

**EFEKTIVITAS PENERIMAAN SISTEM PENDAFTARAN VIA WHATSAPP
(PANDAWA) MENGGUNAKAN TEORI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*
(TAM) DI PUSKESMAS SIBELA**

ABSTRAK

Annisa Eka Fadilah¹, Oliva Virvizat Prasastin*

¹Mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Kusuma Husada Surakarta

Email : annisaekafd05@gmail.com

*Dosen Pengampu Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Universitas Kusuma
Husada Surakarta

Penerapan pendaftaran via *whatsapp* (Pandawa) di Puskesmas Sibela masih terdapat kendala yaitu masih terdapat pasien yang mengirimkan format pendaftaran yang tidak lengkap, sistem dan jaringan yang *error*, serta belum adanya rekap data pelaporan pendaftaran via *whatsapp*, Maka perlu dilakukan analisis seberapa efektif penerimaan sistem Pandawa tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerimaan sistem pendaftaran via *whatsapp* (Pandawa) menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) di Puskesmas Sibela. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam (*indepth interview*) dan pengamatan langsung (observasi) kepada 15 informan pasien pengguna Pandawa dan tenaga kesehatan yaitu staf rekam medis, staf promosi kesehatan, dan petugas skrining. Pengumpulan data diperoleh dari data primer, data sekunder, dan instrumen penelitian. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan 4 variabel yaitu kemudahan penggunaan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan, sikap terhadap teknologi, dan minat perilaku penggunaan sudah efektif dalam penggunaannya, namun perlu adanya tambahan sosialisasi dan pihak puskesmas dapat menambah waktu pengiriman format sebelum jam pelayanan dimulai agar pasien dapat melakukan pemeriksaan di hari yang sama dengan hari pemeriksaan.

Kata kunci : sistem pendaftaran, *whatsapp*, Pandawa, TAM

**EFFECTIVENESS OF RECEIVING THE REGISTRATION SYSTEM VIA
WHATSAPP (PANDAWA) USING THE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*
(TAM) THEORY AT THE SIBELA HEALTH CENTER**

ABSTRACT

Annisa Eka Fadilah¹, Oliva Virvizat Prasastin*

¹Student Undergraduate Program of Health Administration, Faculty of Health Science,
Kusuma Husada University Surakarta

Email : annisaekafd05@gmail.com

*Lecturer Health Administration Undergraduate Program, Kusuma Husada University
Surakarta

The application of registration via whatsapp (Pandawa) at Puskesmas Sibela still has problems, namely there still patients who send incomplete registration forms, system and network errors, and there is no data recap of reporting registration via whatsapp, So it's necessary to analyze how effective the acceptance of Pandawa system.

This study aims to analyze the effectiveness of receiving the registration system via whatsapp (Pandawa) using the *Technology Acceptance Model* (TAM) at Puskesmas Sibela. The type of research is descriptive qualitative research by conducting indepth interviews and direct observation of 15 Pandawa user patient informants and health workers, namely medical record staff, health promotion staff, and screening officers. Data collection was obtained from primary data, secondary data, and research instruments. Data analysis techniques used data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results showed that from 4 variables namely perceived ease of use, perceived usefulness, attitude toward using, and behavioral intention to use has been effective in its use, but there needs additional sosialisasi and puskesmas can increase the time for sending format before service hours start so patients can have an examination on the same day as examination day.

Keywords : registration system, whatsapp, Pandawa, TAM

PENDAHULUAN

Di era digitalisasi, kemajuan teknologi di berbagai bidang salah satunya pada pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan yang wajib ditingkatkan dan dikembangkan. Pemanfaatan layanan *mobile* telah digunakan di berbagai negara misalnya pada organisasi nirlaba independen Amerika Serikat ClearWay Minnesota yang menambahkan pilihan pendaftaran dan layanan online ke layanan *Quitplan* mereka (1).

Dalam bidang kesehatan, untuk mengatasi masalah antrian dalam pelayanan kesehatan juga telah dikembangkan secara luas. Beberapa di antaranya adalah sistem pendaftaran via SMS yang telah digunakan oleh penduduk India dan sistem pendaftaran berbasis web bagi pasien rumah sakit di Cina. Di Indonesia, pemanfaatan layanan *mobile* untuk mengatasi masalah antrian telah banyak dikembangkan, contohnya pemanfaatan *sms gateway* dan pendaftaran *online* menggunakan aplikasi android serta berbasis web (2).

Saat ini pemerintah Indonesia sedang menggencarkan sistem baru pada bidang kesehatan yaitu sistem pendaftaran *online*. Sistem ini dimaksudkan untuk mempermudah pasien dalam melakukan pendaftaran (3). Di Klaten Jawa Tengah, Rumah Sakit

Umum Pusat (RSUP) dr. Soeradji Tirtonegoro telah menerapkan sistem pendaftaran online yang terbagi menjadi 3 jenis yaitu pendaftaran via SMS, via Whatsapp, dan paket pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran, meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga, serta efektifitas dan efisiensi pelayanan pasien rawat jalan atau poliklinik. Namun, dari hasil pengamatan kepada petugas rekam medis bagian pendaftaran pasien penerapan sistem pendaftaran online tersebut masih terjadi permasalahan (4).

Selanjutnya di Kota Semarang, sebagai bentuk nyata dukungan pemerintah dalam bidang pelayanan kesehatan di Puskesmas, Pemerintah Kota Semarang ikut meresmikan sebuah program baru yang diberi bernama “Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang” atau yang biasa dikenal PUSTAKA pada tanggal 1 Agustus 2018 dengan tujuan untuk menyelenggarakan pendaftaran *online* bagi masyarakat yang akan berobat di Puskesmas dan diharapkan dapat mengurangi antrian berobat. Salah satu puskesmas yang telah menerapkan program PUSTAKA adalah Puskesmas Sronдол Banyumanik Semarang (4).

Di Kota Surakarta, Puskesmas Sibela merupakan puskesmas yang

pertama kali menerapkan sistem pendaftaran online melalui aplikasi *Whatsapp* sejak tanggal 22 Desember 2018 dengan tujuan untuk memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran tanpa menggunakan antrian. Sistem pendaftaran via *Whatsapp* atau biasa disebut dengan Pandawa Puskesmas Sibela hanya dapat dilakukan oleh pasien yang sebelumnya sudah pernah melakukan pemeriksaan di Puskesmas Sibela. Hal tersebut dikarenakan pada format pendaftaran membutuhkan nomor rekam medis yang sudah terdata pada sistem.

Berdasarkan studi pendahuluan terhadap informan yaitu staf rekam medis yang menjadi admin pendaftaran via *Whatsapp* (Pandawa) Puskesmas Sibela pada tanggal 25 November 2022, masih terdapat permasalahan dalam penggunaan sistem pendaftaran via *Whatsapp* (Pandawa) Puskesmas Sibela. Permasalahan tersebut antara lain masih terdapat pasien yang mengirimkan format pendaftaran yang belum sesuai dengan contoh format sehingga format yang dikirimkan tidak lengkap, sistem dan jaringan yang error, serta belum adanya rekap data pelaporan pendaftaran via *Whatsapp*. Selanjutnya berdasarkan observasi yang telah dilakukan di Puskesmas Sibela pada bulan September 2022, terdapat permasalahan dalam

penggunaan sistem pendaftaran via *Whatsapp* dari sudut pandang pasien yaitu terdapat pasien yang belum mengetahui dan memahami alur pendaftaran via *Whatsapp* dan cara penggunaan sistem pendaftaran via *Whatsapp*. Selain itu, terdapat pasien yang kurang bisa memahami balasan dari sistem pendaftaran via *Whatsapp*. Contoh balasan sistem yang kurang bisa dipahami oleh pasien antara lain nomor rekam medis yang belum terdaftar namun sebenarnya pasien sudah pernah melakukan kunjungan ke Puskesmas Sibela. Contoh lain kendala yang ditemukan adalah terdapat pasien yang belum mengetahui bahwa pendaftaran via *Whatsapp* diharuskan 1 atau 2 hari sebelum pemeriksaan, terdapat pasien yang mengirimkan format pendaftaran di hari yang sama sehingga tertolak oleh sistem.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai efektivitas penerimaan sistem pendaftaran via *Whatsapp* (Pandawa) menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan variabel kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*), kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*), sikap terhadap teknologi (*attitude toward using*), minat perilaku

penggunaan (*behavioral intention to use*) di Puskesmas Sibela.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sibela, Mojosongo, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta pada bulan Maret sampai dengan bulan Juni tahun 2023. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah

penelitian deskriptif dengan metode kualitatif yang dilakukan dengan wawancara mendalam (*indepth interview*) dan pengamatan langsung (*observasi*) kepada 15 informan pasien dan tenaga kesehatan untuk menganalisis penerimaan sistem pendaftaran via *Whatsapp* di Puskesmas Sibela.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Informan

Pemilihan informan penelitian didasarkan pada kesesuaian pengetahuan mengenai implementasi yang berkaitan dengan topik penelitian.

Tabel Karakteristik Informan Penelitian

No	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan	Pendidikan	Usia
1.	Informan 1	Laki-laki	Staf rekam medis	D3	32 Tahun
2.	Informan 2	Perempuan	Staf rekam medis	D3	25 Tahun
3.	Informan 3	Perempuan	Staf rekam medis	D3	31 Tahun
4.	Informan 4	Perempuan	Staf rekam medis	D3	26 Tahun
5.	Informan 5	Laki-laki	Staf promosi kesehatan	S1	37 Tahun
6.	Informan 6	Perempuan	Nutrisionis (petugas skrinning)	S1	28 Tahun
7.	Informan 7	Perempuan	Pasien pengguna Pandawa	SMK	38 Tahun
8.	Informan 8	Perempuan	Pasien pengguna Pandawa	SMA	38 Tahun
9.	Informan 9	Perempuan	Pasien pengguna Pandawa	SMP	23 Tahun
10.	Informan 10	Perempuan	Pasien pengguna Pandawa	SMP	38 Tahun
11.	Informan 11	Perempuan	Pasien pengguna Pandawa	S1	24 Tahun
12.	Informan 12	Perempuan	Pasien pengguna Pandawa	SMA	35 Tahun

13.	Informan 13	Perempuan	Pasien pengguna Pandawa	SMA	28 Tahun
14.	Informan 14	Perempuan	Pasien pengguna Pandawa	S1	25 Tahun
15.	Informan 15	Perempuan	Pasien pengguna Pandawa	SMA	35 Tahun

2. Interpretasi Hasil Penelitian

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan suatu teori yang dirancang untuk menganalisis dan memahami faktor – faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan teknologi. Teori TAM memiliki tujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*Acceptance*) pengguna terhadap suatu teknologi. Teori TAM dianggap memiliki pengaruh dan pada umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi (11).

TAM terdiri dari beberapa variabel yaitu kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*), kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*), sikap terhadap teknologi (*attitude toward using*), dan telah diperluas oleh variabel minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) (12). Penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam (*Indept interview*) kepada 15 informan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai efektivitas

penerimaan sistem pendaftaran via *whatsapp* (Pandawa) terhadap pasien pengguna Pandawa dan tenaga kesehatan di Puskesmas Sibela sebagai berikut :

a. Kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*) terhadap efektivitas penerimaan sistem pendaftaran via *whatsapp* (Pandawa)

Ease of use menurut Davis adalah keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan suatu sistem, pengguna tidak perlu mengeluarkan usaha (*free of effort*) (5).Kemudahan yang dimaksudkan disini juga yaitu apabila pengguna percaya suatu sistem tersebut akan mudah untuk mengoperasikannya (6). Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh beberapa informan sebagai berikut :

“Mudah mbak, cuma itu kan buka *whatsapp* e udah ada contoh e tinggal ngirim.”

(Wawancara dilakukan dengan informan 13 selaku pasien pengguna Pandawa pada hari Rabu, 14 Juni 2023)

“Mudah mbak, malah lebih enak ndak begitu antri kan langsung bisa daftar.”

(Wawancara dilakukan dengan informan 7 selaku pasien pengguna Pandawa pada hari Selasa, 13 Juni 2023)

Menurut informan pendaftaran via *whatsapp* (Pandawa) secara fleksibel dapat digunakan kapan saja dan dimana saja disesuaikan dengan kondisi pengguna. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh beberapa informan sebagai berikut :

“Sangat fleksibel, karena mudah mengirit waktu. Soalnya kan online mbak sistemnya, jadi kan bisa emm.. pendaftarannya besok atau lusa kan ada jadi bisa ngatur waktu lewat online gitu.”

(Wawancara dilakukan dengan informan 11 selaku pasien pengguna Pandawa pada hari Selasa, 13 Juni 2023)

“Iya, tadi saya saja sudah jam setengah 9 malam daftarnya langsung dibales trus paginya kesini.”

(Wawancara dilakukan dengan informan 8 selaku pasien pengguna Pandawa pada hari Rabu, 14 Juni 2023)

Berbeda dengan informan 11 dan informan 8, pendapat lain

disampaikan oleh informan 9 dan informan 15 yang berpendapat bahwa Pandawa tidak fleksibel dalam hal waktu karena pengiriman harus dilakukan h-2 atau h-1 dari hari pemeriksaan. Hal ini disampaikan sebagai berikut :

“Ndak bisa, nek pamane periksa hari ini daftarnya hari ini ndak bisa, paling ndak itu kemaren apa pokoke sebelum pendaftaran hari h pendaftaran, kalau langsung nggak bisa.”

(Wawancara dilakukan dengan informan 9 selaku pasien pengguna Pandawa pada hari Senin, 12 Juni 2023)

Dalam implementasinya pendaftaran via *whatsapp* (Pandawa) diharuskan h-2 atau h-1 dengan batas pengiriman pukul 00.00 malam sehingga kurang fleksibel dalam waktu pengiriman format, namun untuk pelayanan di hari pemeriksaan pasien dapat datang kapan saja sesuai dengan jam pelayanan puskesmas sehingga Pandawa dikatakan kurang fleksibel karena terdapat batasan waktu pengiriman format.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan didapatkan informasi bahwa sistem pendaftaran via

whatsapp (Pandawa) berdasarkan aspek kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*) dapat mempengaruhi efektivitas penerimaan sistem pendaftaran via *whatsapp* (Pandawa) di Puskesmas Sibela. Hal ini telah sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu dapat diakses dengan mudah. Namun penggunaan Pandawa kurang fleksibel saat digunakan karena terdapat batasan waktu pengiriman yaitu pukul 12 malam sehingga harapan kedepannya pihak puskesmas dapat menambah waktu pengiriman format sebelum jam pelayanan dimulai agar pasien dapat melakukan pemeriksaan di hari yang sama dengan hari pemeriksaan. Hal ini sejalan dengan penelitian (7) yang mendapatkan hasil dari kesimpulan bahwa penggunaan aplikasi Simpus dapat membantu pengguna agar lebih mudah dalam melakukan pekerjaan.

b. Kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) terhadap efektivitas penerimaan sistem pendaftaran via *whatsapp* (Pandawa)

Pemanfaatan pendaftaran via *whatsapp* (Pandawa) di Puskesmas

Sibela diharapkan dapat mempersingkat waktu bagi tenaga kesehatan untuk melakukan konfirmasi pendaftaran maupun bagi pasien dalam registrasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan beberapa informan sebagai berikut :

“He’em, langsung kok maksute aku daftar gitu to paling lama tu yo semenit lah, langsung dijawab kadang ngga ada semenit langsung udah terdaftar gitu jam segini.”

(Wawancara dilakukan dengan informan 12 selaku pasien pengguna Pandawa pada hari Senin, 12 Juni 2023)

“Yo iyo banget no, kalau pake nomor antrian kan didepan aja bisa sampe sejam lebih kalau pake Pandawa kan Cuma sebentar.”

(Wawancara dilakukan dengan informan 14 selaku pasien pengguna Pandawa pada hari Rabu, 14 Juni 2023)

Pendapat lain disampaikan oleh informan 2 yang menyatakan bahwa penggunaan Pandawa tidak mempercepat pekerjaan di loket pendaftaran karena pelayanan yang diberikan sama dengan pasien yang mendaftar secara manual :

“Emm.. kalau mempercepat sih enggak sih soalnya sama aja sama pasien yang dia ambil nomor, dia WA Pandawa atau

dia ambil nomor antrian di APM kalau menurut kita sebagai petugas mempercepat pekerjaan kita enggak, tapi kalau bagi pasien itu lebih mempercepat harusnya.”

(Wawancara dilakukan pada hari Rabu, 14 Juni 2023)

Dalam implementasi sistem yang telah dilaksanakan, pendaftaran via *whatsapp* (Pandawa) dapat dikatakan mempercepat pelayanan pendaftaran karena data pasien Pandawa langsung terdata dalam Simpus sehingga petugas loket pendaftaran hanya perlu mencetak sticker dan menyiapkan kertas resep.

Dari hasil wawancara beberapa informan diatas, berdasarkan aspek kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) dapat mempengaruhi efektivitas penerimaan sistem pendaftaran via *whatsapp* (Pandawa) di Puskesmas Sibela. Hal ini telah sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa suatu sistem dikatakan efektif apabila dipercaya dapat meningkatkan prestasi kerja atau kinerja dari penggunanya (6). Penerapan Pandawa dapat berguna bagi tenaga kesehatan di loket pendaftaran dan khususnya berguna bagi pasien karena dapat

mempersingkat waktu antrian. Hal ini sejalan dengan penelitian (8) yang mendapatkan hasil dari kesimpulan bahwa sistem informasi buku KIA online yang terdapat di Kecamatan Cengkareng terhadap pengguna termasuk baik dan mudah diterima oleh pengguna.

c. Sikap terhadap teknologi (*attitude toward using*) terhadap efektivitas penerimaan sistem pendaftaran via *whatsapp* (Pandawa)

Dalam implementasi penggunaan pendaftaran via *whatsapp* (Pandawa) di Puskesmas Sibela dikatakan tidak menghambat pekerjaan pengguna walaupun mengalami jaringan *error* dan harus menunggu beberapa antrian kembali di puskesmas. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan beberapa informan yang menyatakan bahwa :

“Kalau itu belum sih selama ini lancar walaupun ada jaringan error.”

(Wawancara dilakukan dengan informan 12 selaku pasien pengguna Pandawa pada Senin, 12 Juni 2023)

“Yo ndak itu mbak ndak menghambat. Kalau di puskesmas masih antri lama ya kita tanyakan to mbak, mbak kenapa kendalanya dimana kok lama, nanti paling dia jawab nanti 2 atau 3 orag dulu bu,

yaudah mbak ngga ada masalah kok, enak.”

(Wawancara dilakukan dengan informan 10 selaku pasien pengguna Pandawa pada hari Senin, 12 Juni 2023)

“Enggak menghambat, malah itu tadi mempercepat.”

(Wawancara dilakukan dengan informan 1 selaku staf rekam medis pada hari Selasa, 13 Juni 2023)

Pelatihan mengenai penggunaan Pandawa telah dilakukan oleh pihak puskesmas dengan cara mengumpulkan perwakilan kader, namun masih terdapat pasien yang belum mengetahui adanya pelatihan tersebut.

Dari hasil wawancara beberapa informan diatas, peneliti beranggapan bahwa berdasarkan aspek sikap terhadap teknologi (*attitude toward using*) dapat mempengaruhi efektivitas penerimaan sistem pendaftaran via *whatsapp* (Pandawa) di Puskesmas Sibela. Hal ini telah sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa suatu sistem dikatakan efektif apabila sistem dapat berjalan dengan normal tanpa mengganggu kondisi penggunanya (9). Penggunaan Pandawa tidak mengganggu kondisi penggunanya karena dari sisi tenaga

kesehatan penerapan Pandawa tidak menghambat pekerjaan dalam pelayanan pendaftaran. Dari sisi pasien juga mengatakan bahwa Pandawa tidak mengganggu pekerjaan, mereka akan tetap mencoba apabila menemui kendala dalam penggunaan Pandawa. Hal ini sejalan dengan penelitian (10) yang mendapatkan hasil bahwa penggunaan aplikasi E-Link berjalan secara normal dan pihak puskesmas perlu melakukan sosialisasi kembali mengenai SOP E-Link saat rapat terutama kepada pegawai baru.

d. Minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) terhadap efektivitas penerimaan sistem pendaftaran via *whatsapp* (Pandawa)

Intensitas perilaku penggunaan suatu sistem merupakan niat perilaku pengguna untuk memanfaatkan sistem tersebut sehingga menjadi kebiasaan untuk tetap menggunakan dan keinginan untuk mempengaruhi orang lain (3). Hal ini seperti pernyataan beberapa informan yang memiliki minat untuk menggunakan Pandawa kembali saat akan melakukan

pemeriksaan di Puskesmas Sibela berikut :

“Iya tetep pakai ya itu menurut saya lebih memudahkan sih jadi kalau mau ke puskesmas mending pakai Pandawa.”

(Wawancara dilakukan dengan informan 12 selaku pasien pengguna Pandawa pada hari Senin, 12 Juni 2023)

Berbeda dengan informan 12 dan informan 8, terdapat pasien yang memiliki pendapat lain untuk menggunakan Pandawa sesuai dengan kondisi sakit yang dialami karena Pandawa hanya bisa dilakukan h-1 atau h-2 hari pemeriksaan. Hal ini diutarakan beberapa informan yang menyatakan bahwa :

“Tergantung kita nya mbak, kalau mendesak ya langsung kalau bisa besok ya lewat WA, tergantung kebutuhan. Kalau mendesak itu saya antisipasi kesana pagi. Kalau seringnya saya pakai WA.”

(Wawancara dilakukan dengan informan 9 selaku pasien pengguna Pandawa pada hari Senin, 12 Juni 2023)

Dengan adanya niat pengguna untuk terus menggunakan suatu sistem dapat diyakini mampu menggerakkan keinginan untuk mempengaruhi atau memotivasi

orang lain agar menggunakan sistem itu pula (3). Berikut pernyataan dari beberapa informan pasien dan tenaga kesehatan tentang bagaimana cara memotivasi pengguna lainnya untuk menggunakan Pandawa :

“Ya paling pas ngobrol-ngobrol mbak ibu-ibu kan kadang momong anak, kadang lewat situ lewat WA wae.”

(Wawancara dilakukan dengan informan 7 selaku pasien pengguna Pandawa pada hari Selasa, 13 Juni 2023)

Pelayanan kesehatan dalam bentuk pelayanan salah satunya rekap data pasien merupakan unsur yang sangat penting dan harus dilakukan sebaik mungkin untuk meningkatkan kinerja puskesmas (11). Proses pelaporan dan rekap data khusus pasien Pandawa di Puskesmas Sibela belum terlaksana karena data pasien Pandawa langsung masuk pada Simpus. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, berdasarkan aspek minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) sebagian besar telah menggambarkan bahwa sistem pendaftaran via *whatsapp* (Pandawa) di Puskesmas Sibela telah diterima dengan baik. Hal ini telah sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang

menyatakan bahwa suatu sistem data dikatakan efektif apabila pengguna menaruh sikap perhatian kepada sistem tersebut (9). Pengguna tertarik untuk menggunakan kembali dan memiliki keinginan untuk memotivasi orang lain agar menggunakan Pandawa. Harapan kedepannya untuk pihak puskesmas bisa dilakukan pelaporan dan rekap data khusus pasien Pandawa sehingga dapat menjadi pedoman perencanaan pelayanan pendaftaran via *whatsapp* (Pandawa). Hal ini sejalan dengan penelitian (12) yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) dikatakan mudah untuk diterapkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- a. Dari aspek kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*) menunjukkan bahwa Pandawa mudah untuk diakses, namun kurang fleksibel saat digunakan karena terdapat batasan waktu pengiriman.
- b. Dari aspek kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) menunjukkan bahwa Pandawa

dapat berguna bagi tenaga kesehatan di loket pendaftaran dan khususnya berguna bagi pasien karena dapat mempersingkat waktu antrian.

- c. Dari aspek sikap terhadap teknologi (*attitude toward using*) menunjukkan bahwa penggunaan Pandawa tidak mengganggu kondisi penggunanya karena dari sisi tenaga kesehatan penerapan Pandawa tidak menghambat pekerjaan dalam pelayanan pendaftaran. Dari sisi pasien juga mengatakan bahwa Pandawa tidak mengganggu pekerjaan, mereka akan tetap mencoba apabila menemui kendala dalam penggunaan Pandawa.
- d. Dari aspek minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) menunjukkan bahwa pengguna tertarik untuk menggunakan kembali dan memiliki keinginan untuk memotivasi orang lain agar menggunakan Pandawa.

2. Saran

Perlu adanya tambahan sosialisasi baik dalam bentuk lisan maupun tulisan karena masih terdapat pasien yang belum

mengetahui adanya pendaftaran via *whatsapp* (Pandawa) dilihat dari jumlah pasien pengguna Pandawa setiap harinya dan masih terdapat pasien pengguna Pandawa yang kurang paham mengenai format pendaftaran. Pihak puskesmas juga dapat menambah waktu pengiriman format sebelum jam pelayanan dimulai agar pasien dapat melakukan pemeriksaan di hari yang sama dengan hari pemeriksaan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Keller PA, Lachter RB, Lien RK, Klein J. *Online Versus Telephone Registration: Differences in Quitline Participant Characteristics*. Am J Prev Med [Internet]. 2021;60(3):S136–41. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.amepre.2019.12.025>
2. Astuti ND, Adi K, Suryoputro A. Analisis Penerimaan Sistem Pendaftaran Online Puskesmas Menggunakan TAM2 dan UTAUT. J Manaj Inf Kesehat Indones. 2020;8(2):164–70.
3. Dinata FH, Nurmawati I, Muflihatin I. Evaluasi Sistem Pendaftaran Online dengan Metode *Technology Acceptance Model* di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. J-REMI J Rekam Med dan Inf Kesehat. 2020;1(3):226–33.
4. Enggareti VB, Widowati N, Maesaroh M. Efektivitas Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (Pustaka) Pada Pendaftaran Online Di Puskesmas Sronдол Banyumanik Semarang. J Public Policy Manag Rev. 2022;11(2):131–45.
5. Mardhiyah NS, Rusydi M, Azwari PC. Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Penggunaan Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa Di Kota Palembang. Esensi J Bisnis dan Manaj. 2021;10(2):173–80.
6. Fahlevi P, Dewi AOP. Analisis Aplikasi Ijateng Dengan Menggunakan *Teori Technology Acceptance Model* (TAM). J Ilmu Perpust. 2019;8(2):103–11.
7. Tukan ETPP, Rizqolloh L, Anggraynie RD. Analisis Penggunaan Aplikasi Simpus Dengan Metode Tam (*Technology Acceptance Model*) Di Puskesmas Lamper Tengah *Analysis Of Using Simpus Application With Tam Method In Central Lamper Health Center*. 2023;4(1):28–37.

8. Suriatno ME, Putra DH, Rumana NA, Indawati L. Penerimaan terhadap sistem informasi KIA online di Kecamatan Cengkareng dengan metode TAM. *J Innov Res Knowl* [Internet]. 2022;2(5):2145–60. Available from: <https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/3661>
9. Irawati T, Rimawati E, Pramesti NA. Penggunaan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) Dalam Analisis Sistem Informasi Alista (*Application Of Logistic And Supply Telkom Akses*). *is Best Account Inf Syst Inf Technol Bus Enterp this is link OJS us*. 2020;4(2):106–20.
10. Lishartanti VE, Noor FA. E-Link (Elektronik Laporan Informasi Kesehatan Puskesmas). 2022;
11. Aprilianti W, Syafarina GA, Wathani MR. Sistem Informasi Rekap Data Pasien Di Puskesmas Berbasis Web Pada Desa Batakan.
12. Rizqulloh L, Iqbal M, Puspitasari A. Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Penerimaan Aplikasi Puskesmas Tanpa Antrian (PUSTAKA) di Puskesmas Rowosari. *Indones Heal Inf Manag J*.