

Dikirim : 3 Oktober 2022
Direvisi : 2 November 2022
Disetujui : 4 Desember 2022

IMJ
(Initium Medica Journal)
Online ISSN : 2798-2289
Jurnal homepage: <https://journal.medinerz.org>

INITIUM MEDICA JOURNAL

<https://journal.medinerz.org/index.php/IMJ>

e-ISSN : 2798-2289

Keywords: *Evaluation, Acceptance, Technology Acceptance Model, Mother and Child Health, Online Registration*

Kata kunci: Evaluasi, Penerimaan, Technology Acceptance Model, KIA, Pendaftaran Online

Korespondensi Penulis:

Retno Kusumo

drretnokusumo09@gmail.com



PENERBIT

Literasi Cahaya Pustaka

EVALUASI PENERIMAAN

APLIKASI PELAYANAN OBGYN MENGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

Retno Kusumo

- 1) Prodi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros
email: drretnokusumo9@gmail.com,

ABSTRAK

Pada era digital saat ini, sistem pelayanan yang efisien sangat dibutuhkan dalam pengelolaan instalasi rawat. Salah satu komponen yang penting dalam sistem pelayanan kesehatan adalah sistem reservasi. Sistem reservasi yang tidak efisien mempengaruhi lamanya waktu menunggu pasien untuk ditangani dokter. Hal tersebut sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan juga kualitas pelayanan instalasi. Ditambah lagi pada saat pandemi Covid-19 ini, akses masyarakat ke layanan kesehatan seperti puskesmas dan rumah sakit dibatasi. Namun, kebutuhan akan layanan kesehatan terutama pemeriksaan dan tindakan oleh dokter seringkali tidak dapat diabaikan. Perencanaan sistem reservasi pasien merupakan hal yang cukup menantang, karena adanya ketidakpastian mengenai waktu yang diperlukan untuk perawatan maupun kehadiran pasien. Permasalahan utama dalam berobat yang terjadi di rumah sakit/ puskesmas/ klinik salah satunya adalah antrian yang memakan waktu lama dimulai dari proses reservasi hingga konsultasi. Selain itu, semua kegiatan yang bersifat administrasi masih dilakukan secara manual (offline). Aplikasi pelayanan obgyn adalah sebuah platform yang memfasilitasi interaksi antara dokter dengan pengguna memberikan akses kemudahan untuk melakukan pelayanan kapan saja dan khususnya dirancang untuk satu rumah sakit saja. Aplikasi ini dibuat terkhususkan untuk pelayanan spesialis kandungan dan kebidanan. Di sisi lain, sistem reservasi daring mampu menjadwalkan perawatan pasien tanpa harus mendaftar atau menelpon ke rumah sakit. Sistem ini dapat menghilangkan proses antrian di rumah sakit dan nomor antrian dapat dipantau melalui

smartphone atau halaman website. Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik melakukan evaluasi terkait penggunaan aplikasi pelayanan obsgyn. Evaluasi pada aplikasi pelayanan obsgyn ini menggunakan metode TAM, TAM menjelaskan perilaku pengguna komputer. Dengan adanya evaluasi terhadap penerimaan aplikasi pelayanan obsgyn tersebut diharapkan dapat memperbaiki aplikasi berdasarkan masukan user, serta dapat mengukur seberapa besar penerimaan user terhadap aplikasi tersebut.

Kata Kunci: *Evaluasi, Penerimaan, Technology Acceptance Model, KIA, Pendaftaran Online*

ABSTRACT

In today's digital era, an efficient service system is needed in the management of inpatient installations. One important component in the health care system is the reservation system. An inefficient reservation system affects the length of time waiting for patients to be treated by doctors. This greatly affects the level of patient satisfaction and also the quality of installation services. In addition, during the Covid-19 pandemic, people's access to health services such as health centers and hospitals was limited. However, the need for health services, especially examinations and actions by doctors, often cannot be ignored. Planning a patient reservation system is quite a challenge, due to uncertainty regarding the time required for treatment and patient attendance. One of the main problems in treatment that occurs in hospitals/puskesmas/clinics is the long queues starting from the reservation process to the consultation. In addition, all administrative activities are still carried out manually (offline). The obsgyn service application is a platform that facilitates interaction between doctors and users providing easy access to perform services at any time and is specifically designed for only one hospital. This application is made specifically for obstetric and obstetric specialist services. On the other hand, online reservation systems are able to schedule patient care without having to register or call the hospital. This system can eliminate queues at the hospital and queue numbers can be monitored via a smartphone or website page. Based on the problems above, the authors are interested in evaluating the use of obstetrics service applications. Evaluation of this

obstetrics service application uses the TAM method, TAM explains the behavior of computer users. With an evaluation of the acceptance of obsgyn service applications, it is hoped that the application can be improved based on user input, and can measure how much the user accepts the application.

Keywords: *Evaluation, Acceptance, Technology Acceptance Model, Mother and Child Health, Online Registration*

1. PENDAHULUAN

Efisien sistem perawatan kesehatan telah menjadi isu yang penting saat ini. Adanya peningkatan pembiayaan kesehatan, kebutuhan perawatan kesehatan serta harapan kualitas pelayanan merupakan dorongan utama pengembangan sistem perawatan kesehatan untuk terus ditingkatkan. Sistem pelayanan yang efisien sangat dibutuhkan dalam pengelolaan instalasi rawat. Salah satu komponen yang penting dalam sistem pelayanan kesehatan adalah sistem reservasi. Sistem reservasi yang tidak efisien mempengaruhi lamanya waktu menunggu pasien untuk ditangani dokter. Hal tersebut sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan juga kualitas pelayanan instalasi. Ditambah lagi pada saat pandemi Covid-19 ini, akses masyarakat ke layanan kesehatan seperti puskesmas dan rumah sakit dibatasi. Namun, kebutuhan akan layanan kesehatan terutama pemeriksaan dan tindakan oleh dokter seringkali tidak dapat diabaikan.

Perencanaan sistem reservasi pasien merupakan hal yang cukup menantang, karena adanya ketidakpastian mengenai waktu yang diperlukan untuk perawatan maupun kehadiran pasien. Pasien yang telah mendaftar bisa saja tidak hadir (*no shows*) yang disebabkan oleh beberapa hal, antara lain adalah adanya biaya tambahan yang tidak ditalangi asuransi, belum tuntasnya persiapan untuk melakukan prosedur yang

akan dijalani, adanya masalah transportasi, hingga pasien lupa.

Permasalahan utama dalam berobat yang terjadi di rumah sakit/ puskesmas/ klinik salah satunya adalah antrian yang memakan waktu lama dimulai dari proses reservasi hingga konsultasi. Selain itu, semua kegiatan yang bersifat administrasi masih dilakukan secara manual (*offline*). Hal ini menyebabkan pasien complain, dalam melakukan satu janji saja dapat menunggu 30-60 menit. Oleh karena itu untuk mengurangi waktu menunggu, janji temu dengan metode antrian *online* sangat dibutuhkan.

Aplikasi pelayanan *obsgyn* adalah sebuah aplikasi yang di khususkan untuk pelayanan kebidanan dan kandungan, yang memungkinkan pengguna aplikasi mendapatkan akses terhadap layanan kesehatan secara mudah dan efisien. Aplikasi pelayanan *obsgyn* adalah sebuah *platform* yang memfasilitasi interaksi antara dokter dengan pengguna memberikan akses kemudahan untuk melakukan pelayanan kapan saja dan khususnya dirancang untuk satu rumah sakit saja. Aplikasi ini dibuat terkhususkan untuk pelayanan spesialis kandungan dan kebidanan.

Dokter *obsgyn* adalah dokter spesialis Obstetri dan Ginekologi atau dikenal juga *Obgyn*, atau seorang dokter yang mengkhususkan diri dalam kesehatan reproduksi wanita, termasuk menstruasi, kehamilan, persalinan, dan menopause. Obstetri fokus dalam penanganan kehamilan dan persalinan, sedangkan ginekologi fokus dalam penanganan masalah organ reproduksi wanita. Dokter kandungan memiliki kewenangan menangani kehamilan dan persalinan normal maupun yang berisiko tinggi atau mengalami komplikasi, sedangkan bidan hanya menangani kehamilan normal tanpa adanya gangguan atau risiko terjadinya komplikasi berat.

Di sisi lain, sistem reservasi *daring* mampu menjadwalkan perawatan pasien tanpa harus mendaftar atau menelpon ke rumah sakit. Sistem ini dapat menghilangkan proses antrian di rumah sakit dan nomor antrian dapat dipantau melalui *smartphone* atau halaman *website*.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik melakukan evaluasi terkait penggunaan aplikasi pelayanan *obsgyn*. Evaluasi pada aplikasi pelayanan *obsgyn* ini menggunakan metode TAM, TAM menjelaskan perilaku pengguna komputer. Dengan adanya evaluasi terhadap penerimaan aplikasi pelayanan *obsgyn* tersebut diharapkan dapat memperbaiki aplikasi berdasarkan masukan *user*, serta dapat mengukur seberapa besar penerimaan *user* terhadap aplikasi tersebut.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ditulis secara deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2022 hingga Januari 2023. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Klinik *Obsgyn* Rumah Sakit Awal Bros Batam. Subyek pada penelitian ini merupakan pengguna aplikasi yang terdiri dari 10 orang pasien di Klinik *Obsgyn* Rumah Sakit Awal Bros Batam, sedangkan obyek yang diteliti yaitu aplikasi pelayanan *obsgyn*. Variabel yang diteliti yaitu kemanfaatan, kemudahan, *attitude*, *intentional to usage*, dan *actual usage*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu lembar kuesioner.

3. HASIL

Berdasarkan karakteristik responden, dari 10 responden, seluruh responden berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan rentang usia, seluruh responden berusia 23-30 tahun responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 2 orang (20%), swasta sebanyak 4 orang (40%), serta lain-lain sebanyak 4 orang (40%).

Tabel 1. Karakteristik Responden

KARAKTERISTIK	JUMLAH
Jenis Kelamin	
Perempuan	10 (100%)
Usia	
23-30 tahun	10 (100%)
Pekerjaan	
Wiraswasta	0
Ibu rumah tangga	2 (20%)
Swasta	4 (40%)
Pelajar	0
Lain-lain	4 (40%)
Pendidikan Terakhir	
SD	0
SMP	0
SMA/SMK	3 (30%)
D3	1 (10%)
S1	6 (60%)
Lain-lain	0

Dari pertanyaan ke 10 responden terkait kebermanfaatan aplikasi, didapatkan hasil 40% yang menjawab setuju dan 60% yang menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi obgyn yang digunakan ini sangat bermanfaat bagi penggunanya. Terkait kesesuaian isi dengan kebutuhan, didapatkan hasil 50% yang menjawab setuju dan 50% yang menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi obgyn memuat isi yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Terkait manfaat dari isi aplikasi, didapatkan hasil 40% yang menjawab setuju dan 60% yang menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi obgyn memiliki isi yang bermanfaat bagi pengguna.

Terkait kelengkapan isi, didapatkan hasil 60% yang menjawab setuju dan 40% yang menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi obgyn yang memiliki isi yang lengkap. Terkait kebaruan informasi, didapatkan hasil 70% yang menjawab setuju dan 30% yang menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan aplikasi ini memuat isi yang *up to date*.

Terkait kemudahan akses dalam penggunaan aplikasi ini, didapatkan hasil 60% yang menjawab setuju dan 40% yang menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi

obgyn dapat diakses dengan mudah oleh pengguna. Terkait fungsinya dalam meningkatkan produktivitas, didapatkan hasil 60% yang menjawab setuju dan 40% yang menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi obgyn dapat meningkatkan produktivitas bagi pengguna.

Dari segi keefektifan dan keefisienan, didapatkan hasil 70% yang menjawab setuju dan 30% yang menjawab sangat setuju. Terkait kemudahan untuk dimengerti dan dipahami, didapatkan hasil 60% yang menjawab setuju dan 40% yang menjawab sangat setuju. Terkait desain dan tata letak, didapatkan hasil 80% yang menjawab setuju dan 20% yang menjawab sangat setuju.

Dari segi fungsi fitur yang disediakan, didapatkan hasil 60% yang menjawab setuju dan 40% yang menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa fitur yang ada pada aplikasi obgyn dapat berfungsi dengan baik. Namun, dilihat dari segi pengaksesan aplikasi hanya dapat diakses melalui smartphone, tidak dapat diakses melalui browser (Mozilla Firefox, Google Chrome, IE, opera) karena aplikasi ini berbasis *mobile apps*.

Untuk mengetahui berada di kategori mana responden. Maka dilakukan analisis dengan Metode *Likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Kemanfaatan

Rata-rata skor variabel kemanfaatan aplikasi sebesar 88 %, berdasarkan nilai rata-rata yang didapat dinyatakan bahwa tingkat kemanfaatan terhadap aplikasi sangat tinggi.

b. Kemudahan

Rata-rata skor variabel kemudahan aplikasi sebesar 85 %, berdasarkan nilai rata-rata yang didapat dinyatakan bahwa tingkat kemudahan terhadap aplikasi sangat tinggi.

c. *Attitude*

Rata-rata skor variabel *attitude* aplikasi sebesar 81,8 %, berdasarkan nilai rata-rata yang didapat dinyatakan bahwa tingkat

attitude terhadap aplikasi sangat tinggi.

d. *Intentional To Usage*

Rata-rata skor variabel intentional to usage aplikasi sebesar 80,8 %, berdasarkan nilai rata-rata yang didapat dinyatakan bahwa tingkat intentional to usage terhadap aplikasi sangat tinggi.

e. *Actual Usage*

Rata-rata skor variabel actual usage aplikasi sebesar 85 %, berdasarkan nilai rata-rata yang didapat dinyatakan bahwa tingkat actual usage terhadap aplikasi sangat tinggi.

4. PEMBAHASAN

a. *Perceived Usefulness*

Pada TAM, *perceived usefulness* adalah faktor utama yang mempengaruhi pengguna. Ketika seorang pengguna yakin bahwa sebuah teknologi berguna bagi pekerjaan dan dapat meningkatkan kinerjanya, maka pengguna akan menerima teknologi tersebut. *Perceived Usefulness* merupakan penentu utama yang secara positif berimbas pada kepercayaan pengguna dan niat ke arah teknologi. Suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja, (Davis, 1989).

Berdasarkan nilai rata-rata yang didapat pada evaluasi aplikasi ini, dinyatakan bahwa tingkat kemanfaatan terhadap aplikasi sangat tinggi.

b. *Perceived Ease of Use*

Persepsi kemudahan dalam penggunaan adalah tingkat di mana seseorang percaya apabila ia menggunakan suatu sistem tertentu maka pengguna tersebut akan terbebas dari upaya atau usaha yang melelahkan. Menurut Davis (1989 hal. 320), kemudahan bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha dengan keras. Suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut tak perlu bersusah payah.

Berdasarkan nilai rata-rata yang didapat dari evaluasi terhadap aplikasi ini, dinyatakan bahwa tingkat kemudahan terhadap aplikasi sangat tinggi.

c. *Attitude to ward*

Faktor sikap (*attitude*) sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku individual. Sikap seseorang terdiri atas unsur kognitif / cara pandang (*cognitive*), afektif (*affective*), dan komponen - komponen yang berkaitan dengan perilaku (*behavioral components*), (Nasution, 2006).

Berdasarkan nilai rata-rata yang didapat pada evaluasi terhadap aplikasi ini, dinyatakan bahwa tingkat attitude terhadap aplikasi sangat tinggi.

d. *Intention To Use*

Menurut Arief Hermawan (2008) dalam Suseno (2009) mendefinisikan minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention*) sebagai minat atau keinginan seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Sedangkan (Malhotra, 1999) menyatakan bahwa sikap perhatian untuk menggunakan adalah prediksi yang baik untuk mengetahui penggunaan sebenarnya (*Actual Usage*).

Berdasarkan nilai rata-rata yang didapat pada evaluasi terhadap aplikasi ini, dinyatakan bahwa tingkat intentional to usage terhadap aplikasi sangat tinggi.

e. *Actual Usage*

Actual System Usage adalah kondisi nyata penggunaan sistem. Menurut Wibowo (2008) mendefinisikan penggunaan sesungguhnya (*actual system usage*) sebagai suatu kondisi nyata penggunaan sistem. Seseorang akan puas menggunakan sistem jika mereka meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitas mereka, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan.

Berdasarkan nilai rata-rata yang didapat pada evaluasi aplikasi ini, dinyatakan bahwa tingkat actual usage terhadap aplikasi sangat tinggi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan (*perceived easy of use*) mempunyai pengaruh positif terhadap penerimaan pengguna (*user acceptance*). Pengguna aplikasi obsgyn tersebut merasa bahwa aplikasi ini bermanfaat

dan mudah untuk digunakan sehingga dapat membantu pengguna dalam mendaftarkan pemeriksaan ke klinik obsgyn di rumah sakit. Dengan nilai yang cukup baik, maka aplikasi pelayanan obsgyn untuk saat ini bisa diterima dan dirasakan manfaatnya bagi pengguna. Namun, untuk mengimplementasikan aplikasi ini perlu menyempurnakan desain *interface* nya. Hal ini dapat dilakukan dengan perbaikan atau penambahan fitur sesuai kebutuhan pengguna agar tepat manfaat. Selain itu, sosialisasi juga harus dilakukan kepada pengguna baru agar pengguna dapat menggunakan aplikasi ini serta mendapatkan kebermanfaatannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Craig G. 2017. Exploring EFL University Students Acceptance of E-learning Using TAM. *Kwansei Gakuin University Humanities Review*. vol 22; 23-37
- Hakim, M.M., 2016. Kajian Penerimaan Pengguna Terhadap Sistem CRM Perusahaan X Menggunakan Model TAM. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)* 5(1). 114-120
- Hartono, J. 2011. Sistem Tatakelola Teknologi Informasi. *Andi*
- Kementrian Kesehatan RI. 2010. Pedoman Pemantauan Wilayah Setempat Kesehatan Ibu dan Anak (PWS-KIA). Kemenkes RI; Jakarta
- Monalisa, S. dan Setia, D.P., 2016. Analisis Penerimaan Sistem Informasi Pengolahan Data Statistik Rutin (SISR) Menggunakan TAM. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*. 2(1). 50-53
- Panayiotis K, Lambros L, Tomi D and Peter AB. 2012. Acceptance of Health Information Technology in Health Professionals: An Application of The Revised Technology Acceptance Model. *Health Informatics Journal*. vol 18; no.2; 124-34
- Panagiotis K, Tomislav D, Peter B and Lambros L. 2012. Revised Technology Acceptance Model in Health Professionals: An Application of the Acceptance of Health Information Technology. *Health Informatics Journal*. Vol 18 No 2; 124-34
- Sami B, Malcolm JR and Sally S. 2017. The Students Acceptance of Learning Management Systems in Saudi Arabia: A Case Study of King Abdulaziz University. *International Technology, Education and Development Conference*. 9324-9333
- Sari, E. N., 2017. Analisis Faktor Dalam Menggunakan Layanan E-bill Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Vol 5 No. 4, ISSN 2460-0585.
- Sayekti, F. Dan Putarta, P. 2016. Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. 9(3). 196-209
- Stavros N and Anastasios E. 2017. Mobile-Based Assessment: Investigating The Factors That Influence Behavioral Intention To Use. *Computers & Education*. vol 109; 56-73
- Venkatesh, V., dan Davis, F. D. 1996. A Model of The Antecedents of Perceived Ease of Use: *Development and Test. Decision Sciences*. 27 (3), 451-481.
- Wulan, B. A. Dan Soedijono, B., 2017. Evaluasi Penerimaan Bio Sistem Online Menggunakan Pendekatan TAM. *Jurnal Teknologi Informasi*. Vol XII No. 34, ISSN 1907-2430