

Faktor yang Berhubungan dengan Minat Masyarakat dalam Memanfaatkan Layanan PUSTAKA (Puskesmas Tanpa Antrean Kota Semarang)

Factors Related with Public Interest in Utilizing Public Health Center Without Queues in Semarang City Services

Khoerunnisak¹✉, Septo Pawelas Arso², dan Wulan Kusumastuti³

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

^{2,3}Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro

ABSTRAK

Latar Belakang: Puskesmas Krobokan Semarang mempunyai antrean rawat jalan yang cukup banyak di tempat pendaftaran. Dalam mengatasinya, Puskesmas Krobokan menerapkan layanan Puskesmas Tanpa Antrean Kota Semarang (PUSTAKA) yang telah dikembangkan oleh Dinas Kesehatan Kota Semarang. Namun, dalam pelaksanaannya layanan ini belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

Tujuan: Mengetahui hubungan antara kondisi fasilitas, motivasi hedonis, nilai harga dan kebiasaan dengan minat masyarakat dalam memanfaatkan PUSTAKA.

Metode: Penelitian kuantitatif ini menggunakan desain *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling* dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi-square*. Pengumpulan data dilakukan secara kualitatif untuk menggali informasi lebih dalam terhadap responden.

Hasil: Sebanyak 71,3% responden berminat dalam memanfaatkan layanan PUSTAKA. Terdapat hubungan antara kondisi fasilitas, motivasi hedonis, nilai harga dan kebiasaan dengan minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan PUSTAKA dengan *p-value* $\leq 0,05$.

Kesimpulan: Sebagian besar responden berminat menggunakan layanan PUSTAKA di Puskesmas Krobokan.

Kata Kunci: Minat Perilaku; Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA); Puskesmas

ABSTRACT

Background: Krobokan Health Center of Semarang shows a fairly long queue at the outpatient registration counter. To address this problem, it implements a program named Health Center Without Queues in Semarang City (PUSTAKA) developed by the Semarang Health Office. However, it has not been fully utilized by the public.

Objective: To understand the relationship between facilitating conditions, hedonic motivation, price value, and habits and public interest in utilizing PUSTAKA.

Methods: This quantitative research used a cross-sectional design. The sampling technique was accidental sampling, and the research instrument utilized a questionnaire. Univariate and bivariate analyses were conducted in this study using the chi-square. Additionally, qualitative data collection was also conducted to gain deeper insights from the respondents.

Results: Around 71.3% of respondents were interested in utilizing the PUSTAKA service. There was a relationship between facilitating conditions, hedonic motivation, price value, and habits and public interest in utilizing the PUSTAKA service with a *p-value* of ≤ 0.05 .

Conclusion: Most of the respondents were interested in using the PUSTAKA service at Krobokan Health Center.

Keywords: Behavioral Intention; Health Center Without Queues in Semarang City (PUSTAKA); Public Health Center

✉Corresponding author: khoerunnisak25@gmail.com

Diajukan 4 Juni 2022 Diperbaiki 20 April 2023 Diterima 14 Mei 2023

PENDAHULUAN

Puskesmas dapat diartikan sebagai layanan kesehatan kepada individu dan masyarakat dengan fokus promotif dan preventif untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang tinggi di wilayah kerja, dan juga untuk memberikan kepuasan memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien (Permenkes, 2019). Peningkatan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan tidak sebanding dengan jumlah penyedia pelayanan kesehatan yang cenderung tetap. Faktor tersebut berkontribusi pada terjadinya situasi di mana terdapat waktu tunggu atau antrean dalam layanan kesehatan. Waktu tunggu atau antrean adalah salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan (Laeliyah and Subekti, 2017).

Puskesmas berperan sebagai penyedia perawatan tingkat pertama dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Diah Prameswati, Suryoputro and Fatmasari, 2019). Oleh karena itu, penting untuk memberikan perhatian yang lebih kepada manajemen antrean di berbagai unit pelayanan kesehatan di puskesmas. Antrean panjang dan lama dapat mengakibatkan kurang efektif dan membuat ketidakpuasan pasien (Yuliani, 2020).

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi mengalami kemajuan yang signifikan hingga merambah pada bidang kesehatan (Yani, 2018). Berdasarkan hal tersebut, pada tanggal 1 Agustus 2018, Dinas Kesehatan Kota Semarang menciptakan program inovatif yaitu layanan Puskesmas Tanpa Antrean Kota Semarang (PUSTAKA) yang kemudian diresmikan oleh Walikota Semarang pada 12 November 2018 (Dinas Kesehatan Kota Semarang, 2019).

PUSTAKA ialah pelayanan pendaftaran secara *online* untuk

pelayanan rawat jalan nongawat darurat di puskesmas Kota Semarang. Pendaftaran dilakukan melalui SMS/*WhatsApp*, dengan cara mengirimkan format (“DAFTAR Nama lengkap#NIK#Tanggal Lahir#Poli#Tanggal Periksa”), dan dapat juga melalui e-puskesmaskotasemarang.go.id. (Dinkes Kota Semarang, 2019).

Layanan PUSTAKA bertujuan untuk memudahkan, mengurai antrean, serta mempersingkat waktu tunggu pelayanan kesehatan kepada masyarakat sehingga hal ini dapat meningkatkan mutu dan kepuasan masyarakat. Total pengguna PUSTAKA di 37 puskesmas se-Kota Semarang dari Januari-Desember 2021 telah mencapai 49.472 pengguna (Dinkes Kota Semarang, 2019).

Puskesmas Gayamsari memiliki cakupan pengguna PUSTAKA paling tinggi, yaitu 6.290 pengguna dengan rata-rata kunjungan pasien setiap harinya yaitu 152 pasien. Sementara itu, cakupan pengguna paling rendah ditempati oleh Puskesmas Krobokan dengan jumlah 36 pengguna dengan rata-rata kunjungan pasien setiap harinya 52 pasien (Dinkes Kota Semarang, 2019).

Rendahnya cakupan pengguna layanan PUSTAKA di Puskesmas Krobokan ini dapat berdampak pada lama antrean pelayanan yang diberikan dan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Padahal, ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien (Yuniarti, Piksi and Bandung, 2021).

Program layanan PUSTAKA sudah ada sejak tahun 2018, tetapi hingga tahun 2021 pemanfaatan layanan masih rendah yang mana dapat dilihat dari rendahnya cakupan penggunanya. Pada masa pandemi Covid-19, seharusnya pemanfaatan layanan PUSTAKA dapat meningkat untuk mengurangi penumpukan pada layanan kesehatan yang dapat menambah risiko penularan Covid-19 di Puskesmas.

Salah satu penanggung jawab layanan PUSTAKA di DKK Semarang menyatakan bahwa belum termanfaatkannya layanan PUSTAKA dengan baik dimungkinkan karena minat masyarakat yang masih rendah dengan berbagai faktor yang mempengaruhinya. Faktor yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap penerimaan sistem pendaftaran *online* di masyarakat adalah *behavioral intention to use* (Rumana *et al.*, 2020).

Untuk mempelajari faktor penerimaan masyarakat terhadap inovasi program, pendekatan yang dapat digunakan adalah teori model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology-2* (UTAUT-2) (Pratama, 2021). Teori ini bertujuan untuk menginvestigasi penerimaan dan penggunaan teknologi dalam konteks konsumen.

Tujuan penelitian ini antara lain adalah untuk mendeskripsikan karakteristik umum responden. Selain itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kondisi pendukung, motivasi hedonis, nilai harga, dan kebiasaan dengan minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan PUSTAKA di Puskesmas Krobokan Semarang.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Populasi penelitian menggunakan rata-rata jumlah pasien rawat jalan di Puskesmas Krobokan Semarang bulan Januari–Desember 2021, yaitu sebanyak 1556 pasien. Besar sampel yang digunakan sebanyak 94 sampel yang dihitung menggunakan perhitungan rumus Slovin.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah diadaptasi dari teori Venkatesh, Thong and Xu, (2012) yang dikembangkan oleh peneliti. Kuesioner penelitian ini terdiri dari 23 pertanyaan dengan menggunakan

skala likert yang terdiri dari sangat setuju (ss), setuju (s), ragu-ragu (rg), tidak setuju (ts) dan sangat tidak setuju (sts).

Setelah itu, validitas dan reliabilitas item pertanyaan diuji pada 30 responden yang memiliki karakteristik serupa dengan sasaran penelitian, tetapi bukan termasuk dalam responden penelitian. Uji validitas bertujuan untuk memperkirakan ketepatan dan kecermatan pada instrumen penelitian.

Uji validitas menggunakan pendekatan korelasi *Pearson Product Moment* yang menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai r hitung $\geq r$ tabel (0,463); hal ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memiliki validitas yang baik. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian dapat dipercaya dan konsisten dalam penggunaannya secara berulang.

Dalam penelitian ini, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk semua variabel berada di atas 0.6. Jadi, semua variabel dianggap reliabel dan dapat dijadikan sebagai instrumen penelitian yang layak.

Pengumpulan data secara kuantitatif dilanjutkan dengan pengumpulan data secara kualitatif sebagai data pendukung dengan mewawancarai responden untuk menggali informasi dari hasil kuesioner yang didukung dengan observasi peneliti terkait sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas terkait layanan PUSTAKA.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat dipakai untuk dapat mendeskripsikan data gambaran umum responden dan kategori variabel kondisi fasilitas, motivasi hedonis, nilai harga dan kebiasaan, sedangkan metode analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dengan menggunakan uji *chi-square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Univariat

Deskripsi Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Umum Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	F	%
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	12	12,8
	Perempuan	82	87,2
2.	Kategori Umur		
	Remaja Akhir	25	26,6
	Dewasa Awal	37	39,4
	Dewasa Akhir	22	23,4
	Lansia Awal	8	8,5
	Lansia Akhir	2	2,1
3.	Tingkat Pendidikan		
	Dasar (\leq SMP)	21	22,3
	Menengah (SMA)	55	58,5
	Tinggi (\geq Perguruan Tinggi)	18	19,1
	Kategori Pekerjaan		
4.	Tidak Bekerja	8	8,5
	Bekerja	86	91,5

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden pada penelitian ini sebagian besar adalah perempuan (87,2%). Selain itu, sebagian besar responden (39,4%) tergolong dalam kategori umur dewasa awal (26–35 tahun), mempunyai tingkat pendidikan menengah (SMA) (58,5%), dan bekerja (91,5%).

Perbedaan demografi pada setiap individu dapat berhubungan dengan niat perilaku mereka yang berbeda. Menurut Zhao, Ni (2018) perbedaan seperti usia mempunyai dampak penting pada penerimaan teknologi kesehatan. Beberapa penelitian juga menyadari bahwa mengeksplorasi perbedaan usia dalam adopsi suatu teknologi baru sangat penting.

Hampir seperempat orang tua tidak menggunakan internet atau percaya bahwa internet sulit digunakan dan memiliki kecenderungan kurang tertarik dalam menggunakan aplikasi *e-Health* di masa yang akan datang (De Veer *et al.*, 2015). Pada penerimaan layanan kesehatan *mobile* di antara tiga kelompok yang memiliki usia yang berbeda, hasilnya menunjukkan bahwa faktor-faktornya mempunyai dampak yang berbeda pada niat adopsi di antara

kelompok usia yang berbeda (Lv, 2012).

Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

No.	Variabel	F	%
1.	Minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan PUSTAKA		
	Berminat	67	71,3
	Kurang Berminat	27	28,7
2.	Kondisi Pendukung		
	Mendukung	66	70,2
	Kurang Mendukung	28	29,8
3.	Motivasi Hedonis		
	Tinggi	63	67,0
	Rendah	31	33,0
4.	Nilai Harga		
	Sesuai	78	83,0
	Kurang Sesuai	16	17,0
5.	Kebiasaan		
	Baik	69	73,4
	Kurang Baik	25	26,6

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa persentase masyarakat berminat dalam memanfaatkan layanan PUSTAKA di Puskesmas Krobokan Semarang sebesar 71,3% dan kurang berminat sebesar 28,7%. Minat masyarakat lebih tinggi dikarenakan dapat memudahkan dan lebih cepat dalam melakukan pendaftaran rawat jalan, tidak lama mengantre, serta tidak perlu datang lebih awal ke Puskesmas.

Namun, masih terdapat keluhan masyarakat terkait format pesan yang masih terlalu rumit serta mayoritas responden hanya mengetahui layanan PUSTAKA melalui SMS/*WhatsApp* saja. Padahal, mereka dapat mengakses melalui e-puskesmassemarangkota.go.id yang mana jauh lebih mudah prosesnya. Kendala yang lain adalah terkadang pasien tidak mendapat balasan dari pihak puskesmas padahal pesan yang dikirimkan sudah bertanda *checkbox* dua.

Keluhan lain adalah kurang informasi yang ada di puskesmas seperti *banner*/ poster dan kurang himbuan dan sosialisasi dari pihak puskesmas kepada pasien untuk mencoba memanfaatkan layanan PUSTAKA. Adanya informasi dan sosialisasi tentunya dapat meningkatkan

kesadaran dan pengetahuan masyarakat yang meningkatkan minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan PUSTAKA.

Pada variabel kondisi fasilitasi, sebesar (70,2%) responden memiliki kondisi fasilitasi yang mendukung untuk memanfaatkan layanan PUSTAKA di Puskesmas Krobokan Semarang. Hal ini disebabkan karena mayoritas responden mempunyai sumber daya (seperti *smarthphone* dan internet) yang diperlukan untuk dapat melakukan pendaftaran rawat jalan secara *online*.

Namun, masih terdapat (29,8%) yang memiliki fasilitasi yang kurang mendukung. Hal ini disebabkan karena masih ada sebagian responden yang kurang mengetahui format pesan yang harus dikirimkan ketika akan melakukan pendaftaran layanan PUSTAKA melalui *WhatsApp* karena dirasa masih berbelit-belit.

Pada variabel motivasi hedonis, sebesar 67% memiliki motivasi hedonis tinggi karena menggunakan layanan PUSTAKA tidak akan menghabiskan waktu lama dalam mengantre sehingga dirasa memudahkan pasien. Namun, sebesar 29,8% responden memiliki motivasi hedonis rendah karena masih didapati pasien yang sudah mengirimkan format pesan melalui *WhatsApp*/SMS dengan pesan sudah *checklist* dua, tetapi tidak mendapat balasan.

Pada variabel nilai harga, sebagian besar responden (83%) memiliki persepsi nilai harga yang baik. Hal ini dikarenakan biaya yang dikeluarkan (biaya pulsa/internet) dalam memanfaatkan layanan PUSTAKA itu seimbang dengan manfaat (tidak perlu mengantri) serta cukup terjangkau.

Pada variabel kebiasaan, sebagian responden (73,4%) memiliki kebiasaan yang baik. Hal tersebut dikarenakan, untuk dimasa mendatang, sebagian responden lebih memilih menggunakan layanan PUSTAKA dibandingkan dengan layanan *on-site*. Namun, sebesar 26,6% responden memiliki kebiasaan kurang baik. Hal tersebut disebabkan karena pasien tidak terbiasa untuk memanfaatkan layanan PUSTAKA saat melakukan pelayanan rawat jalan.

B. Analisis Bivariat

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada Tabel 3 pada variabel kondisi fasilitasi dapat diketahui bahwa persentase responden yang berminat dalam memanfaatkan layanan PUSTAKA lebih banyak pada kelompok responden yang memiliki kondisi fasilitasi yang mendukung. Jumlah ini jauh lebih tinggi (79,1%) daripada kelompok responden yang memiliki kondisi fasilitasi yang kurang mendukung (20,9%).

Tabel 3. Hasil Analisis Bivariat

No.	Variabel	Minat Masyarakat dalam Memanfaatkan Layanan PUSTAKA				Total	<i>p-value</i>
		Berminat		Kurang Berminat			
		f	%	f	%		
1.	Kondisi Fasilitasi						
	Mendukung	53	79,1	13	48,1	66	100,0
	Kurang Mendukung	14	20,9	14	51,9	28	100,0
2.	Motivasi Hedonis						
	Tinggi	56	83,6	7	25,9	63	100,0
	Rendah	11	16,4	20	74,1	31	100,0
3.	Nilai Harga						
	Sesuai	63	94,0	15	55,6	78	100,0
	Kurang Sesuai	4	6,0	12	44,4	16	100,0
4.	Kebiasaan						
	Baik	59	88,1	10	37,0	69	100,0
	Kurang Baik	8	11,9	17	63,0	25	100,0

Dari hasil uji statistik dengan *chi square* diperoleh hasil yang signifikan dengan nilai p sebesar 0,003 (nilai $p \leq 0,05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kondisi fasilitasi dengan minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan PUSTAKA.

Kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan suatu sistem, seiring dengan keberadaan fasilitas yang semakin lengkap (Handayani, 2015). Sejalan dengan Ainul Bashir (2020), kondisi fasilitasi terhadap minat penggunaan Aplikasi SIORTU. Namun, tidak sejalan dengan Oktaviana (2021) kondisi fasilitasi tidak memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan aplikasi SILANDESI.id.

Pada variabel motivasi hedonis dapat diketahui bahwa persentase responden yang berminat dalam memanfaatkan layanan PUSTAKA lebih besar pada kelompok responden yang mempunyai motivasi hedonis yang tinggi yaitu sebesar (83,6%). Kelompok responden yang memiliki motivasi hedonis yang rendah sebesar (16,4%).

Hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai p sebesar 0,000 (nilai $p \leq 0,05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara motivasi hedonis dan minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan PUSTAKA.

Hal tersebut sesuai dengan Dewi (2018), motivasi hedonis memiliki pengaruh yang positif terhadap minat perilaku penerimaan dan penggunaan evaluasi pembelajaran *online*. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nuraeni (2022) motivasi hedonis tidak memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi BIBIT.

Pada variabel nilai harga dapat diketahui bahwa persentase responden yang berminat dalam memanfaatkan layanan PUSTAKA lebih banyak pada

kelompok responden yang memiliki persepsi nilai harga yang sesuai yaitu sebesar 94%. Sementara itu, kelompok responden yang memiliki persepsi nilai harga yang kurang sesuai hanya sebesar 6%.

Hasil uji statistik menggunakan uji *chi square* menunjukkan adanya hasil yang signifikan dengan nilai p sebesar 0,000 (nilai $p \leq 0,005$) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara nilai harga dan minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan PUSTAKA. Sesuai dengan penelitian Pratama (2021) yang menyatakan bahwa nilai harga memiliki pengaruh signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan Aplikasi Mobile JKN.

Pada variabel kebiasaan dapat diketahui bahwa persentase responden yang berminat dalam memanfaatkan layanan PUSTAKA lebih banyak pada kelompok responden yang memiliki kebiasaan yang baik yaitu sebesar (88,1%). Kelompok responden yang mempunyai kebiasaan yang kurang baik sebesar (11,9%).

Berdasarkan uji statistik dengan *chi square*, diperoleh hasil signifikan dengan nilai p sebesar 0,000 (nilai $p \leq 0,05$). Oleh karena itu, disimpulkan bahwa ada hubungan antara kebiasaan dengan minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan PUSTAKA.

Hasil tersebut sesuai dengan Nugraha and Rachmawati (2021) kebiasaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan Soetirto (2020) yang menyebutkan kebiasaan dan motivasi hedonis tidak berpengaruh yang signifikan pada *behavioral intention* akan tetapi pada variabel kondisi fasilitasi dan nilai harga memiliki pengaruh yang signifikan pada *behavioral intention*.

PENUTUP

Sebagian besar responden berminat

untuk memanfaatkan layanan PUSTAKA di Puskesmas Krobokan (71,3%). Terdapat hubungan yang signifikan antara kondisi fasilitas (p -value 0,003), motivasi hedonis (p -value 0,000), nilai harga (p -value 0,000), dan kebiasaan (p -value 0,000) terhadap minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan PUSTAKA di Puskesmas Krobokan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainul Bashir, N.A. (2020) 'Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penggunaan SIORTU', *Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 5(1), pp. 42–51. Available at: <https://doi.org/10.21831/elinvo.v5i1.30636>.
- Dewi, S.I.K.. K.D.. S.T. (2018) 'Analisis Tingkat Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Evaluasi PBM Menggunakan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) yang diperluas di Universitas Negeri Padang', *VOTEKNIKA (Jurnal Vokasional Teknik Elektronika & Informatika)*, 6(1).
- Diah Prameswati, N., Suryoputro, A. and Fatmasari, E.Y. (2019) *Analisis Kesiapan Puskesmas Dalam Pelaksanaan Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) di Kota Semarang*.
- Dinas Kesehatan Kota Semarang (2019) *Inovasi Layanan Puskesmas Kota Semarang (PUSTAKA)*.
- Handayani, T.. S. (2015) 'Analisis Penerapan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance And Use of Technology) Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Pada STINAS Yogyakarta', *Jurnal Angkasa*, 8(2).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2019) *Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Laelijah, N. and Subekti, H. (2017) 'Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu', 1(2). Available at: <http://journal.ugm.ac.id/jkesvo>.
- Lv, X.. G.X.. X.Y.. Y.J.. Y.X. (2012) 'Explaining the Mobile Health Services Acceptance from Different Age Groups: A Protection Motivation Theory Perspective', *Internasional Journal of Advancements in Computng Technology (IJACT)*, 4(3).
- Nugraha, N. and Rachmawati, I. (2021) 'Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Layanan Streaming Disney+ Hotstar Menggunakan Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (Utaut 2) Factors Affecting the Adoption Of Disney + Hotstar Streaming Services Using Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (Utaut 2) ', *E-proceeding of Management*, 8(4).
- Nuraeni, S.. R.M.. Y.A. (2022) 'Analisis Faktor Pengaruh Behavioural Intention Pada Aplikasi Bibit Menggunakan Model UATUT 2', *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(1).
- Oktaviana, L.D.. U.D.S. (2021) 'Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Desa Melung Menggunakan Metode UTAUT 2', *Jurnal Rekayasa Informasi*, 10(1).
- Pratama, A.. R.D.. A.A. (2021) *Analisis Faktor Penerimaan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Model UTAUT 2*.
- Rumana, N.A. et al. (2020) 'Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Technology Acceptance Model di RSUP Fatmawati', *Faktor Exacta*, 13(1), pp. 44–53. Available at: <https://doi.org/10.30998/faktorexacta.v13i1.5611>.
- Soetirto, M.A., Sumarwan, U. and Setiawan, I. (2020) 'Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi

- Keputusan Pembelian Sayur Via Online', *Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 15(2), pp. 196–206. Available at: <https://doi.org/10.32534/jv.v15i2.1414>.
- De Veer, A.J.E. *et al.* (2015) 'Determinants of the intention to use e-health by community dwelling older people', *BMC Health Services Research*, 15(1), p. 103. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12913-015-0765-8>.
- Venkatesh, V., Thong, J.Y.L. and Xu, X. (2012) 'Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology', *MIS Quarterly*, 36(1), pp. 157–178.
- Yani, A. (2018) 'Pemanfaatan Teknologi dalam Bidang Kesehatan Masyarakat', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1). Available at: <http://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/PJKM>.
- Yuliani, K., A.S.P., N.N. (2020) 'Gambaran Program Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA) sebagai Layanan Pendaftaran Online', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 10(3), pp. 70–72.
- Yuniarti, A., Piksi, P. and Bandung, G. (2021) 'Analisis Waktu Tunggu Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Ibrahim Adjie', 2(3).
- Zhao, Y., Ni, Q. and Zhou, R. (2018) 'What factors influence the mobile health service adoption? A meta-analysis and the moderating role of age', *International Journal of Information Management*. Elsevier Ltd, pp. 342–350. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.08.006>.