

## ANALISIS DETERMINAN MINAT PENGGUNAAN SI-DOLIR PADA PASIEN BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS I DENPASAR TIMUR

*I Dewa Gede Agung Narendra Suputra, Pande Putu Januraga\**  
*Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Udayana*  
*Jalan P.B. Sudirman, Dangin Puri Klod, Kec. Denpasar Barat, Kota Denpasar, Bali 80234*

### ABSTRAK

SI-DOLIR merupakan pendaftaran online yang dimiliki Puskesmas I Denpasar Timur untuk pasien yang hendak mencari surat rujukan rutin agar pasien mendapatkan surat rujukan lebih cepat dan mudah. Akan tetapi sejak Bulan April-September 2022, target SI-DOLIR tidak pernah tercapai dan evaluasi program yang tidak sesuai. Salah satu cara untuk mengetahui seberapa besar minat penggunaan seseorang terhadap teknologi adalah dengan teori UTAUT. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh faktor UTAUT dan faktor sosiodemografi terhadap minat penggunaan SI-DOLIR ke depannya pada pasien BPJS kesehatan yang belum pernah menggunakan SI-DOLIR menggunakan metode UTAUT. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah consecutive sampling dengan sampel berjumlah 110 responden. Data akan dianalisis menggunakan analisis regresi logistik. Hasil analisis menunjukkan jika faktor ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan tingkat pendidikan memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan SI-DOLIR ke depannya. Sedangkan pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, usia, dan jenis kelamin tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan SI-DOLIR ke depannya saat mencari surat rujukan rutin. Kesimpulan yang di dapat jika faktor UTAUT ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha serta faktor sosiodemografi tingkat pendidikan berpengaruh terhadap minat penggunaan SI-DOLIR pada pasien BPJS Kesehatan untuk mencari surat rujukan rutin

**Kata Kunci :** Minat Penggunaan, Faktor-Faktor, UTAUT, Pendaftaran Online

### ABSTRACT

SI-DOLIR is an online registration offered by Puskesmas I East Denpasar for patients who want to seek routine referral letters so that patients get referral letters more quickly and easily. However, since April-September 2022, the SI-DOLIR target has never been achieved and the program evaluation is inappropriate. The aim of this study was to determine how the effects of UTAUT factors and sociodemographic factors on the intention to use SI-DOLIR using the UTAUT method at Puskesmas I East Denpasar. This research is a cross-sectional design. The sampling technique in this study was consecutive sampling with a sample of 110 respondents. The data will be analyzed using logistic regression analysis. The results of the analysis show that performance expectations, effort expectations, and education level have an influence on their intention to use SI-DOLIR in the future. Meanwhile, social influence, facilitating conditions, age, and gender had no significant effect on interest in using SI-DOLIR in the future when looking for routine referral letters. The conclusion can be drawn if the UTAUT factors of performance expectations and effort expectations as well as the sociodemographic factor of education level affect the interest in using SI-DOLIR for BPJS Health patients to find routine referral letters.

**Keywords :** Intention to Use, Factors, UTAUT, Online Registration

### PENDAHULUAN

Puskesmas I Denpasar Timur pada tahun 2022 memiliki jumlah peserta BPJS Kesehatan mencapai 31.217 (Puskesmas I Dentim, 2022b). Untuk jumlah pasien yang mencari surat rujukan rutin rata-rata mencapai 40-60 pasien per hari. Total rata-rata pasien secara keseluruhan sebanyak 100-130 orang per hari. Guna mempercepat dan mempermudah

pelayanan kepada pasien yang hendak mencari surat rujukan Puskesmas I Denpasar Timur menciptakan Sistem Daftar Online Informasi & Rujukan atau disingkat dengan SI-DOLIR.

SI-DOLIR merupakan sejenis pendaftaran online berbasis aplikasi *whatsapp* untuk para pasien BPJS Kesehatan yang hendak mencari surat rujukan rutin. Sehari sebelum mencari surat rujukan, pasien menghubungi

*whatsapp* puskesmas untuk mendaftar. Keesokan harinya, pasien hanya perlu menunjukkan bukti tersebut dan bisa langsung masuk untuk mendapatkan pelayanan (Puskesmas I Dentim, 2022a).

Akan tetapi, sejak peluncuran SI-DOLIR di Bulan April hingga bulan September 2022 jumlah pengguna SI-DOLIR sangat jauh dari target yang ditetapkan puskesmas yaitu kurang dari 80% setiap bulannya (Puskesmas I Dentim, 2022a). Berdasarkan data monev SI-DOLIR pada bulan April dari 1029 pasien yang mencari rujukan rutin hanya 37 orang yang menggunakan SI-DOLIR. Pada bulan Mei dari 839 pasien rujukan rutin hanya 38 pasien yang menggunakan SI-DOLIR. Pada bulan Juni hanya 42 pasien dari 777 pasien yang menggunakan SI-DOLIR. Bulan Juli hanya 57 pasien dari 964 pasien yang menggunakan SI-DOLIR. Pada Bulan Agustus dari 990 pasien hanya 57 yang memanfaatkan SI-DOLIR. Terakhir pada Bulan September pengguna SI-DOLIR hanya bisa mencapai angka 46 dari 967 (Puskesmas I Dentim, 2022a).

Kondisi serupa hampir terjadi di setiap pemanfaatan teknologi termasuk di kesehatan dimana adanya ketersediaan dari suatu teknologi, informasi akan cara penggunaan teknologi tersebut, manfaat yang akan didapatkan pengguna, tidak menjadi jaminan utama jika teknologi tersebut akan digunakan oleh masyarakat (Paccoud et al., 2021).

Evaluasi SI-DOLIR pun tidak tepat sasaran dan belum maksimal. Evaluasi yang ada hanya berupa sosialisasi lebih lanjut melalui media sosial dan unit pelayanan. Tidak ada evaluasi seperti survei seberapa besar minat penggunaan

pada pasien BPJS Kesehatan yang memang belum menggunakan SI-DOLIR setelah mengetahui alur dan manfaatnya. Pentingnya evaluasi yang tepat karena kegiatan monitoring dan evaluasi penting untuk menilai program kesehatan sudah berjalan dengan baik atau belum dan sudah mencapai tujuan yang diinginkan puskesmas atau belum (Sukma & Sudiro, 2017).

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh faktor UTAUT dan faktor sosiodemografi terhadap minat penggunaan SI-DOLIR ke depannya pada pasien BPJS kesehatan yang belum pernah menggunakan SI-DOLIR menggunakan metode UTAUT Di Puskesmas I Denpasar Timur.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain potong lintang atau *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling design* yakni *consecutive sampling*. Penelitian ini akan dilaksanakan selama 3 minggu yaitu dari tanggal 1 April 2023-22 April 2023 di Puskesmas I Denpasar Timur.

Sampel dari penelitian ini sebanyak 110 pasien BPJS Kesehatan yang sedang mencari surat rujukan rutin dan belum pernah menggunakan SI-DOLIR di Puskesmas I Denpasar Timur pada periode 1 April 2023-22 April 2023 dan terpilih sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi dari penelitian ini.

Pengumpulan data pada penelitian ini adalah data primer yang diambil dengan wawancara. Peneliti mewawancarai responden dan responden

tidak diperkenankan untuk mengisi kuesioner sendiri. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian utama, yaitu bagian pertama berisikan pertanyaan sosiodemografi dan bagian kedua berisikan 15 pernyataan yang berkaitan dengan faktor UTAUT.

Data yang sudah terkumpul akan dianalisis secara deskriptif dengan tujuan agar dapat menggambarkan karakteristik sosiodemografi dan UTAUT subyek penelitian. Analisis hubungan variabel bebas yaitu karakteristik sosiodemografi responden (usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan) serta faktor UTAUT (ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi) dengan variabel tergantung (minat penggunaan SI-DOLIR ke depannya untuk mencari surat rujukan rutin) akan dianalisis menggunakan *simple logistic regression*.

Penelitian ini telah memenuhi kelaikan etik oleh Komisi Etik Penelitian (KEP) Fakultas Kedokteran Universitas Udayana, dengan ethical clearance/ keterangan kelaikan etik dengan nomor: 770/UN14.2.2.VII.14/LT/2023 tertanggal 24 Maret 2023.

## HASIL

### Karakteristik Responden Pasien BPJS Kesehatan

Pada penelitian ini, jumlah responden yang bersedia dan termasuk ke dalam kriteria inklusi untuk diwawancara sebanyak 121 responden. Berdasarkan tabel 1 karakteristik responden dapat dilihat bahwa faktor umur, sebagian besar responden dalam penelitian ini termasuk ke dalam kelompok umur 26-35 tahun yaitu sebanyak 53 orang (43,80%). Untuk

jenis kelamin didominasi oleh laki-laki sebanyak 77 orang (63,64%), sedangkan dari segi pendidikan terakhir yang dienyam responden penelitian ini, sebanyak 96 orang (79,34%) mengenyam tingkat pendidikan tinggi yaitu SMA/Perguruan Tinggi. Terakhir sebanyak 97 orang (80,17%) responden memiliki pekerjaan.

Penulis juga menampilkan skor perhitungan secara menyeluruh dari setiap faktor UTAUT yang berasal dari nilai skor seluruh responden. Hasil yang ada menampilkan nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi pada tabel 2. Pada ekspektasi kinerja memiliki nilai minimum sebesar 12 dan nilai maksimum sebesar 25. Nilai rata-rata skor ekspektasi kinerja berada diangka 22,05 dengan standar deviasi sebesar 2,00. Selanjutnya pada ekspektasi usaha memiliki nilai minimum sebesar 5 dan nilai maksimum sebesar 15. Nilai rata-rata variabel ini sebesar 12,92 dengan standar deviasi sejumlah 1,59. Variabel yang ketiga adalah pengaruh sosial dengan nilai minimum sebesar 3 dan nilai maksimum sebesar 10. Adapun rata-rata pada pengaruh sosial sebesar 8,47 dengan standar deviasi 1,34. Terakhir pada kondisi yang memfasilitasi memiliki nilai minimum sebesar 3 dan nilai maksimum sebesar 10. Rata-rata variabel ini sebesar 8,62 dengan standar deviasi sebesar 1,15.

Untuk variabel dependen, yaitu minat penggunaan SI-DOLIR ke depannya disajikan berdasarkan kelompok sangat berminat dan tidak berminat & berminat pada tabel 3. Hasilnya menunjukkan dari 121 responden, sebanyak 77 responden (63,64%) memiliki nilai skor yang termasuk ke dalam

**Tabel 1 Karakteristik Sosiodemografi Responden Pasien BPJS Kesehatan**

Karakteristik (N=121)	Jumlah (n)	Persentase (%)
<b>Umur</b>		
17-25	26	21,49
26-35	53	43,80
36-45	31	25,62
46-65	11	9,09
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	77	63,64
Perempuan	44	36,36
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
Rendah	25	20,66
Tinggi	96	79,34
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak bekerja	24	19,83
Bekerja	97	80,17

**Tabel 2 Skor Faktor UTAUT Responden Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas I Denpasar Timur**

Karakteristik (N=121)	Nilai Minimum	Nilai Maksimum	Mean	Standar Deviasi
Ekspektasi Kinerja	12	25	22,05	2,00
Ekspektasi Usaha	5	15	12,92	1,59
Pengaruh Sosial	3	10	8,47	1,34
Kondisi yang Memfasilitasi	3	10	8,62	1,15

Kelompok tidak berminat & berminat. Hasil tersebut disajikan dalam tabel 3 di bawah berikut

**Tabel 3 Karakteristik Minat Penggunaan Responden Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas I Denpasar Timur**

Karakteristik (N=121)	Jumlah (n)	Persentase (%)
Minat Penggunaan		
Tidak Minat & berminat	44	36,36
Sangat berminat	77	63,64

**Pengaruh Faktor UTAUT Dan Faktor Sosiodemografi Terhadap Minat Penggunaan SI-DOLIR Pada Pasien BPJS Kesehatan Berdasarkan**

Masing-masing faktor UTAUT dan faktor sosiodemografi yang ada dianalisis satu persatu bagaimana pengaruhnya terhadap minat penggunaan SI-DOLIR. Secara rinci, tabel 4 menunjukkan hasil dari faktor sosiodemografi dan tabel 5 menunjukkan hasil dari faktor UTAUT.

Berdasarkan tabel 4 faktor sosiodemografi terlihat jika hanya tingkat pendidikan yang bermakna secara signifikan. Berdasarkan analisis *simple logistic regression* kelompok umur 36-45 tahun justru menurunkan minat seseorang untuk menggunakan SI-DOLIR sebesar 20% jika dibandingkan dengan responden kelompok umur 17-25 tahun dan tidak bermakna secara signifikan (OR 0,80; 95%CI 0,27-2,45; p 0,80). Pada variabel jenis kelamin, perempuan memiliki peluang sebesar 1,60 kali berminat untuk menggunakan SI-DOLIR ke depannya dibandingkan jenis kelamin laki-laki, tetapi tidak bermakna secara signifikan (OR 1,60; 95% CI 0,73-3,55; p 0,24). Terakhir untuk variabel pendidikan terakhir, kelompok pendidikan tinggi

(SMA/ perguruan tinggi) memiliki peluang sebesar 2,80 kali untuk menggunakan SI-DOLIR dibandingkan kelompok pendidikan terakhir rendah (tidak sekolah/Tamat SD/SMP) dan bermakna secara signifikan (OR 2,80; 95%CI 1,14-6,89; p 0,025).

Sedangkan pada tabel 5 faktor UTAUT, variabel ekspektasi kinerja menunjukkan setiap peningkatan satu skor ekspektasi kinerja maka minat penggunaan SI-DOLIR akan meningkat 1,22 kali dengan kemaknaan yang signifikan (OR 1,22; 95%CI 1,04-1,49; p 0,046). Kedua ekspektasi usaha dimana menunjukkan hasil setiap peningkatan satu skor ekspektasi usaha maka minat penggunaan SI-DOLIR akan meningkat 1,50 kali dengan tingkat kemaknaan yang signifikan (OR 1,50; 95%CI 1,11-2,00; p 0,007). Ketiga pengaruh sosial menunjukkan hasil bahwa setiap peningkatan satu skor pengaruh sosial maka minat seseorang menggunakan SI-DOLIR akan meningkatkan sebesar 1,07 kali, namun tidak bermakna signifikan (OR 1,07; 95%CI 0,81-1,40; p 0,63). Terakhir adalah kondisi yang memfasilitasi memiliki hasil berupa setiap peningkatan satu skor kondisi yang memfasilitasi maka minat seseorang untuk menggunakan SI-DOLIR meningkat sebanyak 1,30 kali, namun tidak bermakna secara signifikan (OR 1,30; 95%CI 0,93-1,80; p 0,12).

**Tabel 4 Pengaruh Faktor Sociodemografi Pada Responden Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Minat Penggunaan SI-DOLIR**

Faktor	OR	95% CI	Nilai p
Usia			
17-25	Ref		
26-35	0,80	0,30-2,17	0,66
36-45	0,80	0,27-2,45	0,70
46-65	0,37	0,09-1,56	0,18
Jenis Kelamin			
Laki-Laki	Ref		
Perempuan	1,60	0,73-3,55	0,24
Pendidikan Terakhir			
Rendah	Ref		
Tinggi	2,80	1,14-6,89	0,025

OR *Odd Ratio*; CI *Confident Interval*; Ref *Reference kategori*

**Tabel 5 Pengaruh Faktor UTAUT Dan Faktor Sociodemografi Pada Responden Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Minat Penggunaan SI-DOLIR**

Variabel	OR	95% CI	Nilai p
Ekspetasi Kinerja	1,22	1,04-1,49	0,046
Ekspektasi Usaha	1,50	1,11-2,00	0,007
Pengaruh Sosial	1,07	0,81-1,40	0,63
Kondisi yang Memfasilitasi	1,30	0,93-1,80	0,12

OR *Odd Ratio*; CI *Confident Interval*; Ref *Reference kategori*

## DISKUSI

### Pengaruh Faktor UTAUT Terhadap Minat Penggunaan SI-DOLIR Pada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas I Denpasar Timur

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan setiap peningkatan satu skor ekspektasi kinerja maka minat responden untuk menggunakan SI-DOLIR akan meningkat sebesar 1,22 kali dan memiliki kemaknaan yang signifikan. SI-DOLIR merupakan sebuah inovasi layaknya pendaftaran online yang dikhususkan untuk para pasien BPJS Kesehatan yang hendak mencari surat rujukan rutin. Jika dibandingkan dengan pendaftaran konvensional, SI-DOLIR memiliki manfaat utama yang tidak dimiliki olehnya, yaitu mempermudah dan mempercepat pasien mendapatkan surat rujukan rutin. Dengan keuntungan yang didapat oleh pasien, tidak heran jika mereka berminat untuk mulai menggunakan SI-DOLIR. Hasil tersebut didukung oleh Wahyuni dan Maita (2015) jika pada hasil Uji T antara ekspektasi kinerja dengan minat untuk menggunakan SIMRS RSUD Arifin Achmad Pekanbaru menunjukkan jika memang terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut.

Sistem SI-DOLIR layaknya pendaftaran online khusus bagi pasien BPJS Kesehatan yang hanya mencari surat rujukan rutin. Pasien BPJS Kesehatan cukup melakukan pendaftaran di rumah H-1 sebelum mencari surat rujukan rutin. Pada keesokan harinya mereka cukup menunjukkan bukti pendaftaran dan bisa langsung mendapatkan pemeriksaan sebelum mendapatkan surat rujukan rutin.

Oleh karena SI-DOLIR layaknya sistem pendaftaran online, maka dinilai dapat memudahkan dan berguna untuk proses mendapatkan antrean seseorang saat berobat (Suradi, 2023). Selain itu pendaftaran online SI-DOLIR akan membantu pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif dan efisien dan tidak membuat pasien menunggu dalam waktu yang lama (Suradi, 2023). Oleh karena itu, minat pasien BPJS Kesehatan untuk mulai menggunakan SI-DOLIR semakin besar. Hasil tersebut didukung oleh Iqbal et al (2022) menyebutkan sebesar 56% responden memiliki ekspektasi kinerja yang tinggi terhadap PUSTAKA (Puskesmas Tanpa Antrian Kota Semarang)

Antusiasme responden pun cukup tinggi setelah penulis menerangkan apa itu SI-DOLIR, cara menggunakannya, dan manfaatnya. Hasilnya pun, jawaban para responden mayoritas mengatakan setuju jika SI-DOLIR ini dapat mempermudah dan mempercepat mereka untuk mendapatkan surat rujukan rutin. Dampak tingginya kepercayaan pasien BPJS Kesehatan akan semakin mendorong mereka untuk berpindah dari pendaftaran langsung ke pendaftaran daring melalui SI-DOLIR. Hal tersebut dikonfirmasi juga oleh penelitian Bonochdita et al (2022) menunjukkan jika hasil *chi square* antara ekspektasi kinerja dengan minat penggunaan Aplikasi Hermina Mobile memperoleh nilai  $p < 0,05$ , sehingga terdapat hubungan yang bermakna.

Hal tersebut didukung juga oleh Yu et al (2013) mendukung hal tersebut jika ekspektasi kinerja menggambarkan seberapa besar kepercayaan seseorang dengan menggunakan teknologi maka

dapat mempermudah pekerjaan mereka. Semakin tinggi ekspektasi kinerja seseorang maka semakin benar jika teknologi tersebut mempermudah pekerjaan mereka. Apabila teknologi tersebut mempermudah kehidupan seseorang dalam menjalankan tugasnya maka mereka akan berminat dan terus untuk menggunakannya, seperti yang disampaikan Suradi (2023) bahwa ekspektasi kinerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan pendaftaran online di RS Aisyiyah Pariaman.

Faktor UTAUT lainnya yang berpengaruh secara signifikan adalah ekspektasi usaha. Hasil yang didapatkan yaitu setiap peningkatan satu skor ekspektasi usaha maka minat responden untuk menggunakan SI-DOLIR akan meningkat sebesar 1,50 kali dan memiliki kemaknaan yang signifikan. Ekspektasi usaha sangat erat kaitannya dengan kemudahan media atau alat yang digunakan untuk mengoperasikan sebuah teknologi. Oleh karena itu, puskesmas menggunakan media *whatsapp* sebagai media pendaftaran online mereka dibandingkan harus membuat media pendaftaran online sendiri.

Media yang digunakan SI-DOLIR ini adalah aplikasi *whatsapp* yang notabene mudah digunakan dan hampir seluruh lapisan masyarakat memilikinya. Cara dalam menggunakan SI-DOLIR ini pun layaknya mengirimkan pesan ke seseorang dengan format yang sudah ada ke nomor *whatsapp* puskesmas, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menggunakan SI-DOLIR. Kondisi ini didukung oleh Rumana et al (2020) dimana dalam penelitian Beliau

mengungkapkan penerimaan pasien RSUP Fatmawati terhadap pendaftaran online yang ada hanya dipengaruhi oleh 2 hal, salah satunya yaitu bagaimana kemudahan yang ditawarkan sistem pendaftaran online saat menggunakannya.

Kemudahan tersebut juga menjadikan SI-DOLIR menjadi pendaftaran online dengan sistem informasi teknologi yang mudah dan pengguna pun tidak memerlukan usaha atau *effort* yang besar untuk menggunakannya (Widiantari et al, 2021). Oleh karena tidak memerlukan usaha yang besar untuk menggunakannya maka perlahan-lahan minat pasien BPJS Kesehatan untuk menggunakan SI-DOLIR akan muncul, seperti yang disampaikan oleh Garavand et al (2019) yang mengungkapkan jika terdapat pengaruh antara ekspektasi usaha dengan minat untuk menggunakan *Mobile Health Application* pada mahasiswa kedokteran Universitas Lorestan.

Hal lainnya yang mendukung hubungan antara ekspektasi usaha dengan minat menggunakan SI-DOLIR karena merasakan kemudahan penggunaan (Venkatesh et al., 2003). Apabila sebuah aplikasi ingin lebih banyak diterima oleh pengguna dan digunakan secara luas maka sistem yang terbentuk haruslah mudah digunakan dan dipelajari atau *user friendly* (Rumana et al., 2020). Dikarenakan *whatsapp* yang sudah dikenal luas dan mudah dipelajari menjadikan mereka percaya bahwa nantinya saat menggunakan SI-DOLIR ke depannya tidak akan mengalami kesulitan, sehingga akan memperbesar minat mereka dalam menggunakan SI-

DOLIR. Hasil ini didukung oleh penelitian Simanjuntak dan Ali (2021) bahwa variabel ekspektasi usaha memiliki pengaruh terhadap minat keprilakuan untuk menggunakan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*).

Terakhir, hal yang berkaitan dengan hubungan ekspektasi usaha dan minat penggunaan SI-DOLIR adalah kerumintan dimana ini berkaitan dengan tingkat kepercayaan seseorang apakah suatu sistem teknologi tersebut relatif sulit untuk digunakan pada saat itu juga (Venkatesh et al., 2003). Mudah atau sulitnya seseorang menggunakan sebuah teknologi saat itu juga bergantung pada pengetahuan mereka. Semakin tingginya pengetahuan seseorang terhadap sistem pendaftaran online yang ada maka pasien tidak akan kesulitan untuk menerimanya (Rumana et al., 2020). Pengetahuan masyarakat akan apa itu *whatsapp* dan cara menggunakannya termasuk tinggi, dimana ini tercermin dari seluruh responden yang memiliki dan bisa menggunakan *whatsapp*. Dampaknya pasien BPJS Kesehatan akan dapat dengan mudah mengakses SI-DOLIR dan ini akan membawa dampak pada semakin meningkatnya minat mereka dalam menggunakan SI-DOLIR. Kondisi ini didukung oleh Wulandari dan Yadnyana (2016) jika ekspektasi usaha dan ketiga variabel UTAUT lainnya berpengaruh positif secara signifikan terhadap minat penggunaan E-filling.

Variable ketiga UTAUT yaitu pengaruh sosial menunjukkan hasil yang tidak berpengaruh secara signifikan. Hasil ini serupa dengan penelitian yang dilakukan Luthfi (2014) serta Hendrik dan Meiranto (2016), namun berbeda dengan

hasil penelitian Suradi (2023) dan Venkatesh et al (2003).

Tidak adanya pengaruh sosial terhadap minat menggunakan SI-DOLIR dapat juga dipengaruhi oleh bagaimana karakteristik masyarakat perkotaan. Menurut Jamaludin (2015) masyarakat kota memiliki beberapa ciri-ciri seperti lebih kentalnya hubungan sekunder (hubungan tanpa tatap muka dan unsur kekeluarganya kurang), tidak memperdulikan atau acuh tak acuh terhadap tingkah laku sesama masyarakat asalkan tingkah laku tersebut tidak merugikan mereka, kemudian bersifat individualistik yaitu lebih mementingkan kepentingan mereka sendiri dan tidak peduli dengan kepentingan orang lain akibat dari lingkungan yang bersaing, dan bersifat heterogen dimana masyarakat kota berasal dari banyak daerah sehingga tidak ada rasa persatuan atau perasaan kesamaan yang mengikat jika dibandingkan dengan masyarakat desa yang homogen. Kondisi-kondisi tersebut dapat menjadi pemicu mengapa pengaruh dari masyarakat sekitar untuk mengajak atau mulai berminat menggunakan SI-DOLIR tidak begitu berarti bagi mereka. Dampaknya mereka tidak peduli dengan apa pilihan masyarakat sekitar, termasuk pilihan untuk berminat menggunakan SI-DOLIR.

Hal serupa juga ditemukan pada variabel kondisi yang memfasilitasi dimana variabel ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan SI-DOLIR ke depannya. Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan Sa'idah (2017) serta Putri dan Suardikha (2020) jika kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh secara

signifikan terhadap minat penggunaan teknologi.

Fasilitas yang disediakan oleh puskesmas untuk mendukung keberlangsungan SI-DOLIR terbilang masih kurang terutama dari sisi petugas khusus SI-DOLIR dan media promosi SI-DOLIR. Media promosi seperti video atau leaflet khusus sangat diperlukan dan penting kehadirannya guna mempromosikan tentang kehadiran SI-DOLIR. Hal ini didukung oleh Huang (2012) bahwa media baik itu media cetak ataupun media lisan sebagai saluran penting untuk mempromosikan sistem pendaftaran janji temu.

Kondisi yang kedua adalah tidak adanya petugas khusus SI-DOLIR di depan loket skrining. Sumber daya manusia ini menjadi salah satu komponen yang mendukung serta mempengaruhi bagaimana pelaksanaan suatu sistem, termasuk sistem pendaftaran online di puskesmas (Sudarmanto, 2014). Dengan kehadiran petugas khusus pada sistem informasi kesehatan yang sudah terlatih, dapat menggunakan sarana prasarana yang ada, dan motivasi kinerja akan meningkatkan kinerja petugas tersebut untuk melakukan pelayanan (Handayani et al., 2021). Belum adanya dua komponen tersebut dapat menjadi pemicu mengapa minat pasien BPJS Kesehatan untuk menggunakan SI-DOLIR masih kurang jika ditinjau dari segi sarana dan prasarana yang diberikan oleh puskesmas.

#### **Pengaruh Faktor Sosiodemografi Terhadap Minat Penggunaan SI-DOLIR Pada Pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas I Denpasar Timur**

Pada kelompok usia 36-45 tahun

justru menurunkan minat seseorang untuk menggunakan SI-DOLIR sebesar 20% jika dibandingkan dengan responden kelompok umur 17-25 tahun dan tidak bermakna secara signifikan. Hasil ini didukung oleh penelitian Nuzulia et al (2020) bahwa usia tidak membantu mempengaruhi secara signifikan antara ekspektasi kinerja dan keinginan untuk menggunakan sistem ERP di PT Angkasa Pura I (Persero) dan penelitian Sa'idah (2017) yang menyebutkan usia tidak berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku untuk terus menggunakan aplikasi pendaftaran online *E-Health* di Kota Surabaya.

Kondisi tersebut dapat disebabkan karena usia dapat mempengaruhi seseorang dalam bagaimana mereka memanfaatkan pelayanan kesehatan karena perbedaan usia maka berbeda juga resiko dan penanganan penyakitnya (Folland et al, 2012). Kelompok usia 17-25 tahun memiliki keluhan penyakit yang berbeda dengan kelompok usia 36-45 tahun. Tentunya semakin tinggi usia seseorang maka kemungkinan untuk terkena penyakit kronis akan semakin besar (Bestari dan Wati, 2016). Hal ini memerlukan penanganan lebih di fasilitas pelayanan kesehatan lanjutan. Oleh karena itu kelompok usia yang paling berminat untuk menggunakan SI-DOLIR secara deskriptif ditunjukkan oleh kelompok 36-45 tahun.

Berbeda halnya dengan usia 46-65 tahun justru lebih banyak tidak berminat menggunakan SI-DOLIR disebabkan karena pada usia ini sudah tidak melek teknologi sehingga akan kesulitan menggunakan SI-DOLIR. Dampaknya mereka kurang berminat untuk

menggunakannya saat mencari surat rujukan rutin. Ini didukung oleh Palupi et al (2015) pada usia 40 tahun ke atas akan terjadi penurunan kualitas mental dan psikomotorik seseorang sehingga berkurangnya kemampuan psikomotorik seseorang akan menyulitkan mereka dalam melakukan tindakan, koordinasi, dan gerakan yang berkaitan saat menggunakan sesuatu.

Variabel kedua adalah jenis kelamin, dimana variabel ini memiliki nilai OR≠1 (1,6), namun tidak bermakna secara signifikan. Penelitian yang mendukung temuan ini disampaikan oleh Sa'idah (2017) bahwa jenis kelamin tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan E-Health. Penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh dkk (2003) menunjukkan jika perempuan memiliki rasa ingin tahu yang amat tinggi terhadap sesuatu yang baru, termasuk ke dalam teknologi informasi. Para responden perempuan yang awalnya belum mengetahui kehadiran SI-DOLIR memiliki reaksi yang antusias setelah penulis menyampaikan apa itu SI-DOLIR, cara menggunakannya, dan manfaat yang didapatkan. Mereka juga sebagian besar ingin segera menggunakan SI-DOLIR saat mereka ingin mencari surat rujukan rutin ke depannya.

Terakhir adalah tingkat pendidikan terakhir. Hasil pada penelitian ini menunjukkan jika tingkat pendidikan tinggi yang terdiri dari jenjang SMA/Perguruan tinggi lebih berminat untuk menggunakan SI-DOLIR dibandingkan jenjang pendidikan rendah yaitu tidak sekolah sampai SMP. Penelitian lainnya oleh Tami et al (2021) menunjukkan jika sebagian besar pasien

yang menggunakan pendaftaran online di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul mengenyam pendidikan terakhir SMA/SMK. Oleh karena mereka telah menggunakan sistem pendaftaran, dapat diasumsikan bahwa mereka memiliki minat dalam menggunakan pendaftaran online tersebut.

Temuan ini juga mendapat dukungan dari penelitian sebelumnya Yu et al (2013) jika responden dengan tingkat pendidikan yang tinggi yaitu dengan pendidikan terakhir SMA hingga perguruan tinggi lebih berminat untuk menggunakan sistem janji temu (pendaftaran online) dibandingkan mereka yang berpendidikan rendah. Temuan-temuan tersebut sesuai dengan hasil penelitian ini jika kelompok pendidikan tinggi memiliki minat dalam menggunakan SI-DOLIR ke depannya untuk mencari surat rujukan rutin.

Sumber yang ada juga menunjukkan bahwa pendidikan memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang cara mengoptimalkan penggunaan layanan kesehatan, tidak hanya dengan mengajarkan masyarakat cara menggunakan layanan medis yang sudah ada, tetapi juga dengan memberikan kemampuan kepada masyarakat untuk mempelajari teknologi baru secara mandiri (Yu et al., 2013). Dengan kata lain, orang dengan pendidikan yang lebih tinggi lebih mampu menggunakan sistem janji temu untuk pendaftaran (Ross dan Van Willigen, 1997) dan (Flouri, 2006). Temuan ini didukung juga oleh Paccoud et al (2021) dimana orang yang memiliki tingkat pendidikan universitas ke atas memiliki peluang 2,35 berminat

mengakses PHR (*Primary Health Record*) dibandingkan dengan individu yang memiliki tingkat pendidikan menengah ke bawah.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas I Denpasar Timur, maka dapat ditarik simpulan yaitu dilihat secara keseluruhan, bahwa faktor UTAUT dan faktor sosiodemografi memiliki pengaruh terhadap minat untuk menggunakan SI-DOLIR ke depannya oleh pasien BPJS Kesehatan untuk mencari surat rujukan rutin ke depannya.

Berdasarkan faktor UTAUT, ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan SI-DOLIR. Sedangkan pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh.

Pada faktor sosiodemografi, hanya tingkat pendidikan yang berpengaruh terhadap minat menggunakan SI-DOLIR ke depannya. Variabel usia dan jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan SI-DOLIR ke depannya untuk mencari surat rujukan rutin.

## SARAN

Untuk pihak puskesmas dapat memilih secara acak pasien BPJS Kesehatan yang memang mencari surat rujukan rutin dan belum pernah menggunakan SI-DOLIR untuk diajak langsung mencoba cara menggunakan SI-DOLIR sehingga mereka mendapatkan pengalaman baru dalam melaksanakan pendaftaran online, khususnya pendaftaran menggunakan SI-DOLIR.

Saran kedua untuk puskesmas

adalah melakukan sosialisasi dengan menjelaskan mengenai kemudahan SI-DOLIR dan bahwa menggunakan SI-DOLIR tidaklah rumit dibandingkan pendaftaran konvensional sehingga tidak akan menghabiskan banyak waktu saat mencari surat rujukan rutin.

## TERIMA KASIH

Penulis juga tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada keluarga, pembimbing, penguji, dan teman-teman atas dukungannya selama penulis melakukan penyusunan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bestari, B.K. and Wati, D.N.K. (2016) 'Penyakit Kronis Lebih Dari Satu Menimbulkan Peningkatan Perasaan Cemas Pada Lansia Di Kecamatan Cibinong', *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 19(1), pp. 49–55.
- Bonochdita, M.V.V. *et al.* (2022) 'Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan adopsi aplikasi hermina mobile pada pasien rawat jalan poli eksekutif di Rumah Sakit Hermina Manado', *Intisari Sains Medis*, 13(1), pp. 11–18. Available at: <https://doi.org/10.15562/ism.v13i1.1288>.
- Flouri, E. (2006) 'Parental interest in children's education, children's self-esteem and locus of control, and later educational attainment: Twenty-six year follow-up of the 1970 British Birth Cohort', *British Journal of Educational Psychology*, 76(1), pp. 41–55. Available at: <https://doi.org/10.1348/000709905X5>

- 2508.
- Folland, S., Goodman, A.C. and Miron, S. (2012) *Folland, S., Goodman, A.C., & Stano, M. (2012). The Economics of Health and Health Care: Pearson New International Edition (7th ed.). Routledge.*  
<https://doi.org/10.4324/9781315510736>  
. 7th Editio. New York.
- Garavand, A. et al. (2019) 'Effective Factors in Adoption of Mobile Health Applications between Medical Sciences Students Using the UTAUT Model', *Methods of Information in Medicine*, 58(4–5), pp. 131–139. Available at: <https://doi.org/10.1055/s-0040-1701607>.
- Handayuni, L. et al. (2021) 'Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terhambatnya Proses Pendaftaran Pasien Berdasarkan E-Puskesmas', *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), p. 129. Available at: <https://doi.org/10.33560/jmiki.v9i2.326>.
- Hendrik, V. and Meiranto, W. (2016) 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penerimaan Dan Perilaku Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus Penerapan System Application Product pada PT Bumi Muria Jaya Karawang-Jawa Barat)', *Diponegoro Journal of Accounting*, 5(4), pp. 1–14. Available at: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>.
- Huang, L.. (2012) 'The practice and exploration of appointment registration service for outpatients in modern hospital', *Chinese Journal Clinical Rational Drug Use*, 5(5A), pp. 135–136.
- Iqbal, M. et al. (2022) 'Gambaran Penerimaan Pasien Terhadap Penggunaan Aplikasi Pustaka Dengan Metode UTAUT 2 Di Puskesmas Terakreditasi Paripurna Kota Semarang', *Jurnal Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro*, 21(2).
- Jamaludin, A.N. (2015) *Sosiologi Perkotaan Memahami Masyarakat Kota dan Problematikanya*. 1st edn, *Sosiologi Perkotaan*. 1st edn. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Luthfi, M.R.A. (2014) *Analisis Dan Evaluasi Hubungan Antar Variabel Dari Model Utaut Terhadap Penerapan Ktp Elektronik Dengan Menggunakan Regresi Berganda (Studi Kasus Kota Tangerang Selatan)*, *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*.
- Nuzulia, F., Supriyadi, E. and Derriawan (2020) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi User Acceptance Terhadap Implementasi Enterprise Resource Planning Menggunakan Model UTAUT.( Studi Pada PT Angkasa Pura I (Persero))', *Jurnal Ekobisman*, 5(1), pp. 33–52.
- Paccoud, I. et al. (2021) 'Socioeconomic and behavioural factors associated with access to and use of Personal Health Records', *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 21(1), pp. 1–11. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12911-020-01383-9>.
- Palupi, N.K., Holillulloh and Yanzi, H. (2015) 'Pengaruh Faktor Usia Terhadap Minat Dan Kemampuan Guru Ppkn Dalam Penggunaan

- TIK', *Jurnal Kultur Demokrasi*, 3(6), pp. 1–14.
- Puskesmas I Dentim (2022a) 'Kerangka Acuan Kegiatan Sistem Daftar Online Informasi Rujukan (SI-DOLIR)'. Denpasar, pp. 1–2.
- Puskesmas I Dentim (2022b) 'Profil Puskesmas I Dentim 2021', pp. 1–154.
- Putri, N.K.R.D. and Suardikha, I.M.S. (2020) 'Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Menjelaskan Niat Dan Perilaku Penggunaan E-Money di Kota Denpasar', *Jurnal Akuntansi*, 30(2), pp. 540–555.
- Ross, C.E. and Van Willigen, M. (1997) 'Health Professions: Socialization, Organization, Utilization', *Journal of Health and Social Behavior*, 38(3), pp. 275–297.
- Rumana, N.A. et al. (2020) 'Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Technology Acceptance Model di RSUP Fatmawati', *Faktor Exacta*, 13(1), p. 44. Available at: <https://doi.org/10.30998/faktorexacta.v13i1.5611>.
- Sa'idah, N. (2017) 'Analisis Penggunaan Sistem Pendaftaran Online (E-Health) Berdasarkan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(1), pp. 1–14. Available at: [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=605751&val=7432&title=Analisis Penggunaan Sistem Pendaftaran Online E-Health berdasarkan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology UTAUT](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=605751&val=7432&title=Analisis%20Penggunaan%20Sistem%20Pendaftaran%20Online%20E-Health%20berdasarkan%20Unified%20Theory%20of%20Acceptance%20and%20Use%20of%20Technology%20UTAUT).
- Simanjuntak, E.C.R. and Ali, S. (2021) 'Analisis Penerimaan Pengguna Dalam Penerapan ERP Atas Temuan Audit Internal Pada PT Perkebunan Nusantara III (Persero)', *Universitas Gadjah Mada Yogyakarta/Magister Akuntansi* [Preprint].
- Sudarmanto (2014) *Kinerja dan Pengembangan Kompensasi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sukma, S.N.F. and , Sudiro, E.Y.F. (2017) 'Analisis Perencanaan Quality Assurance Ditinjau Dari Aspek Input Pelayanan Keperawatan Rawat Inap Pasca Akreditasi Paripurna Rs Swasta X Kota Semarang', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), pp. 127–136.
- Suradi, A.S. (2023) *Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Dalam Penggunaan Sistem Pendaftaran Online Berdasarkan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Di Rumah Sakit Aisyiyah Pariaman*.
- Tami, Y., Sumarni and Sarwadhmana, R.J. (2021) 'Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Implementation of Outpatient Online Registration for Patient', *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 4(2), pp. 43–51.
- Venkatesh, V. et al. (2003) 'User acceptance of information technology: Toward a unified view', *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), pp. 425–478. Available at: <https://doi.org/10.2307/30036540>.

- Wahyuni, V. and Maita, I. (2015) 'Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Menggunakan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)', *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 1(1), pp. 55–61. Available at: <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1306>.
- Widiantari, N.M.D., Jati, S.P. and Budiyanti, R.T. (2021) 'Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Sistem Informasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Nasional Diponegoro Kota Semarang', *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3), pp. 175–182. Available at: <https://doi.org/10.14710/jmki.9.3.2021.175-182>.
- Wulandari, N.P.A. and Yadnyana, I.K. (2016) 'Penerapan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology Di Kota Denpasar', *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14(2), pp. 1270–1297.
- Yu, W. *et al.* (2013) 'Use of hospital appointment registration systems in China: a survey study.', *Global journal of health science*, 5(5), pp. 193–201. Available at: <https://doi.org/10.5539/gjhs.v5n5p193>.