

HUBUNGAN EKSPEKTASI KINERJA, EKSPEKTASI USAHA, DAN PENGARUH SOSIAL DENGAN PENERIMAAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN PUSKESMAS TANPA ANTRIAN KOTA SEMARANG (PUSTAKA) DI PUSKESMAS PONCOL SEMARANG

Irvine Nahla Anggraini¹, Septo Pawelas Arso², Rani Tiyas Budiyaniti²

¹Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

²Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

*Corresponding author : irvineanggraini@gmail.com

ABSTRACT

Poncol Health Center is one of the health center in Semarang City which has a high number of queues at the outpatient registration place, so this must be addressed immediately because it can affect patient satisfaction and impact the quality of health center services as well. In an effort to overcome this queuing problem, the Poncol Health Center implements the Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA), namely outpatient registration via Whatsapp, SMS, or an application, that has been made by the Semarang Health Office. In its implementation, PUSTAKA has not been optimally utilized by patients, so this study aims to determine the factors which are associated with acceptance in the use of PUSTAKA program. This type of research is a quantitative research with a cross-sectional study design. The sample in the study amounted to 100 respondents who are users of PUSTAKA at Poncol Health Center. Data processing used univariate and bivariate analysis methods with the chi-square statistical test. The results of the study show that the variables which are significantly correlated to acceptance in the use of PUSTAKA program are performance expectancy ($p=0,037$) and effort expectancy ($p= 0,015$). The variable which is not significantly correlated is social influence ($p= 0,434$). Poncol Health Center are advised to optimizing the socialization of PUSTAKA, advise the Semarang Health Office to simplify the registration format, and provide another telephone number as an alternative for patients who have problems registering via SMS or Whatsapp.

Keywords: Acceptance, Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA), users of PUSTAKA

PENDAHULUAN

Menurut Permenkes RI No. 75 Tahun 2014 Puskesmas yaitu fasilitas pelayanan kesehatan penyelenggara upaya kesehatan masyarakat serta upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dimana puskesmas ini lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan di wilayah kerjanya.¹

Adanya peningkatan permintaan masyarakat terhadap pemenuhan kebutuhan akan kesehatan di pelayanan kesehatan seperti puskesmas menyebabkan jumlah konsumen terus mengalami peningkatan sedangkan jumlah penyedia layanan tidak bertambah. Hal ini menjadi salah satu penyebab adanya garis tunggu atau antrian di puskesmas. Salah satu indikator dari terjadinya sebuah antrian yaitu apabila penyedia layanan lebih sedikit dibandingkan kebutuhan akan suatu pelayanan. Panjang dan lamanya antrian dapat membuat pasien merasa tidak nyaman, yang dapat pula memengaruhi kepuasan pasien.² Untuk itu pihak puskesmas perlu memerhatikan bagaimana agar antrian di puskesmas tidak mengurangi kepuasan pasien.

Melihat perkembangan saat ini, teknologi di berbagai bidang telah berkembang secara pesat tidak terkecuali pada bidang kesehatan. Penggunaan telepon seluler dan teknologi lainnya juga telah banyak dimanfaatkan dalam pelayanan kesehatan.^{3,4} Berdasarkan hal tersebut maka dibuatlah sebuah implementasi dari sistem antrian yang dapat membantu antrian untuk menjadi lebih efektif dan dapat di akses melalui telepon seluler.⁵ Pada penelitian yang dilakukan oleh Soegijoko (2010) tentang pemanfaatan teknologi dalam bidang kesehatan menjelaskan bahwa adanya peningkatan penggunaan teknologi khususnya telepon seluler dapat memberikan berbagai inovasi untuk pengembangan teknologi dalam peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat.⁶

Melihat manfaat teknologi dalam bidang kesehatan, maka Dinas Kesehatan Kota Semarang membuat suatu kebijakan untuk mengatasi antrian dengan memanfaatkan teknologi menjadi sebuah program inovasi yang disebut dengan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA). Program ini adalah salah satu program layanan pendaftaran untuk pasien lama layanan rawat jalan puskesmas yang dilakukan melalui SMS (*Short Message Service*) / *Whatsapp*, dengan cara mengirimkan format tertentu ("DAFTAR

Nama Lengkap#NIK#Tanggal Lahir#Poli#Tanggal Periksa") kepada nomor puskesmas tujuan, atau dapat menggunakan aplikasi yang bisa di unduh di *play store*. Setelah pasien mengirimkan format tersebut, selanjutnya pihak puskesmas akan memberikan balasan yang berupa nomor antrian serta perkiraan waktu kedatangan dari pasien yang bersangkutan.⁷

Dengan adanya program ini maka pasien lama yang ingin mendaftar layanan rawat jalan di puskesmas Kota Semarang bisa mendaftarkan dirinya dari rumah, sehingga tidak perlu mengantri di puskesmas dan tidak menyebabkan antrian yang semakin panjang. Namun program ini belum dimanfaatkan secara maksimal di beberapa puskesmas di Kota Semarang, dimana berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Semarang, diperoleh hasil rekapitulasi jumlah pengguna PUSTAKA di seluruh puskesmas Kota Semarang mulai bulan Agustus 2018 hingga bulan Desember 2019, bahwa PUSTAKA telah digunakan oleh total sebanyak 69.365 (3,53%) pengguna di seluruh Puskesmas Kota Semarang. Sedangkan menurut Dinas Kesehatan Kota Semarang, target pasien yang melakukan pendaftaran rawat jalan menggunakan PUSTAKA sebesar 90%. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan PUSTAKA di puskesmas Kota Semarang masih belum mencapai target.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Dinas Kesehatan Kota Semarang terhitung pada bulan Agustus 2018 hingga Desember 2019 menunjukkan bahwa cakupan pengguna PUSTAKA di Puskesmas Poncol memiliki jumlah yang cukup rendah yaitu sebesar 1,1%, dimana dengan jumlah tersebut Puskesmas Poncol termasuk kedalam sepuluh puskesmas dengan cakupan pengguna PUSTAKA terendah dan memiliki rata-rata jumlah antrian paling tinggi yaitu sebesar 51 orang setiap harinya dibandingkan dengan kesembilan puskesmas lainnya. Puskesmas Poncol juga memiliki jumlah pengguna PUSTAKA yang cukup rendah yaitu sebesar 571 pengguna terhitung pada bulan Agustus 2018 hingga Desember 2019, dimana dengan jumlah tersebut Puskesmas Poncol juga termasuk kedalam sepuluh puskesmas dengan jumlah pengguna PUSTAKA terendah dan memiliki jumlah rata-rata antrian tertinggi diantara sembilan puskesmas lainnya.

Tujuan PUSTAKA yaitu untuk dapat mengurangi antrian di puskesmas, sehingga dalam hal ini jumlah rata-rata pasien yang mengantri tiap harinya menjadi indikator yang cukup penting dalam melihat bagaimana

PUSTAKA menjalankan fungsinya. Berdasarkan hal tersebut, Puskesmas Poncol menjadi salah satu puskesmas yang memiliki cakupan pengguna serta jumlah pengguna PUSTAKA yang rendah dan jumlah rata-rata pasien yang mengantri cukup banyak.

Adanya cakupan pengguna dan jumlah pengguna PUSTAKA yang rendah ini dipengaruhi oleh bagaimana penerimaan PUSTAKA tersebut di masyarakat, sehingga hal ini berakibat pula pada tingginya jumlah antrian di Puskesmas Poncol. Penerimaan PUSTAKA di masyarakat dapat disebabkan oleh beberapa faktor, sehingga untuk mengetahui hal tersebut penting untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan penerimaan masyarakat dalam penggunaan program layanan pendaftaran pasien rawat jalan dengan Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) di Puskesmas Poncol Semarang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan termasuk penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada bulan Juli hingga Agustus 2020 dengan tempat penelitian di Puskesmas Poncol Semarang dan telah lulus uji etika penelitian dengan nomor 187/EA/KEPK-FKM/2020.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 571 pasien rawat jalan pengguna PUSTAKA berdasarkan jumlah pengguna pada bulan Agustus 2018 hingga bulan Desember 2019 sesuai data Dinas Kesehatan Kota Semarang. Besar sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dan didapatkan sampel sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*, dimana sampel yang diambil memiliki kriteria telah memanfaatkan pelayanan di Puskesmas Poncol, memiliki dan dapat mengakses *smartphone*, responden telah memanfaatkan PUSTAKA, dalam keadaan umum yang baik, serta bersedia untuk diwawancarai.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara secara langsung serta wawancara melalui telepon kepada responden, yaitu pasien rawat jalan pengguna PUSTAKA dengan menggunakan kuesioner tertutup. Wawancara secara langsung dilakukan sesuai dengan protokol kesehatan dalam upaya pencegahan penularan Covid-19, yaitu memakai masker medis, *face shield*, dan menjaga jarak.

Terdapat tiga variabel bebas dalam penelitian ini yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial, serta satu variabel terikat yaitu penerimaan dalam penggunaan program PUSTAKA. Penerimaan disini memiliki definisi yaitu bagaimana pengalaman responden dalam menggunakan PUSTAKA dan bagaimana minat responden dalam penggunaan PUSTAKA selanjutnya. Untuk mengetahui faktor penerimaan masyarakat terhadap program maka digunakan pendekatan teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang merupakan teori yang dirancang untuk menjelaskan niat dalam penggunaan teknologi. Analisis yang digunakan terdiri dari analisis univariat serta analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi-square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

Deskripsi Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden

No.	Karakteristik Responden	f	%
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	45	45,0
	Perempuan	55	55,0
2.	Umur		
	Dewasa muda	82	82,0
	Dewasa madya	18	18,0
3.	Tingkat Pendidikan		
	Dasar (\leq SMP)	37	37,0
	Menengah (SMA)	48	48,0
	Tinggi (\geq Perguruan tinggi)	15	15,0
4.	Pekerjaan		
	Tidak bekerja	39	39,0
	Bekerja	61	61,0
5.	Status Pengguna		
	Pasien	44	44,0
	Keluarga pasien	56	56,0
6.	Jumlah Penggunaan		
	\leq 3 kali	88	88,0
	\geq 3 kali	12	12,0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden pada penelitian ini mayoritas berjenis kelamin perempuan (55%), sebagian besar termasuk kedalam kategori umur dewasa muda yaitu umur 18-40 tahun (82%), memiliki tingkat pendidikan menengah / SMA (48%), mayoritas responden memiliki pekerjaan (61%), responden merupakan keluarga pasien (56%), dan jumlah

penggunaan PUSTAKA sebanyak ≤ 3 kali (88%).

Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

No.	Variabel	f	%
1.	Penerimaan dalam Penggunaan Program PUSTAKA		
	Baik	69	69,0
	Kurang Baik	31	31,0
2.	Ekspektasi Kinerja		
	Menguntungkan	72	72,0
	Tidak Menguntungkan	28	28,0
3.	Ekspektasi Usaha		
	Mudah	74	74,0
	Tidak Mudah	26	26,0
4.	Pengaruh Sosial		
	Mendukung	51	51,0
	Tidak Mendukung	49	49,0
Total		100	100,0

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel penelitian diatas, dapat diketahui bahwa penerimaan dalam penggunaan program PUSTAKA di Puskesmas Poncol yang baik yaitu sebesar 69% responden. Sedangkan penerimaan dalam penggunaan program PUSTAKA yang kurang baik yaitu sebesar 31%. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa responden yang masih ragu-ragu dalam penggunaan PUSTAKA secara terus-menerus di waktu yang akan datang, karena masih terdapat keluhan dari beberapa responden yaitu terkait dengan format pendaftaran yang harus dikirimkan melalui SMS atau *Whatsapp* yang dianggap agak rumit terutama bagi responden yang tergolong usia dewasa madya (41-60 tahun). Hal ini sesuai dengan penelitian Ekamaulana (2016) yang menyatakan bahwa kerumitan berpengaruh positif terhadap minat dalam penggunaan teknologi.⁸

Kendala lainnya bagi responden yang melakukan pendaftaran dengan menggunakan aplikasi PUSTAKA, yaitu terkadang aplikasi mengalami masalah (*error*) baik saat ingin mendaftar ataupun untuk melihat antrian di puskesmas, serta kurang adanya sosialisasi dari pihak puskesmas mengenai penggunaan PUSTAKA dalam melakukan pendaftaran rawat jalan secara langsung. Kurangnya sosialisasi ini dapat mempengaruhi minat masyarakat dalam penggunaan PUSTAKA karena masyarakat tidak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai PUSTAKA. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Jumnawaty, dkk (2020) yang menyatakan bahwa pengetahuan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan

terhadap minat penggunaan teknologi (*e-billing*).⁹

Pada variabel ekspektasi kinerja, sebesar 72% responden merasa diuntungkan dengan menggunakan PUSTAKA untuk melakukan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Poncol. Namun masih terdapat 28% responden yang merasa tidak diuntungkan dengan menggunakan PUSTAKA, dikarenakan masih terdapat beberapa responden yang merasa format yang dikirimkan sedikit rumit.

Pada variabel ekspektasi usaha, sebesar 74% responden merasa mudah dalam menggunakan program PUSTAKA untuk melakukan pendaftaran rawat jalan, sedangkan sebesar 26% merasa tidak mudah dikarenakan beberapa responden pernah mengalami kesulitan saat melakukan pendaftaran rawat jalan menggunakan PUSTAKA seperti aplikasi PUSTAKA yang bermasalah (*error*) saat digunakan. Hal ini sesuai dengan penelitian Afifah dan Widyanesti (2017) yang menyatakan bahwa kemudahan dalam penggunaan dapat mempengaruhi minat penggunaan suatu sistem dimana semakin besar tingkat kemudahan maka minat menggunakannya juga akan meningkat.¹⁰

Pada variabel pengaruh sosial, sebesar 51% responden merasa dalam menggunakan PUSTAKA mendapat dukungan dari orang yang dianggap penting bagi responden, dan sebesar 49% responden merasa tidak mendapat dukungan dalam menggunakan PUSTAKA. Hal ini dikarenakan beberapa responden yang menggunakan PUSTAKA tidak disebabkan karena saran dari teman maupun keluarga responden, serta mayoritas responden beranggapan bahwa orang dalam lingkungannya yang menggunakan PUSTAKA tidak memiliki *prestise* (*wibawa*) yang lebih baik daripada mereka yang tidak menggunakan PUSTAKA, sehingga tidak mempengaruhi responden dalam menggunakan PUSTAKA.

2. Analisis Bivariat

sebesar 75,7% dan responden yang memiliki ekspektasi usaha yang tidak mudah sebesar 50%. Persentase responden dengan

Tabel 3. Hasil Analisis Bivariat

Variabel	Penerimaan dalam Penggunaan Program PUSTAKA				Total		p-value
	Baik		Kurang Baik		f	%	
	f	%	f	%			
Ekspektasi Kinerja							
Menguntungkan	54	75,0	18	25,0	72	100,0	0,037
Tidak Menguntungkan	15	53,6	13	46,4	28	100,0	
Ekspektasi Usaha							
Mudah	56	75,7	18	24,3	74	100,0	0,015
Tidak Mudah	13	50,0	13	50,0	26	100,0	
Pengaruh Sosial							
Mendukung	37	72,5	14	27,5	51	100,0	0,434
Tidak Mendukung	32	65,3	17	34,7	49	100,0	

Berdasarkan tabel hasil analisis bivariat pada variabel ekspektasi kinerja dapat diketahui bahwa persentase responden dengan penerimaan dalam penggunaan program PUSTAKA yang baik pada kelompok responden yang memiliki ekspektasi kinerja yang menguntungkan sebesar 75% dan yang memiliki ekspektasi kinerja yang tidak menguntungkan sebesar 53,6%. Persentase responden dengan penerimaan dalam penggunaan program PUSTAKA yang baik dan ekspektasi kinerja yang menguntungkan lebih besar dibandingkan dengan yang tidak menguntungkan.

Hasil uji statistik menggunakan *chi square* menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai *p-value* sebesar 0,037 ($p\text{-value} \leq 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara ekspektasi kinerja dengan penerimaan dalam penggunaan program PUSTAKA. Hal ini sejalan dengan penelitian Haider et al. (2015),

Kurfali et al. (2017), dan Lallahomed et al. (2017) yang membuktikan bahwa pemanfaatan sistem informasi oleh individu dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, yaitu semakin besar kepercayaan individu terhadap sistem informasi yang dapat mempermudah kerjanya, maka minat mereka dalam pemanfaatan sistem informasi juga akan semakin meningkat.¹¹

Pada variabel ekspektasi usaha dapat diketahui bahwa persentase responden dengan penerimaan dalam penggunaan program PUSTAKA yang baik pada kelompok responden yang memiliki ekspektasi usaha yang mudah

penerimaan dalam penggunaan program PUSTAKA yang baik dan ekspektasi usaha yang mudah lebih besar dibandingkan dengan yang tidak mudah. Hasil uji statistik menggunakan *chi square* menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai *pvalue* sebesar 0,015 ($p\text{-value} \leq 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara ekspektasi usaha dengan penerimaan dalam penggunaan program PUSTAKA. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian yang menyatakan bahwa suatu sistem informasi yang mudah digunakan dapat meningkatkan minat individu untuk menggunakannya.^{11,12,13,14}

Pada variabel pengaruh sosial dapat diketahui bahwa persentase responden dengan penerimaan dalam penggunaan program PUSTAKA yang baik pada kelompok responden yang memiliki pengaruh sosial yang mendukung sebesar 72,5% dan responden yang memiliki pengaruh sosial yang tidak mendukung sebesar 65,3%. Persentase responden dengan penerimaan dalam penggunaan program PUSTAKA yang baik dan pengaruh sosial yang mendukung lebih besar dibandingkan dengan yang tidak mendukung. Hasil uji statistik menggunakan *chi square* menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai *p-value* sebesar 0,434 ($p\text{-value} > 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara pengaruh sosial dengan penerimaan dalam penggunaan program PUSTAKA. Hal ini sesuai dengan temuan Venkatesh et al. (2003) saat melakukan penelitian untuk menciptakan UTAUT, dimana penggunaan suatu sistem tertentu mayoritas terjadi karena kemungkinan

orang dalam memenuhi harapan orang lain akan semakin besar ketika seseorang atau lingkungan sosialnya mampu untuk memberi hadiah atau menghukum suatu perilaku tertentu.¹⁵ Namun tidak sejalan dengan penelitian Trie Handayani (2015) yang menyatakan bahwa pengaruh sosial mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan dan penggunaan SiAkad (Sistem Informasi Akademik).¹⁶

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (55%), sebagian besar termasuk kedalam kategori umur dewasa muda yaitu umur 18-40 tahun (82%), memiliki tingkat pendidikan menengah / SMA (48%), mayoritas responden memiliki pekerjaan (61%), responden merupakan keluarga pasien (56%), dan jumlah penggunaan PUSTAKA sebanyak ≤ 3 kali (88%). Sebagian besar responden memiliki penerimaan dalam penggunaan program PUSTAKA di Puskesmas Poncol yang baik (69%).

Setelah dilakukan uji hubungan dengan uji *chi-square* dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara ekspektasi kinerja ($p\text{-value} = 0,037$) dan ekspektasi usaha ($p\text{-value} = 0,015$) dengan penerimaan dalam penggunaan PUSTAKA di Puskesmas Poncol, serta tidak ada hubungan yang signifikan antara pengaruh sosial ($p\text{-value} = 0,434$) dengan penerimaan dalam penggunaan PUSTAKA di Puskesmas Poncol.

SARAN

1. Bagi Dinas Kesehatan Kota Semarang
 - a. Dinas kesehatan sebaiknya melakukan penyederhanaan format pendaftaran PUSTAKA yang dilakukan melalui SMS atau *Whatsapp* agar tidak terlalu panjang.
 - b. Dinas kesehatan perlu meningkatkan dan memperbaiki performa aplikasi PUSTAKA, agar fitur yang terdapat di aplikasi tersebut tidak sering mengalami gangguan (*error*) sehingga pengguna aplikasi tidak mengalami kendala dalam melakukan pendaftaran.
 - c. Dinas kesehatan sebaiknya meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat Kota Semarang mengenai

PUSTAKA serta menghimbau puskesmas untuk memaksimalkan sosialisasi pada masyarakat sesuai wilayah kerjanya mengenai penggunaan PUSTAKA dalam melakukan pendaftaran rawat jalan.

2. Bagi Puskesmas Poncol Semarang
 - a. Puskesmas perlu memaksimalkan sosialisasi secara langsung terkait layanan pendaftaran pasien rawat jalan melalui PUSTAKA, sehingga pasien maupun keluarga pasien dapat lebih terdorong untuk menggunakan PUSTAKA dalam melakukan pendaftaran. Sosialisasi dapat pula dilakukan saat Posyandu serta bekerjasama dengan kader kesehatan untuk menyampaikan informasi terkait PUSTAKA.
 - b. Puskesmas sebaiknya memiliki sarana untuk menerima saran dan pengaduan yang responsif khusus pengguna layanan pendaftaran pasien rawat jalan melalui PUSTAKA agar keluhan yang dirasakan pasien dapat segera diperbaiki.
 - c. Puskesmas sebaiknya memberikan saran kepada pihak Dinas Kesehatan Kota Semarang pada saat pertemuan atau rapat rutin untuk menyederhanakan format pendaftaran melalui SMS atau *Whatsapp* agar tidak terlalu panjang.
 - d. Puskesmas sebaiknya menyediakan nomor lain sebagai alternatif bagi pasien yang mengalami kendala dalam melakukan pendaftaran melalui SMS atau *Whatsapp* pada nomor utama, serta memastikan koneksi internet selalu baik sehingga tidak menjadi hambatan bagi pasien yang ingin mendaftar.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Dapat melakukan penelitian mengenai perilaku penggunaan program, serta memasukkan variabel kondisi fasilitasi dan variabel pemoderasi dalam penelitian selanjutnya sehingga dapat diketahui faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi perilaku penggunaan PUSTAKA.
 - b. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian mengenai kepuasan serta loyalitas pengguna layanan

pendaftaran rawat jalan melalui PUSTAKA di Puskesmas Poncol Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta, Indonesia; 2014.
2. Nengsih, M.,K, dan Yustanti, N.,V. 2017. Analisis Sistem Antrian Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Padmalalita Muntilan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*.12(1): 68-78. <https://ejournal.unib.ac.id/index.php/Insight/article/view/7752>
3. Istepanian RSH, Laxminarayan S, Pattichis CS. M-Health: Emerging Mobile Health Systems. Springer-Verlag, London; 2010
4. Hampton T. Recent Advances in Mobile TechnologyBenefit Global Health, Research, and Care. *Am Med Assoc* 2012;307:2013–4.
5. Zulfikar, R. A., & Supianto, A. A. 2018. Rancang Bangun Aplikasi Antrian Poliklinik Berbasis Mobile. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(3), 361. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201853891>
6. Soegijoko, S. 2010. Perkembangan Terkini Telemedika dan EHealth serta Prospek Aplikasinya di Indonesia. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2010 (SNATI2010), ISSN: 1907-5022.
7. Dinas Kesehatan. 2018. Inovasi Pelayanan Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA). Semarang.
8. Ekamaulana, Faisal Afiff. 2016. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menggunakan E-filing (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Banjarmasin). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
9. Jumnawaty, Nasaruddin, F., Ahmad, H. 2020. Pengaruh Pengetahuan Teknologi, Persepsi Kemudahan dan Kesulitan Terhadap Penggunaan E-Billing. *Center of Economic Student Journal*. 3(1): 17-31.
10. Afifah, F., Widyaneesti, Sri. 2017. Analisis Penggunaan Mobile Banking dengan Mengadopsi Technology Acceptance Model (TAM). *e-Proceeding of Management*, 4(1), 46-52.
11. Andriyanto, D., Baridwan, Z., & Subekti, I. (2019). Determinan penggunaan sistem akuntansi pemerintah desa: Analisis keperilakuan menggunakan UTAUT keuangan pada tingkat daerah (Sistem Keuangan Pemerintah Daerah / SKPD), akan Implementasi sistem informasi akuntansi pengelolaan keuangan desa mulai dikemb. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 22(2), 313–344.
12. Carter, L., Shaupp, L. C., Hobbs, J., & Campbell, R. (2011). The role of security and trust in the adoption of online tax filing. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5(4), 303–318. <https://doi.org/10.1108/17506161111173568>
13. Haider, Z., Shuwen, C., & Zareen, A. (2015). Adoption of e-government in Pakistan: Demand perspective. *IJACSA International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 6(5), 71–80. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2015.060512>
14. Moghavvemi, S., & Salleh, N. A. M. (2014). Effect of precipitating events on information system adoption and use behaviour. *Journal of Enterprise Information Management*, 27(5), 599–622. <https://doi.org/10.1108/JEIM-11-2012-0079>
15. Venkatesh, V.; Morris, M.G.; Davis, G.B., dan Davis, F.D. 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*. 27 (3): 425-478
16. Handayani, T., & Suidiana, S. (2017). Analisis Penerapan Model Utaut (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Pada Sttnas Yogyakarta). *Angkasa: Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi*, 7(2), 165. <https://doi.org/10.28989/angkasa.v7i2.159>

