV di Pulau Jawa Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(4), 996–1005. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i4.4557>
- Syawali, A. Z. S., Harahap, A. S., Pradesa, H. A., & Andikaputra, F. A. T. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi BJB DIGI Mobile Banking dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Kompute*, 4(1), 625–633. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i1.1205>
- Utomo, Y., & Walujo, D. A. (2018). Penerapan Konstruksi Technology Acceptance Model (Tam) Pada Layanan Mobile Application Di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. *WAKTU: Jurnal Teknik UNIPA*, 16(1), 39–48. <https://doi.org/10.36456/waktu.v16i1.1445>
- Wahyuni, F. D., & Qotimah, N. E. khusnul. (2022). Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa tengah. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional SIKesNAs*, 138(145), 1–8.
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754. <http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/mm>
- Yusuf, M. (2023). Pengaruh Distribusi dan Parameter terhadap Kinerja Sistem Antrian. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 3(6), 780–785. <https://doi.org/10.30865/klik.v3i6.878>
- Zulvia, P., & Harahap, A. S. (2023). Advokasi Digitalisasi Desa Dalam Pengembangan Potensi Desa Cibodas Lembang Sebagai Desa Digital. *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 518–525. <https://doi.org/10.46576/rjpkm.v4i1.2501>
- Zulvia, Pepi, & Yerina, A. S. (2023). Motivasi Dan Pengalaman Pengguna Sebagai Faktor Tambahan Dalam Meninjau Penerimaan Aplikasi Seluler Kai Access : Modifikasi Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 27(2), 209–228. <https://doi.org/10.17933/jskm.2023.5250>