

Article

Penerimaan Pasien terhadap Layanan Pendaftaran *Online* Rawat Jalan di RSUD Wonosari dengan Metode UTAUT-2

Erlyna Dwi Rahmawati^{1*}, Putri Asmita Wigati¹, Wulan Kusumastuti¹¹ Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro* Correspondence: kinandyrachma@gmail.com

Abstrak: RSUD Wonosari made an innovative WhatsApp-based online registration to overcome the problem of long waiting at the registration counter. This innovation was launched in January 2020 but in 2022 the user coverage has not yet reached the target. So a study was conducted on factors related to patient acceptance of online registration services. This research was conducted quantitatively using the cross-sectional method with 376 respondents in March - May 2023 who used the online outpatient registration service at Wonosari Hospital. The data analysis used is the Chi square test. The results showed that performance expectations ($p=0.001$) and effort expectations, social influence, supporting conditions, motivation, price values, and habits ($p=0.000$) were factors that had a relationship with patient acceptance of the online registration system with a correlation coefficient between 0.176 -0.577. There is a very weak relationship between effort expectancy and performance expectancy, a weak relationship between social influence and facilitating conditions, and a relatively strong relationship between motivation; price value; and habits with online registration system patient acceptance at Wonosari Hospital.

Keywords: User Acceptance, Online Registration, UTAUT-2

Citation: Rahmawati, E. D.;
Wigati, P. A.; Kusumastuti, W.
"Penerimaan Pasien terhadap
Layanan Pendaftaran Online Rawat
Jalan di RSUD Wonosari dengan
Metode UTAUT". Jurnal Riset
Kesehatan Masyarakat, vol. 3, no. 3,
Jul. 2023.
<https://doi.org/10.14710/jrkm.2023.18905>

Received: 29 Februari 2023

Accepted: 10 Mei 2023

Published: 30 Juli 2023



Copyright: © 2023 by the authors.
Universitas Diponegoro. Powered
by Public Knowledge Project OJS
and Mason Publishing OJS theme.

1. Pendahuluan

Kesehatan merupakan sebuah kebutuhan dasar yang sangat esensial bagi masing-masing individu. Dengan seiring peningkatan jumlah populasi di Indonesia menyebabkan terjadinya peningkatan kebutuhan atas pelayanan kesehatan. Peningkatan kebutuhan pelayanan ini berdampak pada jumlah kunjungan pasien yang terus meningkat dan mengakibatkan pada timbulnya panjangnya garis tunggu atau antrian di fasilitas kesehatan. Penumpukan antrian yang timbul memiliki pengaruh terhadap lama waktu tunggu pasien untuk menerima pelayanan. Waktu tunggu yang lama untuk memperoleh pelayanan kesehatan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ini penting bagi citra rumah sakit dan akan mempengaruhi utilitas fasilitas kesehatan.^{1,2}

Masyarakat Indonesia dalam memenuhi kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dapat mengakses berbagai fasilitas kesehatan diantaranya tempat praktik dokter, puskesmas, klinik milik pemerintah maupun swasta, rumah sakit, dan fasilitas

pelayanan kesehatan tradisional. Fasilitas kesehatan yang memiliki kerentanan tinggi terhadap adanya penumpukan garis tunggu terhadap pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit menjadi fasilitas kesehatan yang mampu untuk memberikan pelayanan spesialisik ataupun subspecialistik dalam bidang kesehatan. Oleh karena itu, tercipta paradigma di masyarakat bahwa rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang dapat memberikan pelayanan medis paripurna dibandingkan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.³

Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari (RSUD Wonosari) merupakan rumah sakit di Kabupaten Gunungkidul yang memiliki jumlah kunjungan pasien paling banyak di Kabupaten Gunungkidul. Hal ini karena RSUD Wonosari terletak secara strategis di pusat ibu kota kabupaten dan sebagai rumah sakit rujukan utama. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Wonosari rata-rata sebanyak 200-300 orang setiap hari. Jumlah kunjungan yang banyak dan ketersediaan sarana sebanyak 5 loket pendaftaran umum dan 1 loket khusus belum mampu melakukan pelayanan pendaftaran secara maksimal. Hal ini mengakibatkan terjadinya penumpukan antrian di bagian pendaftaran sehingga pasien rawat jalan membutuhkan waktu sekitar 20-40 menit menunggu di ruang pendaftaran untuk mendaftar di loket pendaftaran.

Sehubung dengan banyaknya antrian dan guna meningkatkan kualitas pelayanan, RSUD Wonosari melakukan inovasi pendaftaran *online* untuk mengurangi penumpukan antrian di rumah sakit. Inovasi pertama RSUD Wonosari dalam layanan pendaftaran *online* adalah pembuatan aplikasi pendaftaran *online* yaitu PATHILO (pendaftaran tanpa antrean dengan sistem *online*). Namun, aplikasi tersebut tidak berhasil diterapkan di Kabupaten Gunungkidul akibat terdapat kendala dalam penggunaannya. RSUD Wonosari kemudian mengganti dengan meluncurkan sistem pendaftaran *online* baru dengan memanfaatkan platform *WhatsApp*. Pendaftaran *online* dengan platform *WhatsApp* diluncurkan RSUD Wonosari pada tahun tanggal 2 Januari 2020. Layanan ini bertujuan mempercepat waktu pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan sehingga meningkatkan mutu dan kepuasan pasien di RSUD Wonosari.⁴

Pendaftaran melalui *WhatsApp* dilakukan dengan cara pasien mengirimkan pesan dengan format yang telah ditentukan. Adanya pendaftaran secara *online* ini terbukti dapat mempercepat proses pendaftaran di loket pendaftaran hingga 6 kali lipat lebih cepat dibandingkan pendaftaran secara langsung. Namun, berdasarkan hasil studi pendahuluan data bulan Januari-September 2022 baru sebanyak 36% masyarakat Kabupaten Gunungkidul yang memanfaatkan inovasi layanan pendaftaran *online* di RSUD Wonosari dari target pada tahun 2022 sebesar 55%. Cukup rendahnya cakupan pengguna layanan pendaftaran *online* ini memiliki dampak pada masih lamanya waktu tunggu di bagian pendaftaran akibat masih panjangnya penumpukan antrian pada layanan pendaftaran.

Cakupan pengguna layanan pendaftaran rawat jalan secara *online* melalui *WhatsApp* yang cukup rendah ini disebabkan oleh faktor dalam diri maupun dari luar pasien dan rumah sakit. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rumana, dkk. (2020) menyatakan faktor *behavioral intention to use* (niat perilaku) merupakan faktor

utama yang berpengaruh terhadap penerimaan pasien pada sistem pendaftaran *online*.⁵ Teori UTAUT-2 merupakan salah satu teori yang menjelaskan mengenai penerimaan terhadap sebuah teknologi.⁶ Sehingga dengan hal-hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap penerimaan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* melalui *WhatsApp* di RSUD Wonosari. Untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan penerimaan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* ini menggunakan pendekatan teori model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2).

2. Metode

Penelitian dilakukan dengan jenis penelitian kuantitatif melalui pendekatan *cross sectional* dengan memperhatikan jawaban responden dari kuesioner yang diberikan dengan pengukuran satu kali dalam satu waktu tertentu. Pengukuran ini dilakukan pada variabel bebas (ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kondisi pendukung, motivasi, nilai harga, dan kebiasaan) dan variabel terikat (penerimaan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* melalui *WhatsApp* di RSUD Wonosari). Penelitian dilakukan dari bulan Februari - Mei 2023 di bagian pendaftaran rawat jalan RSUD Wonosari.

Sampel yang diambil adalah pasien pendaftar rawat jalan secara *online* melalui *WhatsApp* yang dilakukan secara *Accidental sampling*. Besar sampel penelitian pendaftaran di RSUD Wonosari ini sebanyak 376 pasien rawat jalan di RSUD Wonosari yang menggunakan layanan pendaftaran rawat jalan secara *online* melalui *WhatsApp*.

Analisis data dilakukan dengan melakukan analisis univariat, normalitas, dan bivariat. Analisis univariat penelitian ini disajikan dalam distribusi frekuensi dan persentase. Uji normalitas data penelitian ini diuji menggunakan uji *kolmogorov smirnov*. Sedangkan, analisis bivariat menggunakan uji *Chi-square* untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Interpretasi data uji bivariat berdasarkan pada nilai *p-value*, jika *p-value* < 0,05 maka terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel, begitu juga sebaliknya. *Ethical clearance* penelitian ini dengan nomor 445/EA/KEPK-FKM/2022.

3. Hasil

Gambaran Umum Responden

Kuesioner disebarkan kepada 376 pasien rawat jalan di RSUD Wonosari yang mendaftar secara *online* melalui *WhatsApp*. Karakteristik responden penelitian ini sebagai berikut:

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No	Karakteristik	f	%
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	68	18,1
	Perempuan	308	81,9
2.	Usia		
	Remaja Akhir (17-25 tahun)	59	15,7
		125	33,2

	Dewasa Awal (26-35 tahun)	131	34,8
		61	16,2
	Dewasa Akhir (36-45 tahun)	0	0
	Lansia Awal (46-55 tahun)		
	Lansia Akhir (46-65 tahun)		
3.	Tingkat Pendidikan		
	Tidak Tamat SD	0	0
	SD/ sederajat	14	3,7
	SMP/ sederajat	18	4,8
	SMA/ sederajat	258	68,8
	Perguruan Tinggi	86	22,9
4.	Pekerjaan		
	Pelajar/ Mahasiswa	15	4,0
	PNS/ Polri/ TNI	42	11,2
	Karyawan Swasta	168	44,7
	Ibu Rumah Tangga	73	19,4
	Tidak Bekerja	6	1,6
	Lainnya	72	19,1

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan jenis kelamin pada tabel 1, karakteristik responden pendaftaran *online* RSUD Wonosari memiliki perbedaan proporsi jenis kelamin yang jauh antara perempuan (81,9%) dan laki laki (18,1%). Berdasarkan karakteristik usia, proporsi usia responden mayoritas adalah dewasa akhir antara 36-45 (3,8%), dewasa awal antara 26-35 (33,2%), lansia awal antara 45-55 (16,2%), remaja akhir antara 17-25 (15,7%), dan lansia akhir antara 56-65 tidak ada.

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden adalah SMA/ sederajat sebanyak 258 orang (68,6%), perguruan tinggi sebanyak 86 orang (22,9%), SMP/ sederajat sebanyak 18 orang (4,8%), SD/ sederajat sebanyak 14 orang (3,7%), dan pasien yang tidak tamat sekolah tidak ada. Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden adalah karyawan swasta sebanyak 168 orang (44,7 %), ibu rumah tangga sebanyak 73 orang (19,4%), pelajar/ mahasiswa sebanyak 15 orang (4%), PNS/ TNI/ Polri sebanyak 42 orang (11,2%), tidak bekerja sebanyak 6 orang (1,6%), dan lainnya sebanyak 72 orang (19,1%).

Gambaran dan Analisis Variabel UTAUT-2 Pendaftaran Online RSUD Wonosari

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kategori Variabel Bebas dan Terikat

No	Karakteristik	f	%
1.	Ekspektasi Kinerja		
	Menguntungkan	281	74,7

No	Karakteristik	f	%
	Kurang Menguntungkan	95	25,3
2.	Ekspektasi Usaha		
	Mudah	236	62,8
	Kurang Mudah	140	37,2
3.	Pengaruh Sosial		
	Mendukung	284	75,5
	Kurang Mendukung	92	24,5
4.	Kondisi Pendukung		
	Mendukung	288	76,6
	Kurang Mendukung	88	23,4
5.	Motivasi		
	Tinggi	345	91,8
	Rendah	31	8,2
6.	Nilai Harga		
	Sesuai	346	92,0
	Kurang Sesuai	30	8,0
7.	Kebiasaan		
	Mendukung	329	87,5
	Kurang Mendukung	47	12,5
8.	Penerimaan Pasien		
	Baik	347	92,3
	Kurang Baik	29	7,7

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan pada tabel 2 menunjukkan bahwa responden memiliki ekspektasi kinerja yang mendukung (74,4%), ekspektasi usaha yang mudah (62,8), pengaruh sosial yang mendukung (75,5), kondisi pendukung berupa saran dan prasarana yang mendukung (76,6), motivasi yang tinggi (91,8%), nilai harga yaitu sesuai (92%), dan kebiasaan yang mendukung (87,5) untuk memanfaatkan layanan pendaftaran online RSUD Wonosari. Responden penelitian ini juga memiliki penerimaan yang baik (92,3%) terhadap layanan pendaftaran *online* RSUD Wonosari.

Hubungan Variabel UTAUT-2 dengan Penerimaan Pasien Rawat Jalan terhadap Sistem Pendaftaran Online di RSUD Wonosari

Tabel 3. Distribusi Hubungan Variabel Bebas dan Variabel Terikat

Karakteristik	Penerimaan				sig	rho
	Baik		Kurang baik			
	f	%	f	%		
Ekspektasi Kinerja						
Menguntungkan	267	95,0	14	5,0		
Kurang	80	84,2	15	15,8	0,001	0,176

Karakteristik	Penerimaan				sig	rho
	Baik		Kurang baik			
	f	%	f	%		
Menguntungkan						
Ekspektasi Usaha						
Mudah	227	96,2	9	3,8	0,000	0,190
Kurang Mudah	120	85,7	20	14,3		
Pengaruh Sosial						
Mendukung	274	96,5	10	3,5	0,000	0,276
Kurang Mendukung	73	79,3	19	20,7		
Kondisi Pendukung						
Mendukung	280	97,2	8	2,8	0,000	0,335
Kurang Mendukung	67	76,1	21	23,9		
Motivasi						
Tinggi	334	96,8	11	3,2	0,000	0,556
Rendah	13	41,9	18	58,1		
Nilai Harga						
Sesuai	335	96,8	11	3,2	0,000	0,577
Kurang Sesuai	12	40,0	18	60,0		
Kebiasaan						
Mendukung	319	97,0	10	3,0	0,000	0,463
Kurang Mendukung	28	59,6	19	40,4		

Sumber : Data Primer, 2023

Tabel 3 menunjukkan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat penelitian ini. Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa penerimaan yang baik lebih besar pada responden dengan kategori ekspektasi kinerja yang menguntungkan (95%), ekspektasi usaha yang mudah (96,2%), pengaruh sosial yang mendukung (96,5%), kondisi pendukung yang mendukung (97,2%), motivasi yang tinggi (96,8%), nilai harga yang sesuai (96,8%), dan kebiasaan yang mendukung (97%). Nilai koefisien korelasi (rho) penelitian ini berada di rentang 0,176-0,577. Nilai koefisien ini menunjukkan kekuatan hubungan berdasarkan Sugiyono (2017) memiliki interpretasi bahwa nilai 0,000-0,199 = sangat lemah, 0,200-0,399 = lemah, 0,400-0,599 = cukup kuat, 0,600-0,799 = kuat, dan 0,800-1,000 = sangat kuat (7). Berdasarkan interpretasi tersebut hubungan variabel ekspektasi kinerja (0,176) dan ekspektasi usaha (0,190) dengan penerimaan pasien sangat lemah, variabel pengaruh sosial (0,276) dan kondisi pendukung (0,335) dengan penerimaan pasien lemah, serta hubungan motivasi (0,556); nilai harga (0,577); dan kebiasaan (0,463) dengan penerimaan pasien cukup kuat.

Berdasarkan uji hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki hubungan terhadap penerimaan pasien pada sistem pendaftaran *online* di RSUD Wonosari.

4. Diskusi

a. Hubungan Ekspektasi Kinerja (Performance Expectancy) dengan Penerimaan Pasien terhadap Sistem Pendaftaran Online di RSUD Wonosari.

Menurut Venkatesh, et.al (2012) ekspektasi kinerja adalah tingkat kesan individu terhadap manfaat teknologi informasi mampu memudahkan kinerja pekerjaannya.⁶ Semakin tinggi ekspektasi kinerja maka semakin tinggi penerimaan atau minat individu untuk memanfaatkan teknologi tersebut. Melalui peningkatan ekspektasi kinerja dan keyakinan yang ditanamkan kepada individu bahwa sebuah teknologi memiliki manfaat untuk meningkatkan produktivitas dalam melakukan suatu aktivitas akan berpengaruh positif terhadap peningkatan penerimaan individu terhadap teknologi.⁷

Dalam penelitian ini, ekspektasi kinerja yang diukur adalah pendaftaran *online* RSUD Wonosari efektif untuk digunakan, mampu mempersingkat waktu tunggu, mempermudah proses pendaftaran, dan isi pesan dalam promosi yang ada disekitar membantu penggunaan layanan ini.

Layanan pendaftaran *online* RSUD Wonosari dipersepsikan oleh responden mampu mengefektifkan proses pendaftaran karena proses pendaftaran yang mudah dan mempercepat aktivitas pendaftaran rawat jalan. Layanan ini mampu mempersingkat waktu tunggu pasien di RSUD Wonosari karena dengan pendaftaran secara *online* proses pendaftaran pasien rawat jalan di loket pendaftaran menjadi lebih cepat. Proses pendaftaran ini menjadi lebih cepat karena data pasien telah masuk ke dalam sistem pendaftaran RSUD Wonosari saat pasien melakukan pendaftaran secara *online*. Pendaftaran secara *online* ini juga mempermudah proses pendaftaran rawat jalan karena dapat dilakukan dimanapun dan saat pasien datang untuk mendapatkan pelayanan tinggal menunjukkan pesan balasan dari RSUD Wonosari. Isi pesan yang terkandung dalam promosi berupa manfaat dan keuntungan menggunakan layanan ini mendorong responden untuk menggunakan layanan pendaftaran *online* ini.

Guna meningkatkan ekspektasi kinerja pengguna layanan pendaftaran *online* ini RSUD Wonosari dapat meningkatkan kinerja layanan ini dengan menyediakan mesin anjungan mandiri di RSUD Wonosari sehingga pasien yang mendaftar secara *online* dapat langsung mencetak barcode rekam medis mereka sendiri untuk dibawa ke poli tujuan. Melalui adanya mesin anjungan mandiri ini pasien yang telah mendaftar secara *online* tidak perlu mengantri lagi di loket pendaftaran untuk mencetak barcode rekam medis. Pasien dapat langsung menuju mesin anjungan mandiri kemudian memasukkan kode pendaftaran lalu akan dicetak barcode rekam medis, sehingga dengan adanya mesin ini lebih mempercepat waktu pasien untuk segera mendapatkan layanan rawat jalan karena tidak perlu mengantri di loket pendaftaran.

Hasil uji *Chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan dengan kekuatan sangat lemah antara ekspektasi kinerja terhadap penerimaan pasien rawat jalan pada layanan pendaftaran *online* di RSUD Wonosari ($p\text{-value} = 0,001$ dan nilai koefisien korelasi = 0,176). Berdasarkan pada pengkategorian Sugiyono (2017) nilai koefisiensi 0,176 termasuk kedalam kategori sangat lemah karena berada pada kategori sangat lemah yaitu 0,000-0,199⁸. Adanya hubungan yang sangat lemah ini karena selisih antara pasien rawat

jalan yang memiliki penerimaan baik dengan ekspektasi kinerja yang menguntungkan dan pasien yang memiliki penerimaan baik dengan ekspektasi kinerja yang tidak menguntungkan sangat kecil.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rumah Sakit Umum Sembiring Kabupaten Deli Serdang oleh Redyanto Sidi, dkk. (2021) yang menyatakan bahwa ekspektasi kinerja memiliki hubungan dengan pemanfaatan sebuah teknologi di sebuah rumah sakit. Hal ini dikarenakan sebagian responden dalam penelitian tersebut merasakan bahwa dengan adanya SIMRS menguntungkan karena mampu mempermudah pekerjaan masing-masing responden.⁹

b. Hubungan Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) dengan Penerimaan Pasien terhadap Sistem Pendaftaran *Online* di RSUD Wonosari.

Venkatesh, et.al (2012) menyatakan ekspektasi usaha adalah variabel yang menunjukkan tingkat kemudahan penggunaan system.⁶ Kemudahan sebuah teknologi untuk digunakan oleh penggunannya memiliki pengaruh yang positif terhadap minat dan kemauan individu dalam memanfaatkan teknologi. Dengan kemudahan ketika menggunakan sebuah teknologi mampu mendorong individu untuk terus menggunakan teknologi dalam menjalankan sebuah aktivitas.¹⁰ Dalam penelitian ini ekspektasi usaha yang diukur adalah kemudahan layanan ini untuk digunakan, waktu untuk memahami penggunaan layanan ini relatif cepat, tidak ada kesulitan dalam memahami penggunaan layanan ini, dan tidak mempersulit proses pendaftaran dibandingkan pendaftaran secara langsung.

Layanan pendaftaran *online* RSUD Wonosari mudah digunakan oleh masyarakat Kabupaten Gunungkidul karena layanan ini menggunakan media sosial *WhatsApp* yang dekat dengan kehidupan masyarakat saat ini, sehingga sebagian besar masyarakat sudah memiliki pengalaman dalam menggunakan media ini. Layanan ini juga sederhana tidak membutuhkan langkah-langkah yang banyak. Pasien hanya perlu mengirimkan pesan pendaftaran sesuai dengan format status kepesertaannya kemudian akan mendapatkan pesan balasan dari pihak RSUD Wonosari. Pasien juga tidak membutuhkan waktu lama untuk memahami format serta cara pengiriman pendaftaran *online* RSUD Wonosari karena telah tertera contoh dalam media promosi yang ada. Langkah yang sederhana ini juga tidak mempersulit pasien rawat jalan yang akan melakukan pendaftaran rawat jalan.

Meskipun sebagian besar responden menyatakan bahwa tidak membutuhkan waktu lama untuk memahami cara penggunaan layanan ini akan tetapi faktor ini yang paling banyak dikeluhkan oleh pengguna layanan ini. Upaya yang dapat dilakukan oleh RSUD Wonosari untuk mengatasi adanya keluhan ini adalah dengan meningkatkan promosi. Promosi mengenai layanan ini harus dilakukan secara masif untuk memberikan informasi secara langsung kepada masyarakat. RSUD Wonosari dapat melakukan promosi layanan ini secara langsung kepada pasien rawat jalan yang ada di RSUD Wonosari dan dapat bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul untuk membantu diseminasi informasi layanan ini kepada seluruh fasilitas kesehatan di Kabupaten Gunungkidul, sehingga masyarakat mendapatkan informasi

lebih lengkap dan mudah diterima melalui penyampaian secara langsung kepada masyarakat.

Hasil uji *Chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan dengan kekuatan sangat lemah antara ekspektasi usaha terhadap penerimaan pasien rawat jalan pada layanan pendaftaran *online* di RSUD Wonosari ($p\text{-value} = 0,000$ dan nilai koefisien korelasi = $0,190$). Berdasarkan pada pengkategorian Sugiyono (2017) nilai koefisiensi $0,190$ termasuk kedalam kategori sangat lemah karena berada pada kategori sangat lemah yaitu $0,000-0,199$.⁸ Adanya hubungan yang sangat lemah ini karena selisih antara pasien yang memiliki penerimaan baik dengan ekspektasi usaha yang mudah dan pasien dengan penerimaan baik dengan ekspektasi usaha yang tidak mudah sangat kecil.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Melania, dkk. (2022) yang menyatakan bahwa tingkat kemudahan penggunaan sebuah aplikasi atau teknologi berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan teknologi tersebut. Hal ini dikarenakan dengan cara pengisian SI-GEMBUL yang relatif mudah untuk digunakan oleh kader kesehatan dari berbagai usia di Puskesmas Halmahera mampu mendorong mereka untuk terus memanfaatkan aplikasi ini untuk mengisi perkembangan status gizi balita.¹¹

c. Hubungan Pengaruh Sosial (*Social Influence*) dengan Penerimaan Pasien terhadap Sistem Pendaftaran *Online* di RSUD Wonosari.

Venkatesh, et.al (2012) mendefinisikan pengaruh sosial merupakan tingkat kepercayaan individu bahwa pandangan atau perilaku seseorang mampu mempengaruhi keputusan individu dalam menerima sistem informasi tertentu.⁶ Pengaruh sosial dapat mengubah kepercayaan, persepsi, dan tingkah laku orang lain. Pengaruh sosial merupakan tekanan eksternal yang berada disekitar individu yang dapat mempengaruhi persepsi dan perilaku tertentu yang muncul dari orang sekitar.¹² Semakin besar dorongan ataupun pengaruh orang disekitar individu akan meningkatkan rasa percaya terhadap suatu hal. Oleh karena itu, semakin besar pengaruh orang sekitar untuk menggunakan sebuah teknologi atau sistem akan berpengaruh terhadap kepercayaan individu untuk menggunakan sebuah sistem tersebut.

Dalam penelitian ini pengaruh sosial yang diukur adalah pandangan orang sekitar terhadap responden, dukungan orang sekitar, dan rasa bangga responden dalam penggunaan layanan pendaftaran *online* di RSUD Wonosari. Pemikiran orang sekitar terhadap responden apakah menggunakan atau tidak menggunakan layanan pendaftaran *online* RSUD Wonosari mempengaruhi keputusan mereka dalam penggunaan layanan ini. Pasien yang merasa bahwa orang sekitar menganggap dirinya menggunakan layanan pendaftaran *online* memutuskan untuk menggunakan layanan ini. Saran dari orang sekitar seperti keluarga atau kerabat untuk menggunakan layanan pendaftaran *online* juga mempengaruhi keputusan untuk menggunakan layanan ini. Memanfaatkan layanan pendaftaran *online* di RSUD Wonosari juga dapat meningkatkan rasa bangga karena keistimewaan dan keuntungan yang dirasakan sehingga mendorong individu dalam memutuskan untuk menggunakan layanan ini.

Guna meningkatkan pengaruh sosial terhadap pemanfaatan layanan pendaftaran *online* RSUD Wonosari dapat bekerjasama dengan kader kesehatan untuk membantu menyebarkan informasi akan layanan ini. Kader kesehatan memiliki peran yang penting dan dapat mempengaruhi orang disekitarnya terkait berbagai hal mengenai kesehatan. Oleh karena itu, RSUD Wonosari dapat bekerjasama dengan kader kesehatan melalui Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul untuk membantu dalam penyebaran informasi terkait layanan ini.

Hasil uji *Chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan dengan kekuatan lemah antara pengaruh sosial terhadap penerimaan pasien rawat jalan pada layanan pendaftaran *online* di RSUD Wonosari ($p\text{-value} = 0,000$ dan nilai koefisien korelasi = $0,276$). Berdasarkan pada pengkategorian Sugiyono (2017) nilai koefisiensi $0,276$ termasuk kedalam kategori sangat lemah karena berada pada kategori lemah yaitu $0,200\text{--}0,399$.⁸ Adanya hubungan yang lemah ini karena selisih antara pasien yang memiliki penerimaan baik dengan pengaruh sosial yang mendukung dan pasien yang memiliki penerimaan yang baik dengan pengaruh sosial yang tidak mendukung cukup kecil.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Trie Handayani (2015) yang menunjukkan bahwa pengaruh sosial berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku penggunaan sebuah teknologi. Hal ini dikarenakan penggunaan aplikasi Si-Akad di STTNAS dipengaruhi oleh dorongan dari orang sekitar yang menjadikan mahasiswa menggunakan aplikasi tersebut untuk menunjang kegiatan perkuliahannya.¹³

d. Hubungan Kondisi Pendukung (*Facilitating Conditions*) dengan Penerimaan Pasien terhadap Sistem Pendaftaran *Online* di RSUD Wonosari

Kondisi pendukung menurut Venkatesh, et.al (2012) didefinisikan sebagai persepsi perorangan terhadap fasilitas di dalam organisasi, sarana dan prasarana, serta pengetahuan yang mendukung pemanfaatan teknologi sehingga memunculkan kenyamanan dan kemudahan dalam penggunaan teknologi. Fasilitas yang memadai memiliki pengaruh positif terhadap minat dalam menggunakan sistem atau teknologi. Individu yang memiliki fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan sebuah inovasi teknologi atau sistem akan terdorong untuk menggunakan inovasi tersebut.¹⁴ Dalam penelitian ini kondisi pendukung yang diukur adalah pengetahuan, ketersediaan *smartphone* dan internet, adanya bantuan sekitar, serta fasilitas yang ada sesuai dengan kebutuhan untuk memanfaatkan layanan pendaftaran *online* RSUD Wonosari.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Subejo, dkk. (2018) sebanyak 182,4% masyarakat Kabupaten Gunungkidul telah memiliki *smartphone*. Pemilihan media *WhatsApp* cocok untuk digunakan pada masyarakat Kabupaten Gunungkidul karena *platform* ini bisa digunakan untuk sebagian besar telepon genggam yang dapat terkoneksi dengan internet. Meskipun sebagian besar masyarakat telah memiliki telepon genggam yang dapat terkoneksi dengan internet. Namun, masih terdapat beberapa wilayah di kabupaten ini yang termasuk ke dalam area *blank spot* hal ini menjadi salah satu kendala dan pemenuhan sarana prasarana yang mendukung pendaftaran *online* di RSUD Wonosari. Pihak RSUD Wonosari juga tidak menyediakan layanan bantuan bagi calon pendaftar *online* yang mengalami kesulitan saat akan melakukan pendaftaran secara *online*.

Permasalahan yang banyak dikeluhkan terkait layanan ini adalah tidak adanya sarana bantuan dari pihak RSUD Wonosari apabila pasien merasa kebingungan saat menggunakan layanan ini. Oleh karena itu, RSUD Wonosari dapat menambahkan layanan bantuan (*customer service*) dengan nomor telepon selain nomor *WhatsApp* pendaftaran untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan untuk mendaftar secara *online*, sehingga keluhan akan kesulitan penggunaan layanan ini dapat teratasi melalui jawaban dari petugas bantuan yang disediakan oleh pihak RSUD Wonosari.

Hasil uji *Chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan dengan kekuatan lemah antara kondisi pendukung terhadap penerimaan pasien rawat jalan pada layanan pendaftaran *online* di RSUD Wonosari ($p\text{-value} = 0,000$ dan nilai koefisien korelasi = $0,355$). Berdasarkan pada pengkategorian Sugiyono (2017) nilai koefisiensi $0,355$ termasuk kedalam kategori lemah karena berada pada kategori lemah yaitu $0,200-0,399$.⁸ Adanya hubungan yang lemah ini karena selisih antara pasien yang memiliki penerimaan baik dengan kondisi pendukung yang mendukung dan penerimaan baik dengan kondisi pendukung yang tidak mendukung kecil.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wendy Suhendry (2020) yang menunjukkan bahwa kondisi pendukung berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku penggunaan sebuah teknologi. Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana yang mendukung seperti ketersediaan ponsel dan internet yang memadai untuk penggunaan aplikasi OVO mempengaruhi keputusan penggunaan layanan ini untuk berbagai transaksi digital.¹⁵

e. Hubungan Motivasi (*Motivation*) dengan Penerimaan Pasien terhadap Sistem Pendaftaran Online di RSUD Wonosari

Motivasi menurut Sutrisno (2011) adalah dorongan dalam diri individu sehingga terdorong untuk berperilaku tertentu.¹⁶ Motivasi yang kuat mempengaruhi besar dorongan dalam pengambilan keputusan untuk melakukan sebuah tindakan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Septianti dan Frastuti (2019) yang menyatakan bahwa motivasi intrinsik dan ekstrinsik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat individu dalam menggunakan sebuah system.¹⁷

Dalam penelitian ini motivasi yang diukur adalah layanan pendaftaran *online* ini menarik dan menyenangkan sehingga meningkatkan motivasi pengguna. Layanan pendaftaran *online* ini merupakan sebuah inovasi yang menarik karena dapat mempercepat waktu tunggu pasien rawat jalan ketika melakukan pendaftaran. Layanan ini juga mempermudah proses pendaftaran rawat jalan karena saat pendaftaran dapat dilakukan dimanapun dan saat hari pelayanan pasien tinggal menunjukkan pesan balasan dari RSUD Wonosari untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan.

RSUD Wonosari tidak memiliki layanan bantuan (*customer service*) untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan untuk menggunakan layanan pendaftaran *online*, sehingga upaya yang dapat dilakukan RSUD Wonosari untuk meningkatkan motivasi pengguna layanan ini adalah dengan menyediakan *customer service*. Melalui layanan bantuan ini mampu meningkatkan motivasi penggunanya

karena dengan adanya layanan ini pengguna yang mengalami kesulitan menjadi mudah mencari bantuan dan merasa tidak ada ketakutan apabila mengalami kesulitan menggunakan layanan ini. Layanan bantuan ini juga dapat memberikan jawaban dari seluruh hal yang ditanyakan oleh masyarakat sehingga informasi tidak tertera di dalam media promosi yang dibagikan oleh RSUD Wonosari. Melalui kemudahan dan kejelasan untuk mendapatkan bantuan dan informasi yang mendetail dapat meningkatkan motivasi untuk menggunakan layanan ini.

Berdasarkan hasil uji *Chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan dengan kekuatan cukup kuat antara motivasi terhadap penerimaan pasien rawat jalan pada layanan pendaftaran *online* di RSUD Wonosari ($p\text{-value} = 0,000$ dan nilai koefisien korelasi = 0,556). Berdasarkan pada pengkategorian Sugiyono (2017) nilai koefisiensi 0,566 termasuk kedalam kategori cukup kuat karena berada pada kategori cukup kuat yaitu 0,400-0,599.⁸ Hubungan yang cukup kuat ini artinya semakin tinggi motivasi pada pasien semakin besar penerimaan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* di RSUD Wonosari.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pertiwi dan Ariyanto (2017) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara motivasi dengan penerimaan sebuah teknologi. Hal ini dikarenakan rasa senang ketika menggunakan *mobile banking* ini mendorong penggunaannya untuk terus menggunakan layanan ini untuk kegiatan yang serupa.¹⁸

f. **Hubungan Nilai Harga (*Price Value*) dengan Penerimaan Pasien terhadap Sistem Pendaftaran *Online* di RSUD Wonosari**

Nilai harga menurut Venkatesh, et.al (2012) adalah tingkat pandangan individu terhadap biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan inovasi sebagai upaya memperoleh manfaat yang mampu dirasakan. Nilai harga dikatakan positif jika manfaat yang dihasilkan lebih tinggi dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. Dengan nilai harga positif akan mempengaruhi niat individu dalam mengadopsi sebuah sistem atau teknologi dalam menjalankan aktivitas tertentu.⁶

Dalam penelitian ini nilai harga yang diukur adalah kesesuaian biaya dengan kualitas, keterjangkauan, dan nilai yang diberikan. Layanan pendaftaran *online* RSUD Wonosari menggunakan media sosial *WhatsApp* menurut penelitian yang dilakukan oleh Sholihin, dkk. (2018) merupakan media sosial yang mudah dan murah dibandingkan media lainnya. Pendaftaran *online* ini juga dapat dilakukan oleh pasien di tempat manapun yang terkoneksi internet. Biaya untuk mengirimkan pesan pendaftaran *online* ini juga terjangkau karena menggunakan biaya internet dengan kapasitas biaya yang tidak banyak.

Meskipun biaya untuk mengakses layanan ini terjangkau akan tetapi Kabupaten Gunungkidul masih memiliki beberapa wilayah yang termasuk ke dalam *area blank spot*, sehingga memunculkan persepsi bahwa biaya untuk mengakses layanan ini tidak sesuai dengan manfaat yang didapatkan. Hal ini dikarenakan pasien yang kesulitan mengakses internet ini untuk melakukan pendaftaran *online* harus mengeluarkan biaya lebih untuk mencari tempat yang mendapatkan akses

internet yang stabil. Oleh karena itu, salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh RSUD Wonosari adalah menyediakan wifi gratis yang dapat digunakan oleh pasien rawat jalan untuk menggunakan layanan pendaftaran *online* ini. Namun, guna mendukung adanya wifi gratis ini RSUD Wonosari juga harus menyediakan petugas yang responsif untuk segera memasukan data pasien yang mendaftar secara *online* ke sistem pendaftaran di RSUD Wonosari, sehingga pendaftaran *online* yang mendaftar di RSUD Wonosari dapat segera mendapatkan balasan dan mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil uji *Chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan dengan kekuatan cukup kuat antara nilai harga terhadap penerimaan pasien rawat jalan pada layanan pendaftaran *online* di RSUD Wonosari ($p\text{-value} = 0,000$ dan nilai koefisien korelasi = 0,577). Berdasarkan pada pengkategorian Sugiyono (2017) nilai koefisiensi 0,577 termasuk kedalam kategori cukup kuat karena berada pada kategori cukup kuat yaitu 0,400-0,599.⁸ Hubungan yang cukup kuat ini artinya semakin sesuai nilai harga yang pasien rasakan semakin besar penerimaan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* di RSUD Wonosari.

Hasil penelitian mengenai hubungan antara variabel nilai harga dengan penerimaan sejalan pada penelitian Yestias Maharani (2021) menyatakan bahwa nilai harga memiliki hubungan terhadap niat generasi z untuk menggunakan lagi kembali teknologi. Hal ini dikarenakan generasi Z memiliki kecenderungan untuk memilih produk *mobile payment* dengan biaya yang paling terjangkau dan manfaat yang paling besar.¹⁹

g. Hubungan Kebiasaan (*Habit*) dengan Penerimaan Pasien terhadap Sistem Pendaftaran *Online* di RSUD Wonosari

Menurut Venkatesh, et. al (2012) kebiasaan adalah tingkat perilaku individu secara langsung menggunakan inovasi teknologi berdasarkan pengalaman sebelumnya. Perilaku penggunaan sistem sebelumnya mampu mempengaruhi niat penggunaan sistem tersebut kembali. Perilaku menggunakan sistem yang serupa juga memiliki pengaruh terhadap penerimaan sebuah system.²⁰

Dalam penelitian ini kebiasaan yang diukur adalah riwayat penggunaan sebelumnya, kepuasan, rasa ingin menggunakan terus layanan ini, dan keputusan responden untuk menggunakan layanan ini kembali. Kepuasan yang tinggi terhadap layanan karena penggunaan sebelumnya atau saat penggunaan layanan saat ini mendorong seseorang untuk menggunakan layanan tersebut kembali. Kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan sebuah teknologi akan mendorong kebiasaan untuk terus menggunakan layanan terkait dalam menjalankan tugas tertentu.

Sebagian besar responden yang ragu dan belum pernah menggunakan layanan ini sebelumnya memiliki pengetahuan yang rendah terkait adanya layanan ini. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh RSUD Wonosari terkait layanan ini. Oleh karena itu, untuk meningkatkan hal ini RSUD Wonosari dapat meningkatkan promosi penyebaran informasi terkait layanan ini secara masif

kepada masyarakat melalui kerjasama dengan Dinas Kesehatan untuk membantu menyebarkan melalui fasilitas kesehatan dan kader kesehatan.

Berdasarkan hasil uji *Chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan dengan kekuatan cukup kuat antara kebiasaan terhadap penerimaan pasien rawat jalan pada layanan pendaftaran *online* di RSUD Wonosari ($p\text{-value} = 0,000$ dan nilai koefisien korelasi = 0,463). Berdasarkan pada pengkategorian Sugiyono (2017) nilai koefisiensi 0,463 termasuk kedalam kategori cukup kuat karena berada pada kategori cukup kuat yaitu 0,400-0,5999.⁸ Hubungan yang cukup kuat ini artinya semakin mendukung kebiasaan pasien pada penggunaan layanan ini sebelumnya semakin besar penerimaan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* di RSUD Wonosari.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetya (2020) yang menunjukkan bahwa kebiasaan memiliki hubungan terhadap penerimaan menggunakan sebuah teknologi atau sistem dalam aktivitas pembayaran digital. Hal ini dikarenakan pengalaman dan kepuasan penggunaan layanan OVO setiap melaksanakan transaksi digital mempengaruhi niat untuk penggunaan layanan tersebut pada pembayaran selanjutnya.²¹

5. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan ini dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan dengan kekuatan sangat lemah pada ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha, kekuatan lemah pengaruh sosial dan kondisi pendukung, serta kekuatan cukup kuat motivasi; nilai harga; dan kebiasaan dengan penerimaan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* di RSUD Wonosari. Berdasarkan pada pembahasan di atas terdapat beberapa saran yang peneliti berikan bagi RSUD Wonosari yaitu menyediakan mesin anjungan mandiri, menyediakan wifi gratis di area RSUD Wonosari untuk pendaftaran *online*, menyediakan *customer service* layanan pendaftaran *online*, dan melakukan promosi kepada masyarakat secara langsung dengan bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul untuk menggandeng kader kesehatan dan seluruh fasilitas kesehatan di Kabupaten Gunungkidul

Referensi

1. Syaifullah. Analisis Sistem Antrian Guna Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pada Rumah. [Riau]: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim ; 2013.
2. Purwanto EA, Tyastianti D, Taufiq A, Novianto W. Pelayanan Publik. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia; 2017.
3. Bowo M. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Klaten. STIKES Muhammadiyah Klaten; 2019.
4. RSUD Wonosari. Pendaftaran Pasien Via Whatsapp. Gunungkidul;
5. Rumana NA, Apzari EI, Dewi DR, Indawati L, Yulia N. Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Technology Acceptance Model di RSUP Fatmawati. Fakt Exacta. 2020;13(1):44.
6. Venkatesh V, Thong JYL, Xu X. Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. Mis Q. 2012;36(1):157–78.

7. Setiawan NN. Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi: Studi Kasus PERSIPDA Kota Salatiga. [Salatiga]: Program Studi Sistem Informasi FTI-UKSW; 2017.
8. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta; 2017. 227 p.
9. Sidi R, Tarigan RID, Listiawaty D, Afrian D, Okamona H. Hubungan Ekspektasi Usaha Dan Ekspektasi Kerja Dengan Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Di Rumah Sakit Umum Sembiring Kabupaten Deli Serdang Tahun 2021. *J Penelit Farm Herb* . 2021;4(1):8–14.
10. Putri VS, Mahadian AB. Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Dan Kondisi Pendukung Terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-clinic Di Kota Bandung. *J Ilmu Komun*. 2021 Jun;8(3):1–12.
11. Santi MN, Nurmandhani R, Setyawati VAV, Rimawati E, Wardoyo A, Iqbal M. Penerapan Model Utaut 2 Untuk Mengetahui Minat Penggunaan Aplikasi Si-Gembul Pada Kader Posyandu Di Puskesmas Halmahera Semarang. *VISI KES J Kesehat Masy*. 2022;21(2):337–47.
12. Venkatesh V, Morris MG, Davis GB, Davis FD. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *Mis Q*. 2003;27(3):425–78.
13. Handayani T, Sudiana. Analisis Penerapan Model UTAUT (Unified Theory O f Acceptance And Use O f Technology) terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus : Sistem Informasi Akademik pada STTNAS Yogyakarta). *J Angkasa*. 2015;7(2):165–80.
14. Khillah Fathinah Zaki Baridwan F. Determinat Minat Individu Dan Pengaruhnya Terhadap Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Teknologi Di Bank Syariah. *J Ilm Mhs Fak Ekon Dan Bisnis Univ Brawijaya*. 2013;1(1):1–21.
15. Suhendry W. Minat Penggunaan OVO di Kota Pontianak Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Technology . *J Ekon Manaj*. 2020;6(1):1–12.
16. Sutrisno E. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana Prenada Media; 2011.
17. Septianti D, Frastuti M. Pengaruh Penggunaan Media Berbasis Internet, Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Minat Berwirausaha Online Mahasiswa Universitas Tridnanti Palembang. *J Ilm Ekon Glob Masa Kini*. 2019;10(2):130.
18. Pertiwi NWD MY, Ariyanto D. Penerapan Model UTAUT2 Untuk Menjelaskan Minat Dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akunt Univ Udayana*. 2017;18:1369–97.
19. Maharani Y. Minat Generasi Z Menggunakan Kembali Transaksi Mobile Payment: Pendekatan Model UTAUT 2. *J Akunt dan Bisnis*. 2021;4(1):140–54.
20. Priambodo S, Prabawani B. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Semarang). *J Ilmu Adm Bisnis*. 2016;5(2):127–35.
21. I Gusti Bagus Irvan Prasetya, I Gusti Ayu Purnamawati. Pengaruh Nilai Harga, Motivasi Hedonis, Kebiasaan dan Daya Tarik Promo terhadap Minat Menggunakan Mobile Payment OVO. *J Akunt Profesi*. 2020;Vol. 11(1):148–58.