



Model UTAUT Sebagai Penerimaan Pasien Pada Penggunaan Sistem Pendaftaran Online di Puskesmas Cimenyan Kabupaten Bandung

Ekawati Triyani^{1*}, Winna Roswinna², Annisa Fitri Anggraeni³

AFILIASI:

¹ Prodi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Winaya Mukti

² Prodi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Winaya Mukti

³ Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Winaya Mukti

*KORESPONDENSI:

ekawatitriyani02@gmail.com

Riwayat Artikel :

Artikel Masuk: 4 Februari 2026

Diterima: 31 Maret 2026

Abstrak

Sistem pendaftaran online menjadi salah satu inovasi penting di Puskesmas dalam meminimalisir waktu tunggu layanan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan. Tingkat penerimaan pasien terhadap sistem ini menentukan seberapa baik transformasi digital dilaksanakan di layanan kesehatan primer. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pasien terhadap sistem pendaftaran online di Puskesmas Cimenyan, Kabupaten Bandung. Ini akan dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif melalui data kuesioner yang dikumpulkan yang kemudian dianalisis dengan SEM-PLS. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *performance expectancy* dan *social influence* berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku (*behavioral intention*), sebaliknya *effort expectancy* tidak terbukti berpengaruh secara signifikan. Selain itu, *facilitating conditions* dan *behavioral intention* merupakan faktor utama dalam adopsi aktual (*use behavior*). Hasil menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan dukungan sosial lebih berperan dalam mendorong niat penggunaan daripada faktor kemudahan, sementara dukungan fasilitas dan niat kuat merupakan penentu utama adopsi aktual. Penelitian terbaru ini menerapkan Model UTAUT dalam konteks pelayanan dasar di Puskesmas di Indonesia dengan mengaitkan penerimaan teknologi pada kepuasan pasien sebagai ukuran terhadap kualitas layanan. Peningkatan literasi digital, ketersediaan sumber daya pendukung dan kampanye sosial diperlukan untuk mempercepat transformasi digital layanan kesehatan dasar secara inklusif.

Kata Kunci : UTAUT, sistem pendaftaran online, penerimaan teknologi, puskesmas, transformasi digital.

Abstract

Online registration systems have become an essential innovation in primary health care centers (Puskesmas) to minimize patient waiting times and improve service quality. The level of patient acceptance toward this system determines the extent to which digital transformation is successfully implemented in primary care services. This study aims to analyze the factors influencing patient acceptance of the online

registration system at Puskesmas Cimenyan, Bandung Regency, by employing the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) framework. A quantitative approach was applied using questionnaire data, which were analyzed through Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). The results indicate that performance expectancy and social influence have a significant positive effect on behavioral intention, whereas effort expectancy does not show a significant effect. Furthermore, facilitating conditions and behavioral intention were identified as the main determinants of actual system adoption (use behavior). These findings highlight that perceived usefulness and social support play a more substantial role in encouraging patients' intention to use the system compared to perceived ease of use. In addition, supporting facilities and strong user intention serve as key drivers of actual adoption. This study contributes to the application of the UTAUT model within the context of primary health care services in Indonesia, linking technology acceptance to patient satisfaction as an indicator of service quality. Strengthening digital literacy, ensuring the availability of supporting resources, and implementing social campaigns are recommended to accelerate inclusive digital transformation in primary health care services.

Keywords : UTAUT, online registration system, technology acceptance, public health center, digital transformation

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

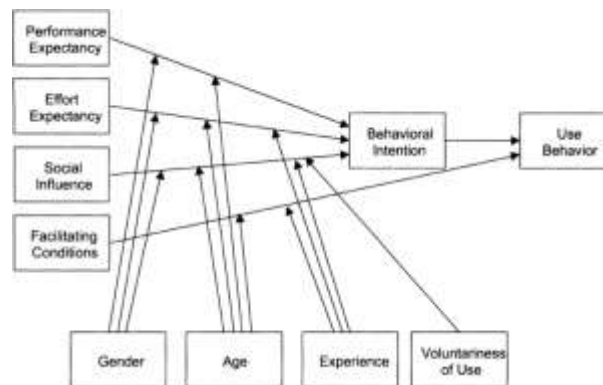
Pandemi *Covid-19* yang pernah melanda dunia telah berperan sebagai pendukung utama dalam percepatan transformasi digital di berbagai bidang kehidupan, termasuk layanan publik dan kesehatan. Transformasi digital di sektor kesehatan Indonesia terutama di layanan kesehatan tingkat dasar seperti Puskesmas yaitu dengan adanya digitalisasi layanan kesehatan. Salah satu inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan layanan, mengurangi antrean, dan memudahkan pasien untuk mendapatkan layanan kesehatan adalah diterapkannya sistem pendaftaran online. Di Puskesmas Cimenyan Kabupaten Bandung, sistem ini telah diterapkan, namun minat pasien terhadap penggunaannya masih rendah. Hal ini memerlukan penelitian ilmiah untuk memahami lebih dalam komponen yang memengaruhi penerimaan pasien pada penggunaan sistem tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang menggunakan kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) menunjukkan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti manfaat yang dirasakan (*performance expectancy*), kemudahan penggunaan (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), serta kondisi fasilitas pendukung (*facilitating conditions*). Misalnya, penelitian tentang pendidikan menekankan bahwa kemudahan penggunaan adalah faktor utama dalam adopsi platform pembelajaran online, sementara penelitian tentang keuangan digital menunjukkan peran dominan dari kepercayaan dan pengaruh sosial. Namun, penelitian serupa belum banyak dilakukan dalam konteks layanan kesehatan dasar, khususnya di Puskesmas dan cenderung belum mempelajari lebih dalam faktor sosial dan fasilitas secara menyeluruh.

Kesenjangan ini menunjukkan bahwa temuan penelitian sebelumnya belum sepenuhnya relevan dengan konteks Puskesmas dengan pengguna yang beragam, termasuk usia, tingkat literasi digital dan kebutuhan layanan. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting untuk mendapatkan pemahaman lebih baik tentang bagaimana faktor-faktor UTAUT mempengaruhi niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku aktual (*use behavior*) pasien dalam menggunakan sistem pendaftaran online. Baaru-baru ini penelitian berfokus analisis di layanan kesehatan primer terutama di puskesmas, serta temuan indikator yang lebih menekankan pada peran tenaga kesehatan, tokoh masyarakat, dan fasilitas pendukung sebagai faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem.

KAJIAN PUSTAKA

Venkatesh et al. (2003) membuat model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang banyak digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi. Model ini menekankan empat konstruk utama yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi fasilitas yang mempermudah yang berdampak pada niat perilaku dan penggunaan aktual teknologi. Konstruk ini menjelaskan bagaimana ekspektasi manfaat, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan dukungan fasilitas dapat memengaruhi niat dan perilaku penggunaan teknologi.



Gambar 1. Model UTAUT (Sumber:Venkatesh 2003)

Berbagai studi sebelumnya menunjukkan bahwa faktor-faktor dalam model UTAUT memberi pengaruh yang berbeda terhadap penerimaan teknologi di layanan kesehatan. Hasil penelitian dari Pratama (2025), Ikhyana et al. (2023), Suradi et al. (2023), Candra et al. (2024), serta Yu & Chen (2024), menegaskan bahwa manfaat yang dirasakan dari penggunaan sistem menjadi alasan utama yang mendorong niat pasien untuk menggunakannya. Sebaliknya, temuan dari Nguyen & Nguyen (2022), Isaac et al. (2022), Candra et al. (2024), Zeng & Deborah (2022), serta A. Pratama et al. (2022) mendapatkan hasil bahwa kemudahan penggunaan bukan faktor penentu, terutama apabila pasien terbiasa menggunakan teknologi serupa dan lebih fokus pada manfaat langsung dan dukungan sosial yang diterima. Pengaruh sosial juga terbukti penting sebagaimana hasil penelitian dari Wahyudi et al. (2022), Tugiman et al. (2023), Sanofi & Sherlin (2023), Burman (2023), serta Merdekawati et al. (2023), yang menekankan peran tenaga kesehatan, keluarga, dan lingkungan sekitar dalam membentuk niat penggunaan. Di sisi lain, penelitian Febrianti (2023), Zhou et al. (2025), dan Zarei et al. (2024) menekankan bahwa ketersediaan fasilitas dan dukungan teknis berperan langsung terhadap perilaku penggunaan aktual. Lebih lanjut, sejumlah penelitian mutakhir, termasuk Venkatesh et al. (2022), Ariani et al. (2023), serta Putra & Hidayat (2024), konsisten menunjukkan bahwa niat penggunaan adalah faktor paling kuat yang memengaruhi perilaku aktual, menegaskan bahwa ketika pasien sudah memiliki niat yang jelas, mereka cenderung benar-benar menggunakan sistem secara berkelanjutan.

Penelitian serupa masih terbatas dalam konteks puskesmas sebagai layanan kesehatan utama. Namun, demografi pasien di layanan primer sangat beragam, termasuk usia, literasi digital, dan tingkat kebutuhan layanan kesehatan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan uji coba kembali terkait dengan komponen UTAUT dalam menentukan bagaimana sistem pendaftaran online di Puskesmas diterima. Penelitian ini mengajukan hipotesis berdasarkan teori

dan hasil empiris sebelumnya. Hipotesis tersebut adalah sebagai berikut: (1) Perkiraan Kinerja, Perkiraan Effort, dan Pengaruh Sosial mempengaruhi Perilaku Intention pasien; (2) Keadaan yang mempermudah penggunaan tindakan; dan (3) Perilaku Intention mempengaruhi penggunaan tindakan saat menggunakan sistem pendaftaran online Puskesmas Cimenyan.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang Digunakan

Penelitian Penelitian ini melakukan penelitian kuantitatif dengan metode survei. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Cimenyan Kabupaten Bandung, yang merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat dasar yang telah menerapkan sistem pendaftaran online bagi pasien. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang pernah menggunakan sistem tersebut. Penelitian ini mengumpulkan 155 pasien yang layak untuk analisis dengan metode power analysis for SEM-PLS dengan kriteria responden adalah pasien yang telah menggunakan sistem minimal sekali.

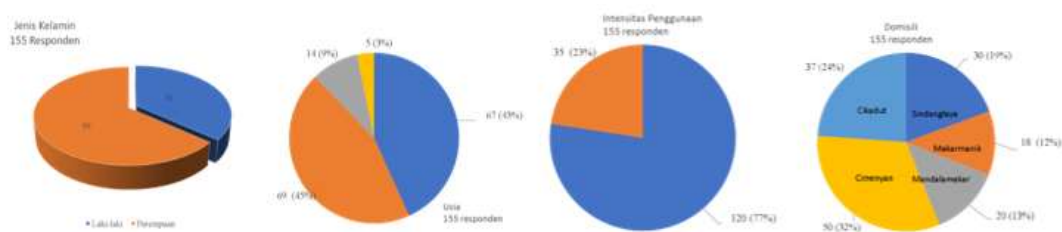
Setelah pasien menyelesaikan proses pendaftaran di Puskesmas, angket—atau kuesioner—berbasis skala Likert 1-5 digunakan untuk mengumpulkan data primer. Konstruksi UTAUT menghasilkan instrumen penelitian yang terdiri dari: (1) Perkiraan Kinerja diukur dengan indikator persepsi manfaat sistem dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan; (2) Perkiraan Effort diukur dengan persepsi kemudahan dan kejelasan prosedur penggunaan sistem; (3) Pengaruh Sosial diukur berdasarkan dorongan dari tenaga kesehatan, keluarga, atau tokoh masyarakat; dan (4) Persyaratan Memfasilitasi diukur dengan ketersediaan sarana, prasar, dan fasilitas yang tersedia.

Pemilihan metode ini didasarkan pada kemampuan untuk menganalisis model teori yang kompleks dan variabel laten yang kompleks. Analisis data yang digunakan termasuk analisis inferensial menggunakan pendekatan SEM-PLS untuk mengevaluasi hubungan antar variabel pada kerangka Model UTAUT. Profil responden juga digambarkan melalui analisis deskriptif.

HASIL

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 155 responden yang seluruhnya merupakan pengguna sistem pendaftaran online mewakili dari 5 desa wilayah kerja Puskesmas Cimenyan.



Gambar 2. Karakteristik Responden

Sumber: Hasil Pengeolahan data Kuesioner, 2025

Dari segi jenis kelamin, mayoritas responden adalah wanita (64%). Berdasarkan usia mayoritas responden yaitu rentang usia antara 31-40 tahun (45%), selanjutnya antara 18-30 tahun (43%), sisanya usia 41-50 tahun (9%) dan usia >50 (3%). Dari segi Intensitas pengguna, Responden yang pernah melakukan pendaftaran online lebih dari satu kali sebanyak 92 respon (77%) dan yang baru satu kali sebanyak (33%). Sedangkan berdasarkan sebaran wilayah

responden, dari Desa Cimenyan sebanyak (32%), Desa Cikadut (24%), Desa Sindanglaya (19%), Desa Mekarmanik (12%) dan Desa Mandalamekar (13%).

Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online Puskesmas Cimenyan telah diterima dengan baik oleh pasien dan memenuhi kebutuhan pengguna. Sistem ini dapat digunakan terus-menerus jika ada peningkatan dukungan fasilitas dan sosialisasi.

Variabel	Total Skor	Rata-rata	Kategori
Performance Expectancy	2.569	642,25	Baik
Effort Expectancy	2.547	636,75	Baik
Social Influence	2.475	618,75	Baik
Facilitating Conditions	2.419	604,75	Baik
Behavioral Intention	2.539	634,75	Baik
Use Behavior	2.461	615,25	Baik

Tabel 1. Rangkuman Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Sumber: Hasil Pengeolahan data Kuesioner, 2025

Hasilnya menunjukkan bahwa pasien menilai sistem pendaftaran online sebagai membantu, mudah, mempercepat, dan mengurangi waktu tunggu, dengan skor total 2.569 dan rata-rata 642,25. Skor kontinum menunjukkan bahwa pasien tidak hanya setuju, tetapi juga cukup meyakini bahwa sistem dapat memenuhi ekspektasi. Variabel Perkiraan Effort menerima skor total 2.547, dengan rata-rata 636,75 untuk kategori baik. Hasil menunjukkan bahwa responden menganggap sistem mudah digunakan, tidak membutuhkan banyak usaha, dan sangat mudah digunakan. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan menjadi salah satu komponen penting yang mendorong adopsi teknologi pendaftaran online. Variabel Pengaruh Sosial menerima skor total 2.475, dengan skor rata-rata 618,75, yang menunjukkan hasil yang baik. Mayoritas orang yang menjawab mengakui bahwa dorongan dari keluarga, rekan pasien, dan saran dari tenaga kesehatan berkontribusi pada keinginan mereka untuk menggunakan sistem lebih banyak. Pengaruh sosial juga membantu adopsi layanan digital ini. Selain itu, variabel yang memfasilitasi kondisi menerima skor total 2.419, dengan rata-rata 604,75, yang menunjukkan kategori baik. Responden memastikan bahwa elemen pendukung seperti perangkat, jaringan internet, dan stabilitas sistem sudah tersedia dengan cukup baik untuk meningkatkan efisiensi penggunaan. Ditunjukkan bahwa dukungan fasilitas ini membuat sistem pendaftaran online lebih mudah digunakan. Variabel Tujuan Perilaku menerima skor total 2.539, dengan skor rata-rata 634,75 untuk kategori baik. Temuan ini menunjukkan bahwa pasien memiliki keinginan yang kuat untuk terus menggunakan sistem pendaftaran online dan mungkin akan menyarankan orang lain untuk menggunakannya. Adanya penerimaan yang konsisten terhadap layanan digital ditunjukkan oleh niat positif ini. Terakhir, variabel Perilaku Penggunaan menerima skor total 2.461, dengan skor rata-rata 615,25 untuk kategori baik. Secara keseluruhan, keenam variabel penelitian berada dalam kategori baik. Ini menunjukkan bahwa penggunaan nyata sistem pendaftaran online telah berjalan cukup optimal, meskipun masih ada peluang untuk peningkatan melalui sosialisasi dan literasi digital agar pemanfaatan lebih merata di kalangan pasien.

Analisis Verifikatif

Analisis Outer Model Indictaor to Dimension

Evaluasi outer model dilakukan untuk menilai hubungan indikator terhadap dimensi konstruk penelitian sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE	Keterangan
Performance Expectancy	0,823	0,884	0,608	Valid & Reliabel
Effort Expectancy	0,815	0,879	0,593	Valid & Reliabel
Social Influence	0,780	0,858	0,602	Valid & Reliabel
Facilitating Conditions	0,787	0,868	0,622	Valid & Reliabel
Behavioral Intention	0,801	0,876	0,639	Valid & Reliabel
Use Behavior	0,774	0,857	0,600	Valid & Reliabel

Tabel 2. Analisis Outer Model Indicator to Dimension

Sumber: Output SmartPLS, 2025

Hasil Hasil analisis menunjukkan bahwa semua indikator pada variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi effort, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, keinginan perilaku, dan perilaku penggunaan memiliki nilai loading factor lebih dari 0,70. Ini menunjukkan bahwa mereka memenuhi syarat validitas konvergen. Selain itu, setiap konstruk memiliki nilai Average Variance Extracted (AVE) di atas 0,50, yang menunjukkan bahwa konstruk tersebut dapat menjelaskan lebih dari setengah dari varians indikator. Selain itu, uji reliabilitas menggunakan Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai lebih dari 0,70 untuk setiap variabel, yang menunjukkan bahwa ada tingkat konsistensi internal yang cukup besar antara indikator. Oleh karena itu, indikator yang digunakan dalam penelitian ini layak, baik dari segi validitas maupun reliabilitas, dan mereka memiliki kemampuan untuk mewakili masing-masing aspek konstruk.

Analisis Outer Model Dimension to Variable

Hasil analisis dimensi ke variabel luar model menunjukkan bahwa semua indikator memiliki faktor penampungan lebih dari 0,50 dan sebagian besar lebih dari 0,70. Ini menunjukkan bahwa indikator tersebut dapat dianggap valid dalam merefleksikan konstruk masing-masing. Indikator Perceived Usefulness (loading = 0,917) dan Relative Advantage (0,781) memberikan kontribusi yang signifikan dan signifikan pada variabel Perkiraan Kinerja. Ini menunjukkan bahwa responden menilai sistem pendaftaran online sebagai menguntungkan, menawarkan keuntungan relatif, dan memenuhi harapan tentang kemudahan proses pendaftaran. Indikator Ease of Use (0,604) dan Ease of Learning (0,932) merefleksikan variabel Effort Expectancy. Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan belajar menggunakan sistem menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi responden tentang kemudahan penggunaan; kemudahan secara umum juga signifikan, meskipun kontribusinya relatif lebih rendah. Indikator pengaruh sosial langsung (0,924) lebih dominan pada variabel pengaruh sosial daripada norma subjektif lingkungan luas. Ini menunjukkan bahwa dorongan langsung dari orang terdekat atau tenaga kesehatan lebih berpengaruh pada persepsi sosial responden daripada norma subjektif. Sistem Aksesibilitas (0,943) dan Aksesibilitas Sumber Daya (0,578) adalah variabel yang memfasilitasi kondisi. Hasil ini menunjukkan bahwa ketersediaan perangkat atau sumber daya masih penting meskipun kontribusinya lebih rendah, tetapi aksesibilitas sistem—termasuk stabilitas jaringan dan keterjangkauan layanan—tetap menjadi faktor penting dalam mendukung penggunaan. Indikator Repurchase Intention (0,965) menunjukkan pengaruh sangat dominan untuk variabel Behavioral Intention, sedangkan Indikator Positive Word of Mouth (0,324) tidak signifikan. Hasilnya menunjukkan bahwa pasien sangat bersemangat untuk terus menggunakan sistem pendaftaran online, meskipun kecenderungan untuk menyarankan orang lain masih rendah. Terakhir, variabel perilaku penggunaan direfleksikan oleh mandat versus kehendak

(0,866) dan frekuensi penggunaan (0,855), keduanya signifikan dan memiliki kontribusi yang hampir sama. Ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem secara nyata dipengaruhi oleh intensitas pemakaian dan kesadaran individu untuk menggunakan sistem secara sukarela, bukan hanya karena kewajiban. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dapat menjelaskan secara valid variabel penelitian dengan kontribusi dominan yang berbeda-beda untuk setiap konstruk, sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan	Interpretasi
Performance Expectancy	Perceived Usefulness	0,917	Signifikan	Sistem dinilai sangat bermanfaat dalam mempercepat dan mempermudah pendaftaran.
Performance Expectancy	Relative Advantage	0,781	Signifikan	Sistem memberikan keuntungan relatif dibanding prosedur manual.
Effort Expectancy	Ease of Use	0,604	Signifikan	Sistem dinilai mudah digunakan, meskipun kontribusinya lebih rendah.
Effort Expectancy	Ease of Learning	0,932	Signifikan	Sistem mudah dipelajari sehingga cepat diadopsi oleh pasien.
Social Influence	Subjective Norm	0,581	Signifikan	Norma sosial dari lingkungan turut mendorong penggunaan meskipun tidak dominan.
Social Influence	Direct Social Influence	0,924	Signifikan	Dorongan langsung dari keluarga atau tenaga kesehatan berperan kuat.
Facilitating Conditions	Availability of Resource	0,578	Signifikan	Perangkat pendukung tersedia meski kontribusinya relatif kecil.
Facilitating Conditions	System Accessibility	0,943	Signifikan	Aksesibilitas sistem dan jaringan menjadi faktor penentu penggunaan.
Behavioral Intention	Repurchase Intention	0,965	Signifikan	Pasien berniat kuat untuk terus menggunakan sistem secara berkelanjutan.
Behavioral Intention	Positive Word of Mouth	0,324	Tidak Signifikan	Kecenderungan untuk merekomendasikan sistem ke orang lain masih lemah.
Use Behavior	Frequency of Use	0,855	Signifikan	Intensitas penggunaan menunjukkan pemanfaatan aktual sistem.
Use Behavior	Mandatory vs Voluntary Use	0,866	Signifikan	Penggunaan sistem lebih dipengaruhi oleh kesadaran sukarela, bukan kewajiban.

Tabel 3. Analisis Outer Model Dimension to Variable

Sumber: Output SmartPLS, 2025

Analisis Inner Model

Analisis inner model dilakukan untuk mengevaluasi kekuatan prediksi dan bagaimana variabel laten berhubungan satu sama lain. Menurut nilai R-Square (R²), variabel tujuan perilaku dapat dijelaskan oleh harapan kinerja, harapan usaha, dan pengaruh sosial dengan nilai R² = 0,633, yang menunjukkan bahwa variabel ini berada dalam kategori moderat. Sebaliknya, variabel perilaku penggunaan dapat dijelaskan oleh harapan kondisi dan harapan perilaku dengan nilai R² = 0,621, yang menunjukkan bahwa juga berada dalam kategori moderat. Hasil ini menunjukkan bahwa model penelitian dapat menjelaskan dengan cukup baik berbagai perilaku yang ditunjukkan saat menggunakan sistem pendaftaran online.

Kemudian pada hasil uji Q-Square (Q²) menunjukkan bahwa model memiliki relevansi prediktif yang baik. Ini membuktikan bahwa struktur model memiliki kemampuan untuk memprediksi perilaku penggunaan sesuai dengan variabel eksogen yang digunakan. Seluruh jalur hubungan antar variabel adalah signifikan pada tingkat kepercayaan 95%, menurut analisis path coefficient menggunakan prosedur bootstrapping. Tabel berikut menunjukkan detailnya:

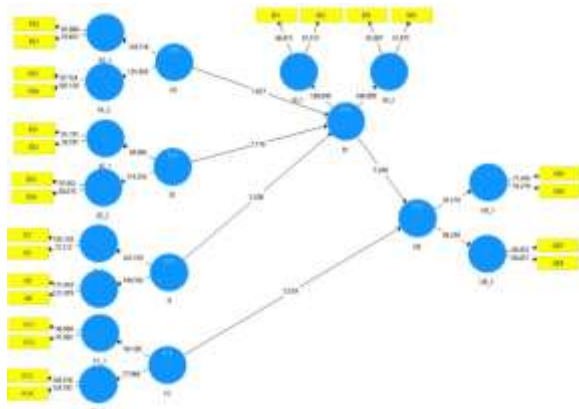
Hubungan Variabel	Path Coefficient	t-statistic	p-value	Keterangan
Performance Expectancy → Behavioral Intention	0,303	2,262	0,024	Signifikan
Effort Expectancy → Behavioral Intention	0,325	2,406	0,016	Signifikan
Social Influence → Behavioral Intention	0,232	2,018	0,044	Signifikan
Facilitating Conditions → Use Behavior	0,276	2,216	0,027	Signifikan
Behavioral Intention → Use Behavior	0,389	3,236	0,001	Signifikan

Tabel 4. **Outer Loading Path Coefficients**

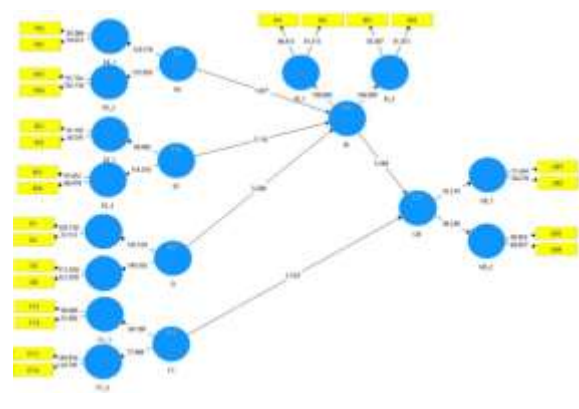
Sumber: Output SmartPLS, 2025

Hasil diatas menegaskan bahwa ekspektasi kinerja, kemudahan penggunaan, serta pengaruh sosial merupakan faktor penting dalam membentuk niat pasien untuk menggunakan sistem pendaftaran online. Lebih lanjut, niat tersebut bersama dengan kondisi pendukung terbukti mendorong perilaku penggunaan aktual pasien dalam memanfaatkan sistem digital.

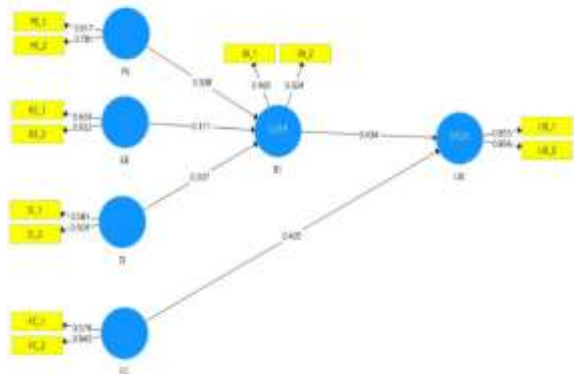
Analisis jalur dengan Structural Equation Modelling (SEM) sistem informasi pendaftaran online sesuai teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) disajikan dalam gambar berikut :



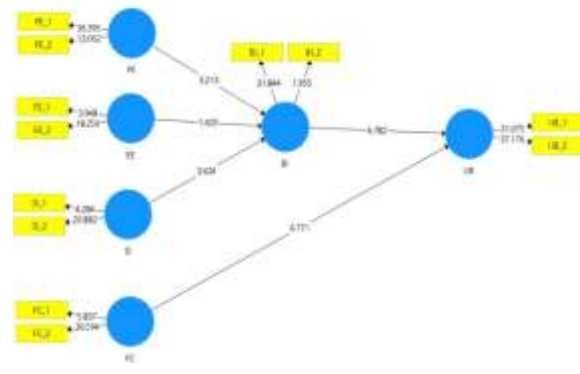
Gambar 3. Standardized Model First Stage



Gambar 4. T Model First Stage



Gambar 5. Standardized Model Second Stage



Gambar 6. T Model Second Stage

Sumber: Output SmartPLS, 2025

Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Cause	Effect	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
1	Performance Expentancy	Behavioral Intention	0.308	0.095	3,252	0,001
2	Effort Expentancy	Behavioral Intention	0.111	0.08	1.383	0.167
3	Social Influence	Behavioral Intention	0.307	0.097	3,16	0.002
4	Facilitatng Conditions	Use Behavior	0,405	0,062	6,485	0
5	Behavioral Intention	Use Behavior	0,434	0,068	6,374	0

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis (Outer Loading Path Coefficients)

Sumber: Output SmartPLS, 2025

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan metode SEM-PLS, ditemukan 3 hipotesis antara lain:

Hipotesis 1:

Dari tiga variabel eksogen yang diuji terhadap *Behavioral Intention*, hanya dua variabel yang berpengaruh signifikan. *Performance Expectancy* berpengaruh positif signifikan terhadap *Behavioral Intention* ($p = 0,001 < 0,05$), begitu pula dengan *Social Influence* ($p = 0,002 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial merupakan determinan penting dalam membentuk niat pengguna untuk menggunakan sistem pendaftaran online. Sebaliknya, *Effort Expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* ($p = 0,167 > 0,05$), yang mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan tidak lagi menjadi faktor utama dalam konteks penelitian ini, kemungkinan karena responden sudah terbiasa dengan sistem yang digunakan serta lebih dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan dan dorongan sosial.

Hipotesis 2:

variabel *Facilitating Conditions* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap *Use Behavior* ($\beta = 0,405$; $t = 6,485$; $p = 0,000$), yang menegaskan bahwa ketersediaan infrastruktur, dukungan teknis, dan sumber daya memadai mendorong penggunaan aktual sistem. Temuan ini sejalan dengan kerangka UTAUT yang menempatkan kondisi pendukung sebagai determinan penting perilaku penggunaan.

Hipotesis 3:

Behavioral Intention juga berpengaruh positif signifikan terhadap *Use Behavior* ($\beta = 0,434$; $t = 6,374$; $p = 0,000$). Hasil ini menegaskan bahwa niat perilaku merupakan prediktor utama perilaku penggunaan aktual, sehingga semakin kuat niat pasien untuk menggunakan sistem, semakin besar kemungkinan mereka benar-benar menggunakannya dalam praktik. Temuan ini konsisten dengan teori UTAUT yang memposisikan *Behavioral Intention* sebagai mediator antara faktor eksternal dan perilaku aktual penggunaan teknologi.

PEMBAHASAN

Performance Expectancy

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien melihat sistem pendaftaran online sebagai sangat membantu, terutama dalam hal mempercepat dan mempermudah proses layanan. Penemuan ini sejalan dengan penelitian terbaru yang menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja adalah prediktor utama niat untuk menggunakan aplikasi kesehatan. Penelitian inovatif ini berfokus pada layanan kesehatan primer di Puskesmas, bukan pada aplikasi rumah sakit atau komersial. Ini memperluas generalisasi bahwa harapan kinerja juga berlaku di lingkungan layanan masyarakat dasar.

Effort Expectancy

Temuan bahwa kemudahan teknis tidak menjadi faktor dominan berbeda dari beberapa studi terdahulu yang menekankan peran effort expectancy dalam adopsi e-health. Namun, hasil penelitian lain juga menemukan bahwa effort expectancy kadang tidak signifikan, terutama ketika pasien lebih mementingkan manfaat layanan dan dukungan sosial. Novelty di sini adalah pada konteks Puskesmas, pasien lebih mementingkan manfaat layanan dan dukungan sosial/fasilitas daripada kemudahan teknis, mungkin karena kebutuhan layanan mendesak atau literasi digital yang terbatas.

Social Influence

Dukungan lingkungan sosial, seperti tenaga kesehatan, keluarga, dan orang-orang di masyarakat, ternyata berkontribusi kuat pada peningkatan niat penggunaan. Pengaruh sosial dan kepercayaan sangat penting untuk adopsi teknologi kesehatan, menurut bukti empiris. Penemuan penelitian ini adalah bahwa tokoh masyarakat lokal dan tenaga kesehatan berperan dalam mendorong penerimaan sistem di Puskesmas.

Facilitating Conditions

Variabel fasilitas pendukung, seperti akses internet, perangkat, dan bantuan teknis, menjadi penting untuk penggunaan aktual. Studi sebelumnya juga menemukan bahwa ketersediaan dukungan teknis merupakan faktor penting dalam penerimaan teknologi kesehatan. Penelitian inovatif ini menekankan metrik sistem accessibility di Puskesmas sebagai perbedaan dalam layanan kesehatan primer. Puskesmas adalah fasilitas yang bukan hanya pelengkap tetapi juga diperlukan untuk digunakan secara teratur.

Behavioral Intention

Behavioral Intention Pasien menunjukkan penerimaan positif dan ingin terus menggunakan sistem pendaftaran online. Ini sesuai dengan penelitian yang menunjukkan bahwa niat adalah penghubung penting antara persepsi manfaat dan tindakan yang sebenarnya. Penelitian inovatif ini tidak hanya dimotivasi oleh keuntungan atau kemudahan; itu juga diperkuat oleh pengalaman positif dan dukungan sosial dari tenaga kesehatan dan tokoh masyarakat.

Use Behavior

Temuan bahwa penggunaan bersifat sukarela menunjukkan bahwa pasien benar-benar memilih untuk menggunakannya karena dirasa berguna. Penelitian lain di sektor m-health menunjukkan frekuensi penggunaan terkait dengan manfaat yang dirasakan, namun voluntaritas penggunaan belum selalu dibahas. Novelty penelitian ini adalah menekankan bahwa di Puskesmas, sukarela menjadi elemen kuat yang mendorong keberlanjutan penggunaan sistem.

Hubungan PE, EE, SI dengan BI

Analisis hubungan PE, EE, dan SI dengan BI menemukan bahwa harapan prestasi dan pengaruh sosial lebih berpengaruh daripada harapan upaya terhadap niat penggunaan. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian lain yang juga menunjukkan bahwa manfaat sistem dan pengaruh sosial sangat kuat untuk menunjukkan apa yang akan terjadi di masa depan. Penelitian baru ini mengonfirmasi bahwa pola yang serupa muncul di lingkungan Puskesmas, meskipun profil pengguna lebih beragam daripada penelitian yang berfokus pada generasi muda yang mahir menggunakan teknologi.

Hubungan FC dengan UB

Semakin baik kondisi fasilitas pendukung, semakin tinggi penggunaan aktual sistem. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa facilitating conditions berkaitan erat dengan intensitas dan frekuensi penggunaan layanan kesehatan digital. Novelty penelitian ini adalah memperlihatkan bahwa pasien di Puskesmas merespon positif ketika fasilitas tersedia, bahkan jika kemudahan antarmuka tidak optimal, fasilitas bisa menjadi kompensator bagi kelemahan *effort expectancy*.

Hubungan BI dengan UB

Ditemukan bahwa niat yang kuat berkorelasi dengan penggunaan sistem secara berulang. Hal ini mendukung literatur yang menyatakan bahwa niat berperan sebagai mediator antara persepsi dan penggunaan aktual. Novelty penelitian ini adalah *positive word of mouth* pasien yang puas merekomendasikan sistem kepada orang lain memperkuat hubungan niat dengan perilaku penggunaan, yang belum banyak dibahas dalam penelitian terdahulu.

Banyak penelitian sebelumnya menemukan *effort expectancy* sebagai faktor penting, tetapi penelitian ini menunjukkan bahwa dalam setting Puskesmas faktor ini tidak dominan. Penekanan pada *social influence* sebagai faktor penting dan *positive word of mouth* sebagai aspek perilaku sosial menambah kebaruan yang kurang dibahas di studi lain. Kondisi fasilitas muncul sebagai faktor pra-kondisi kritis, dimana intervensi kebijakan harus memperhatikan infrastruktur dan pelayanan teknis, bukan hanya desain sistem.

KESIMPULAN

Dengan menggunakan kerangka Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), penelitian ini akan menyelidiki faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pasien terhadap sistem pendaftaran online di Puskesmas Cimenyan Kabupaten Bandung. Berdasarkan penelitian dan diskusi, beberapa kesimpulan utama dibuat:

1. Persyaratan Kinerja menjadi faktor utama karena pasien menilai sistem sangat membantu dalam mempercepat dan mempermudah proses pendaftaran.
2. Persyaratan Effort tidak signifikan terhadap niat penggunaan, menunjukkan bahwa kemudahan teknis bukan faktor utama dalam konteks Puskesmas.
3. Pengaruh sosial terbukti sangat penting ketika pasien mendapatkan dukungan dari tenaga kesehatan, keluarga, dan orang-orang di masyarakat.
4. Menyederhanakan kondisi membantu penggunaan nyata dengan adanya jaringan, perangkat, dan bantuan teknis yang memadai.
5. Tujuan perilaku menunjukkan bahwa sebagian besar pasien berniat untuk menggunakan sistem lagi pada kunjungan berikutnya.
6. Penggunaan perilaku adalah sukarela, artinya pasien memilih sistem karena mereka pikir itu bermanfaat.
7. Menurut hubungan antara harapan kinerja, harapan upaya, dan pengaruh sosial dengan niat tindakan, keuntungan sistem dan pengaruh sosial lebih penting daripada kemudahan penggunaan.
8. Menurut hubungan antara kondisi yang memudahkan penggunaan dengan tindakan penggunaan, pasien lebih sering menggunakan sistem jika ada dukungan fasilitas yang lebih baik.
9. Hubungan antara niat tindakan dengan tindakan aktual penggunaan menunjukkan bahwa niat yang kuat mendorong penggunaan sistem.

Finding Research

Temuan penting dari penelitian ini adalah bahwa penerimaan sistem pendaftaran online di layanan kesehatan primer lebih banyak dipengaruhi oleh persepsi manfaat, dukungan sosial dari tenaga kesehatan dan tokoh masyarakat, dan ketersediaan fasilitas pendukung daripada faktor

teknis seperti kemudahan penggunaan. Selain itu, positif kata-kata mulut terbukti meningkatkan hubungan antara niat dan perilaku penggunaan. Ini adalah temuan yang belum banyak dieksplorasi dalam penelitian sebelumnya. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi Puskesmas memerlukan strategi berbasis komunitas dan penguatan infrastruktur, bukan hanya perbaikan antarmuka teknis.

SARAN

Secara Teoritis

Secara teoritis, beberapa rekomendasi dapat dibuat berdasarkan temuan di atas antara lain:

1. Studi ini hanya dilakukan di satu Puskesmas, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan; oleh karena itu, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang melibatkan lebih banyak lokasi atau wilayah yang memiliki karakteristik yang berbeda;
2. Literasi digital, budaya lokal, dan kepercayaan pada teknologi kesehatan belum diteliti secara menyeluruh. Faktor-faktor ini dapat dimasukkan ke dalam model penelitian berikutnya;
3. Penelitian ini menekankan aspek kuantitatif dengan kuesioner, pendekatan kualitatif seperti wawancara mendalam dapat menambah pemahaman tentang pengalaman pengguna.
4. Integrasi dengan aplikasi kesehatan nasional, seperti *SATUSEHAT Mobile*, dapat menjadi agenda penelitian lanjutan untuk melihat sinergi antarplatform digital dalam sistem kesehatan di Indonesia.

Secara Praktis

Saran praktis ini ditujukan kepada pihak yang paling relevan dalam implementasi yaitu Puskesmas Cimenyan dan Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung untuk meningkatkan adopsi dan penggunaan sistem digitalisasi layanan kesehatan:

1. Puskesmas Cimenyan dan pengelola layanan kesehatan tingkat dasar perlu terus meningkatkan performa sistem pendaftaran online, terutama dalam hal kecepatan, keakuratan, dan aksesibilitas layanan.
2. Tenaga kesehatan dan tokoh masyarakat setempat dapat berpartisipasi dalam promosi dan edukasi pasien untuk meningkatkan pengaruh sosial dan mendorong penggunaan sistem.
3. Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung diharapkan memberikan dukungan kebijakan dan infrastruktur, termasuk jaringan internet stabil, perangkat pendukung, serta layanan bantuan teknis, agar keberlanjutan sistem dapat dijamin.
4. Penguatan strategi komunikasi publik melalui sosialisasi, kampanye informasi, dan *positive word of mouth* dari pasien yang sudah puas dapat memperluas tingkat adopsi di masyarakat.

REFERENCE

- a boko, Y. (2022). Perkembangan Teori Manajemen (Teori Ilmiah Dan Teori Organisasi Klasik). *Pendidikan Dan Ekonomi*, 3(2), 1–13.
- Alam, G. N., Dermawan, W., Azmi, F., Internasional, J. P., Padjadjaran, U., & Internasional, D. H. (2023). *Online Shopping Era Pasca Covid-19: Tinjauan Atas Pergeseran Tren Dalam Perdagangan Bebas Gilang Nur Alam 1 , Windy Dermawan 2 , Fuad Azmi 3*. 3288, 128–142. <https://doi.org/10.33197/jpi.v1i2.1517>
- Aljohani, N., & Arabia, S. (2025). *Digital Health Transformation in Saudi Arabia : Examining the Impact of Health Information Seeking on M-Health Adoption during the COVID-19 Pandemic*. 15(1), 19933–19940.
- Amelinda, S., Salsabila, G. S., Nuha, Y. K., & Pradesa, H. A. (2024). *Optimalisasi layanan kesehatan melalui sosialisasi dan edukasi penggunaan sistem pendaftaran online di puskesmas Rancaekek DTP*. 8(September), 2652–2661.
- Aprianto, L. A. (2022). *Tinjauan Literatur: Penerimaan Teknologi Model UTAUT* (Vol. 2, Issue 1).
- Arbaningrum, M. P., & Bisma, R. (2023). Studi Literatur : Model Konseptual Penerimaan Pengguna pada Aplikasi PeduliLindungi. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 04(01), 100–107.
- Burmann, A., Schepers, S., & Meister, S. (2023). Acceptance factors of digitalization in hospitals: a mixed-methods study. In *Health and Technology* (Vol. 13, Issue 5, pp. 843–859). <https://doi.org/10.1007/s12553-023-00779-7>
- Candra, S., Frederica, E., Putri, H. A., & Loang, O. K. (2024). The UTAUT approach to Indonesia's behavioral intention to use mobile health apps. *Journal of Science and Technology Policy Management, ahead-of-p*(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/JSTPM-10-2022-0175>
- Darlin, D., Apriani, T., & Leiwakabessy, D. (2023). FUNGSI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA POLIKLINIK DENKESYAH 17.04.02 BIAK. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 18, 16–28. <https://doi.org/10.52049/gemakampus.v18i1.290>
- Davis, F., & Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13, 319. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Gozdzielewska, L., KC, D., Butcher, J., Molesworth, M., Davis, K., Barr, L., DiBari, C., Mortgat, L., Deeves, M., Kothari, K. U., Storr, J., Allegranzi, B., Reilly, J., & Price, L. (2024). Interventions for preventing or controlling health care–associated infection among health care workers or patients within primary care facilities: A scoping review. *American Journal of Infection Control*, 52(4), 479–487. <https://doi.org/10.1016/j.ajic.2023.10.011>
- Guohua Zeng and Deborah. (2022). *The Behavioral Intention to adopt mobile health services the mederating impact of mobile self=efficacy*. Fontrion in Puvlic Heath.
- Hair, Jr., J. F., M. Hult, G. T., M. Ringle, C., Sarstedt, & Marko. (2022). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) [3 ed]. In *Sage Publishing* (Vol. 3, Issue 1, p. 386).
- Ho, V. C., Berman, A. H., Andrade, J., Kavanagh, D. J., Branche, S. La, May, J., Philson, C. S., & Blumstein, D. T. (2024). Assessing immediate emotions in the theory of planned behavior can substantially contribute to increases in pro-environmental behavior. *Frontiers in Climate*, 6(March). <https://doi.org/10.3389/fclim.2024.1344899>

- Ikhyana, F., Setyawan, F., Pratama, P., & Iswanti, Y. (2023). Keefektifan Sistem Pendaftaran dan Antre Online Terhadap Pelayanan Kesehatan. *CoMPHI Journal: Community Medicine and Public Health of Indonesia Journal*, 4. <https://doi.org/10.37148/comphijournal.v4i1.148>
- Indana, R. F., Wardani, R., & Kusumawati, P. D. (2024). Received : May , 19 , 2024 Available online : September , 29 , 2024 at : <https://ejurnal.malahayati.ac.id/index.php/minh> The role of readiness for change on behavioral intention viewed from performance and effort expectancy in the implementation of electr. 07(7), 845–856.
- Jat, A. S., Grønli, T.-M., & Ghinea, G. (2024). *Technological Utilization in Remote Healthcare: Factors Influencing Healthcare Professionals' Adoption and Use*. March. <https://arxiv.org/abs/2403.11153>
- Lee, C.-H., Wang, D., Lyu, S., Evans, R. D., & Li, L. (2023). A digital transformation-enabled framework and strategies for public health risk response and governance: China's experience. *Industrial Management & Data Systems*, 123(1), 133–154. <https://doi.org/10.1108/IMDS-01-2022-0008>
- Meng, D., & Guo, Z. (2024). Influence of doctor-patient trust on the adoption of mobile medical applications during the epidemic: a UTAUT-based analysis. *Frontiers in Public Health*, 12(August), 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1414125>
- Merdekawati, U., Nugraheni, D. M. K., & Nurhayati, O. D. (2024). Analisis Penerimaan dan Kesuksesan Aplikasi M-health pada Lansia menggunakan Model UTAUT dan Delone & McLean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(3), 267–276. <https://doi.org/10.21456/vol14iss3pp267-276>
- Nalurita, W., & Kartika Sari, R. D. A. (2023). Perkembangan Teori Manajemen. In *MUARA : Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional* (Vol. 6, Issue 1). <https://doi.org/10.62826/muara.v6i1.68>
- Naskar, S. T., & Lindahl, J. M. M. (2025). Forty years of the theory of planned behavior: a bibliometric analysis (1985–2024). In *Management Review Quarterly* (Issue 0123456789). Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/s11301-025-00487-8>
- Negara, J. A., Hasanuddin, U., Hasanuddin, U., Hasanuddin, U., & History, A. (2024). *TREN PENELITIAN PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA : SUATU TINJAUAN SISTEMATIS LITERATUR TRENDS IN PUBLIC SERVICE RESEARCH IN INDONESIA : A SYSTEMATIC*. 30.
- Nguyen, V. T., & Nguyen, C. T. H. (2022). Factors Influencing Intention to use the COVID-19 Contact Tracing Application. *Journal of Computer Science*, 18(6), 453–462. <https://doi.org/10.3844/jcssp.2022.453.462>
- Pebrianti, W. (2025). *The impact of brand love on brand loyalty with self-esteem and social-influence as a mediating role : Indonesian photography industries*. 5(2), 353–368.
- Peek, N., Sujana, M., & Scott, P. (2023). *Digital health and care : emerging from pandemic times*. 8–11. <https://doi.org/10.1136/bmjhci-2023-100861>
- Pelayaran, A., Surakarta, N., & Gantt, H. (2023). *MUARA : Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional*. 6(1), 13–17.
- Pramudita, E., Achmadi, H., & Nurhaida, H. (2023). Determinants of behavioral intention toward telemedicine services among Indonesian Gen-Z and Millennials: a PLS–SEM study on Alodokter application. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(1). <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00336-6>
- Pratama, A., Wulandari, S. Z., & Indyastuti, D. L. (2022). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan Aplikasi PLN Daily (Studi Empiris Pada Pegawai PLN UP3 Tegal). *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 5(3), 355–368.

<https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v5i3.235>

- Pratama, Z. S. (2025). *MENDORONG NIAT UNTUK MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE JKN UNTUK PENDAFTARAN DAN JANJI TEMU PASIEN DI INDONESIA : SEBUAH STUDI CROSS-SECTIONAL Selama beberapa tahun terakhir , industri kesehatan telah mengalami transformasi yang substansial , terutama dalam men.* 8(2), 97–108.
- Priadana, S., & Sumarsi, D. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Pascal Books.
- Pujowati, Y. (2021). *The COVID-19 Pandemic : Analysis of Large-Scale Social Restrictions (PSBB) Policies for the Community in Various Prevention Efforts.* 4494(2), 102–111.
- Purwianti, L., & Maggie, M. (2024). Analisis Social Influence, Perceived Ease of Use terhadap Behavioural Intention dengan Mediasi Perceived Usefulness. *PERFORMANCE: Jurnal Bisnis & Akuntansi*, 14(1), 48–60. <https://doi.org/10.24929/feb.v14i1.3003>
- Putri, L. K. (2022). *PENERAPAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) TERHADAP PENGGUNAAN DIGITAL PAYMENT LINKAJA SYARIAH.*
- Putri, M. C., & Yuliyana, W. (2023). Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik Dan Kompetensi Sdm Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. *Jurnal Pariwisata Bisnis Digital Dan Manajemen*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.33480/jasdim.v2i1.3926>
- Rahmadi. (2024). Pelayanan Publik Digital Sebelum dan Setelah Pandemi COVID-19 di Indonesia. *ISSN (Online) 2614-5537, 06(Transformasi digital).* <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/Humaniora/article/view/3699>
- Rivaldo, A. R. (2023). *Implementasi Layanan E-Health dalam meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Pucang Sewu Kota Surabaya.* 4(02), 1–23.
- Rohmah, A. 'Ainur, Rachmawati, R., & Mei, E. T. W. (2023). Smart City Achievement through Implementation of Digital Health Services in Handling COVID-19 Indonesia. *Smart Cities*, 6(1), 639–651. <https://doi.org/10.3390/smartcities6010030>
- Rohman, H., Wati, A. K., & Kurniawan, A. (2022). *IMPLEMENTASI PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN BERBASIS WEB DI PUSKESMAS.*
- Sanofi, Z., & Sherlin, I. (2023). Analisis Model UTAUT pada Adopsi TIK di Institusi Komisi Pemilihan Umum (KPU). *Jurnal Pekommas*, 8, 119–128. <https://doi.org/10.56873/jpkm.v8i2.5142>
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis* (C. Mitak (ed.); 1st ed.). ANDI.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.); Edisi ked, Vol. 11, Issue 1). Alfabeta Bandung. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Suradi, A. S., Firdawati, Pujani, V., & Fiandra, Y. (2023). Analisis Faktor Perilaku Penggunaan Sistem Pendaftaran Online Berdasarkan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *The Indonesian Journal of Computer Science*, 12(3), 1296–1308. <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i3.3177>
- Susanty, S. (2023). Manajemen Kesehatan. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 7, Issue November).
- Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2021). Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. *International Journal*

- of *Information Management*, 60, 102356. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356>
- Tugiman, T., Herman, H., & Yudhana, A. (2023). The UTAUT Model for Measuring Acceptance of the Application of the Patient Registration System. *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 22, 381–392. <https://doi.org/10.30812/matrik.v22i2.2844>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wahyudi, W., Mukhsin, M., & Nupus, H. (2022). Meningkatkan Intention To Use Aplikasi Mobile JKN Melalui Perceived Usefulness Dan Attitude Towards Use Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Mobile JKN Segmen Pekerja Penerima Upah Badan Usaha di Wilayah BPJS Kesehatan Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 5(1), 98–116. <https://doi.org/10.48181/jrbmt.v5i1.11545>
- Wang, M., Huang, K., Li, X., Zhao, X., Downey, L., Hassounah, S., Liu, X., Jin, Y., & Ren, M. (2025). Health workers' adoption of digital health technology in low- and middle-income countries: a systematic review and meta-analysis. *Bulletin of the World Health Organization*, 103(2), 126–135. <https://doi.org/10.2471/BLT.24.292157>
- Waworuntu, M. Y., & Surya, W. S. (2023). *ONLINE DI RAWAT JALAN RSUD GMIM BETHESDA TOMOHON*. 7, 16659–16674.
- WHO. (2020, March 11). *WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19*.
- WHO. (2024). *Global Initiative on Digital Health*.
- Widiana, M. E. (2020). Buku Ajar Pengantar Manajemen. *Perdana*, 205. <http://repository.uinsu.ac.id/2836/>
- Yu, S., & Chen, T. (2024). Understanding older adults' acceptance of Chatbots in healthcare delivery: an extended UTAUT model. *Frontiers in Public Health*, 12(November), 1–17. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1435329>
- Zakiy Anugrah, Lilis Suhaebah, Pramudita, T. R., & Ramayani Yusuf. (2024). Pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence pada Behavioral Intention Aplikasi Gojek di Kabupaten Garut. *Journal of Accounting, Management, Economics, and Business (ANALYSIS)*, 2(1), 31–42. <https://doi.org/10.56855/analysis.v2i1.908>
- Zheng, H., Han, F., Huang, Y., Wu, Y., & Wu, X. (2025). Factors influencing behavioral intention to use e-learning in higher education during the COVID-19 pandemic: A meta-analytic review based on the UTAUT2 model. In *Education and Information Technologies* (Issue 0123456789). Springer US. <https://doi.org/10.1007/s10639-024-13299-2>