

ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM PUSKESMAS TANPA ANTRIAN KOTA SEMARANG (PUSTAKA) DI PUSKESMAS PUDAKPAYUNG

Zefan Adiputra Golo^{1*}, Irmawati², Ali Hanafiah³

^{1,2,3}Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

^{1,2}Poltekkes Kemenkes Semarang

³Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Malang

Email: zefanadiputra91@gmail.com¹, irmawati@poltekkes-smg.ac.id², alihanafiah218@gmail.com³

Abstrak

Penggunaan Sistem PUSTAKA di Puskesmas Pudakpayung belum optimal, dengan hanya 5% pasien yang memanfaatkannya pada tahun 2023. Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi implementasi Sistem Pustaka menggunakan metode *Technology Acceptance Model*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, melibatkan lima informan yang terdiri dari Kepala Puskesmas, dua petugas pendaftaran, dan dua pasien. Penelitian dilakukan di Puskesmas Pudakpayung, Semarang, dengan metode pengumpulan data melalui observasi langsung dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Pustaka dinilai mudah digunakan dan bermanfaat oleh petugas pendaftaran, terutama karena proses pendaftaran dilakukan melalui WhatsApp yang memiliki format mudah dipahami. Sistem ini terbukti mempercepat pekerjaan dan meningkatkan efektivitas serta produktivitas petugas. Namun, minat penggunaan dari pasien, terutama kalangan pra lansia, masih rendah karena kurang familiar dengan teknologi. Disarankan untuk melakukan sosialisasi dan edukasi intensif kepada pasien serta mengembangkan antarmuka yang lebih ramah pengguna untuk meningkatkan penerimaan dan penggunaan sistem.

Kata Kunci : Sistem PUSTAKA, TAM, Kemudahan Penggunaan, Kegunaan, Minat Penggunaan.

Abstract

The usage of the Pustaka System at Pudakpayung Community Health Center is not optimal, with only 5% of patients utilizing it in 2023. This study aims to evaluate the implementation of the Pustaka System using the Technology Acceptance Model (TAM) method. This qualitative research uses a case study approach, involving five informants, including the Head of the Health Center, two registration officers, and two patients. The study was conducted at Pudakpayung Community Health Center, Semarang, with data collection methods including direct observation and interviews. The results show that the Pustaka System is considered easy to use and beneficial by registration officers, primarily because the registration process is conducted through WhatsApp, which has an easily understandable format. The system has proven to accelerate work and improve the effectiveness and productivity of staff. However, patient usage interest, especially among the elderly, remains low due to unfamiliarity with technology. It is recommended to intensify patient socialization and education and develop a more user-friendly interface to increase system acceptance and usage.

Key Words: PUSTAKA System, TAM, Ease of Use, Usefulness, Intention to Use

PENDAHULUAN

Transformasi sistem kesehatan di Indonesia saat ini menuntut adanya integrasi teknologi dalam pelayanan kesehatan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan (Kemenkes RI, 2021). Dengan adanya integrasi teknologi, diharapkan bahwa akses terhadap layanan kesehatan akan semakin mudah dan cepat bagi masyarakat luas, serta memungkinkan

penyedia layanan kesehatan untuk memberikan perawatan yang lebih efektif dan efisien.

Perkembangan teknologi juga dapat memfasilitasi monitoring dan manajemen penyakit secara lebih efektif, meningkatkan kolaborasi antara profesi kesehatan, dan memperkuat sistem rujukan antarfasilitas kesehatan. Semua hal ini diharapkan dapat membawa dampak

positif dalam upaya meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Salah satu inovasi teknologi yang diterapkan dalam pelayanan kesehatan di Kota Semarang adalah Sistem Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA). Sistem ini bertujuan untuk memfasilitasi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas tanpa harus menunggu dalam antrian yang panjang, sehingga diharapkan dapat mempercepat dan mempermudah akses layanan kesehatan (Golo et al., 2022).

Namun, meskipun sistem ini sudah diterapkan sejak tahun 2020, penggunaan Sistem PUSTAKA di salah satu Puskesmas di Kota Semarang yaitu Puskesmas Pudukpayung belum optimal. Hasil studi pendahuluan menemukan bahwa data menunjukkan bahwa pada tahun 2022, pengguna PUSTAKA hanya mencapai 8% dari 19.045 pasien yang berkunjung. Situasi ini bahkan menurun pada tahun 2023, di mana hanya 5% dari 25.472 pasien yang memanfaatkan sistem ini untuk pendaftaran. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien masih lebih memilih metode pendaftaran konvensional daripada menggunakan teknologi yang disediakan.

Fenomena ini menunjukkan bahwa ada masalah yang perlu dievaluasi lebih lanjut mengenai implementasi dan penggunaan Sistem PUSTAKA di Puskesmas. Oleh karena itu, perlu

dilakukan analisis mendalam untuk memahami kendala yang dihadapi dan mencari solusi yang tepat agar sistem ini dapat digunakan secara optimal.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi implementasi Sistem Pustaka menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*) di Puskesmas Pudukpayung Kota Semarang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif bertujuan memberikan gambaran menyeluruh mengenai masalah yang berkembang dan mencari solusi inovatif. Studi kasus ini difokuskan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, yaitu 1 orang Kepala Puskesmas, 2 orang petugas pendaftaran, dan 2 orang pasien, sehingga total informan dalam penelitian berjumlah 5 orang. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Pudukpayung, Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang. Obyek penelitian adalah Sistem Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang (PUSTAKA).

Metode pengumpulan data melibatkan observasi langsung terhadap sistem PUSTAKA di Puskesmas Pudukpayung, serta wawancara dengan subjek penelitian untuk memperoleh informasi yang mendalam. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman observasi dan wawancara yang telah

dirancang dengan pertanyaan-pertanyaan spesifik. Pengolahan data meliputi penyuntingan untuk mereduksi data, pemberian kode untuk mengelompokkan topik sesuai tujuan penelitian, dan penyederhanaan data. Data yang terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi untuk mengevaluasi implementasi Sistem PUSTAKA.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Persepsi Kemudahan Pengguna

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, diperoleh informasi mengenai kemudahan penggunaan Sistem Pustaka di Puskesmas Pudakpayung. Hasil observasi menunjukkan bahwa Sistem Pustaka mudah digunakan dan dioperasikan, dapat diandalkan, dan jarang mengalami error. Sebagian besar informan menyatakan bahwa penggunaan Sistem Pustaka sangat memudahkan pekerjaan mereka, terutama karena proses pendaftaran dilakukan melalui WhatsApp yang memiliki format yang mudah dipahami. Hal ini didukung dari hasil wawancara dengan informan sebagai berikut :

“Penggunaan Pustaka ini mudah digunakan, intinya seperti pendaftaran biasa di puskesmas sini, tapi sistem pakai online dulu didaftarkan malam hari” (Petugas Pendaftaran).

Dari hasil wawancara di atas menyatakan bahwa penggunaan Sistem Pustaka ini mudah

digunakan seperti halnya pendaftaran pasien secara langsung di puskesmas namun didaftarakannya pada malam hari. Penggunaan Sistem Pustaka melalui aplikasi *whatsapp* sehingga mudah digunakan sesuai dengan format yang telah ditentukan.

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu dimensi dari Technology Acceptance Model (TAM), yang menunjukkan bagaimana pengguna datang untuk menerima dan menggunakan teknologi (Rahimi et al., 2018). Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan Sistem Pustaka di Puskesmas Pudakpayung dinilai mudah oleh para petugas pendaftaran. Hal ini sejalan dengan teori TAM yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat pengguna dalam mengadopsi teknologi (Al-Adwan et al., 2023). Pemahaman yang baik tentang bagaimana sebuah sistem informasi dapat menjadi kunci dalam meningkatkan penerimaan dan penggunaan teknologi (Jubran, 2015). Dengan demikian, perlu untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan pada Sistem PUSTAKA agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi penggunanya (Golo et al., 2022).

2. Persepsi Kegunaan

Dari hasil observasi, penggunaan Sistem Pustaka di Puskesmas

Pudakpayung menunjukkan bahwa sistem ini dapat mempercepat pekerjaan, bermanfaat bagi petugas, memudahkan tugas, serta meningkatkan efektivitas, produktivitas, dan kinerja petugas. Hasil wawancara juga mendukung temuan ini, dimana informan menyatakan bahwa Sistem Pustaka sangat membantu dalam mempercepat proses pendaftaran dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Berikut kutipan dari wawancara dengan informan:

“Kalo manfaat yang didapat untuk sementara ini lebih cepat ya, kalau yang dulu sebelum kita paperless membantu bangetlah pas pasiennya banyak kita masih mencari rekam medis kalau sekarang kita tinggal input misal kita daftar, otomatis data pasien langsung masuk jadi cepet pelayanannya” (Petugas Pendaftaran 1).

“Iya pendaftaran jadi lebih cepat ya, kita pendaftaran cuma 2 orang jadi kita harus bagi tugas pinter-piterlah bagi tugas, yang megang hp untuk Pustaka siapa yang daftar siapa pembagian tugasnya seperti itu” (Petugas Pendaftaran 2)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa Sistem Pustaka ini membantu petugas pendaftaran dalam melakukan pekerjaannya, proses pendaftaran yang dilakukan menjadi lebih cepat. Namun petugas pendaftaran di Puskesmas Pudakpayung hanya terdiri dari 2 orang sehingga perlu membagi tugas dalam pendaftaran pasien melalui Sistem Pustaka.

Kegunaan dari suatu sistem informasi kesehatan diharapkan dapat membantu pelayanan menjadi

lebih efektif dan efisien (Alturkistani et al., 2023). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Pustaka di Puskesmas Pudakpayung mempercepat dan mempermudah pekerjaan petugas pendaftaran, meningkatkan efektivitas dan kinerja, serta mengurangi waktu antrian pasien. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Marikyan & Papagiannidis (2023) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berkontribusi signifikan terhadap penerimaan teknologi.

3. Minat Perilaku dalam Menggunakan

Hasil observasi pada menemukan bahwa pengguna tertarik untuk menggunakan Sistem Pustaka di masa yang akan datang, terutama jika terdapat pembaruan yang dapat meningkatkan pelayanan.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa petugas merasa puas dengan adanya Sistem Pustaka dan menyatakan minat untuk terus menggunakan sistem ini karena membantu mempercepat pelayanan. Berikut beberapa kutipan dari wawancara:

“Puas banget kalau ada Pustaka di puskesmas intinya kalo antrian di puskesmas sama di rumah sakit beda, kalo di puskesmas kita tinggal langsung konfirmasi masuk ke poli, kalau di rumah sakit kita masih menunggu lagi, perbedaannya kan jauh banget ya” (Petugas Pendaftaran 1).

“Kalau dari petugasnya tidak boleh membeda bedakan mbak, yang Pustaka

atau yang tidak, yang pakai BPJS atau umum, semuanya dilayani sama” (Petugas Pendaftaran 2).

Hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas dan pasien menemukan bahwa minat dari pasien terlihat kurang, terutama di kalangan pasien pra lansia. Berikut beberapa kutipan dari wawancara dengan pasien dan kepala puskesmas:

“Karena di daerah sini banyak yang sepuh-sepuh ya mbak, teknologi tidak terlalu pintar, kalau yang muda muda atau kadang yang sepuh-sepuh tapi yang pendidikan agak tinggikan sudah pintar gitu banyak yang menggunakan Pustaka” (Pasien 1).

“Kalo sini kebanyakan pra lansia paling yang muda-muda yang menggunakan itu, kebanyakan pra lansia ke atas tidak tau Pustaka” (Pasien 2).

“Pasiennya juga tidak terlalu banyak mereka lebih cenderung ingin langsung datang kan antrinya juga gak lama kalau pakai pustaka juga ribet soal whatsappnya atau apa, untuk sementara ini ya tetep setiap hari ada yang pakai pustaka, cuma kurang maksimal” (Kepala Puskesmas).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa minat pasien dalam menggunakan Sistem Pustaka untuk pendaftaran pasien sangat rendah. Hal ini menurut Kepala Puskesmas disebabkan karena sebagian besar pasien dari kalangan pra lansia ke atas menghadapi kesulitan dalam mengoperasikan teknologi. Pasien juga menyatakan bahwa mereka

lebih memilih mendaftar langsung di puskesmas daripada melalui Sistem Pustaka atau dengan pendaftaran online.

Minat perilaku dalam menggunakan teknologi dapat diprediksi dari sikap pengguna terhadap teknologi tersebut (Pan, 2020). Hasil penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa semakin positif sikap seseorang terhadap suatu teknologi, semakin besar kemungkinan dia akan mengadopsi perilaku yang berhubungan dengan teknologi tersebut (Shroff et al., 2011). Oleh karena itu, penting bagi Pihak Dinas Kesehatan sebagai pihak yang mengembangkan teknologi PUSTAKA untuk memahami dan memperhitungkan sikap pengguna dalam pengembangan produk mereka. Dengan demikian, mereka dapat menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik dan meningkatkan adopsi teknologi di masyarakat .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pendaftaran di Puskesmas Pudukpayung memiliki minat yang tinggi untuk terus menggunakan Sistem Pustaka karena membantu mempercepat pelayanan. Namun, minat dari pasien untuk menggunakan sistem ini masih rendah, terutama di kalangan pra lansia yang kurang familiar dengan teknologi.

Hasil penelitian juga menunjukkan perlunya pendekatan khusus dalam meningkatkan pemahaman dan

kepercayaan pasien terhadap Sistem PUSTAKA. Diperlukan upaya edukasi yang lebih intensif dan menyeluruh terutama bagi kalangan pra lansia agar mereka dapat merasakan manfaat dari penggunaan sistem ini (Mace et al., 2022).

Selain itu, perlu adanya desain antarmuka yang lebih ramah pengguna dan panduan pengguna yang lebih jelas agar memudahkan pasien dalam mengakses dan menggunakan sebuah sistem informasi (Golo et al., 2021). Diharapkan dengan peningkatan tersebut, pengalaman pengguna

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi Sistem Pustaka di Puskesmas Pudakpayung, dapat disimpulkan bahwa sistem ini dinilai mudah digunakan dan dioperasikan oleh petugas pendaftaran, dengan format pendaftaran melalui WhatsApp yang mudah dipahami. Sistem ini juga terbukti bermanfaat, mempercepat pekerjaan, serta meningkatkan efektivitas dan produktivitas petugas pendaftaran. Namun, minat penggunaan dari pasien, khususnya kalangan pra lansia, masih rendah karena kurang familiar dengan teknologi. Secara keseluruhan, Sistem Pustaka membantu mempercepat pelayanan tetapi memerlukan peningkatan dalam penerimaan dan penggunaan oleh pasien.

Disarankan untuk melakukan sosialisasi dan edukasi intensif kepada pasien, terutama kalangan pra lansia, mengenai

dalam menggunakan Sistem PUSTAKA akan menjadi lebih baik dan memuaskan.

Selain itu, perlu adanya desain antarmuka yang lebih ramah pengguna dan panduan pengguna yang lebih jelas agar memudahkan pasien dalam mengakses dan menggunakan Sistem PUSTAKA. Dengan demikian, diharapkan minat pengguna dari kalangan pasien, termasuk pra lansia, dapat meningkat sehingga pelayanan kesehatan di Puskesmas Pudakpayung dapat lebih optimal.

cara penggunaan dan manfaat sistem ini. Selain itu, perlu adanya pengembangan antarmuka yang lebih ramah pengguna, pelatihan berkala bagi petugas, serta pemantauan dan evaluasi berkala untuk mengidentifikasi kendala yang ada dan menambahkan fitur-fitur baru yang dapat mempermudah proses pendaftaran dan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Adwan, A. S., Li, N., Al-Adwan, A., Abbasi, G. A., Albelbisi, N. A., & Habibi, A. (2023). "Extending the Technology Acceptance Model (TAM) to Predict University Students' Intentions to Use Metaverse-Based Learning Platforms". *Education and Information Technologies*, 28(11), 15381–15413. <https://doi.org/10.1007/s10639-023-11816-3>

- Alturkistani, A., Beaney, T., Greenfield, G., & Costelloe, C. E. (2023). Patient portal registration and healthcare utilisation in general practices in England: a longitudinal cohort study. *BJGP Open*, BJGPO.2023.0106. <https://doi.org/10.3399/bjgpo.2023.0106>
- Golo, Z. A., Fahyudi, A., & Wijayanta, S. (2022). Analysis of User Satisfaction to no Queue Health Service (Puskesmas Tanpa Antrian/ "PUSTAKA") Using the End User Computing Method in Semarang. *The 9th International Conference on Public Health*, 537-542. <https://doi.org/10.26911/FP.ICPH.09.2022.41>
- Golo, Z. A., Subinarto, S., & Garmelia, E. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 4(1), 52-56. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v4i1.6789>
- Jubran, S. (2015). The Technology Readiness or Social Presence, Which One Could Explain the Technology Acceptance Better? an Investigation on Virtual Communities. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 30(2), 120-138.
- Kemenkes RI. (2021). *Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2024*.
- Mace, R. A., Mattos, M. K., & Vranceanu, A. M. (2022). Older adults can use technology: why healthcare professionals must overcome ageism in digital health. *Translational Behavioral Medicine*, 12(12), 1102-1105. <https://doi.org/10.1093/tbm/ibac070>
- Marikyan, D., & Papagiannidis, S. (2023). Technology Acceptance Model: A review. In *TheoryHub Book*. <https://open.ncl.ac.uk>
- Pan, X. (2020). Technology Acceptance, Technological Self-Efficacy, and Attitude Toward Technology-Based Self-Directed Learning: Learning Motivation as a Mediator. *Frontiers in Psychology*, 11(October). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.564294>
- Rahimi, B., Nadri, H., Afshar, H. L., & Timpka, T. (2018). A systematic review of the technology acceptance model in health informatics. *Applied Clinical Informatics*, 9(3), 604-634. <https://doi.org/10.1055/s-0038-1668091>
- Shroff, R. H., Deneen, C. C., & Ng, E. M. W. (2011). Analysis of the technology acceptance model in examining students' behavioural intention to use an e-portfolio system. *Australasian Journal of Educational Technology*, 27(4), 600-618. <https://doi.org/10.14742/ajet.940>