



## Faktor yang Berhubungan dengan Penerimaan Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit

Ana Kusuma Wardani\*, Ahmad Rifai, Achmad Zani Pitoyo

Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Malang

*anakusuma915@gmail.com, ahrifai2022@gmail.com, zani\_pit@yahoo.com*

---

### Keywords:

*Online Registration, Outpatient Care, Technology Acceptance Model (TAM)*

---

### ABSTRACT

*The online registration system has been implemented by many healthcare service providers, including Kanjuruhan Hospital, Malang Regency. This system aims to facilitate patient access to hospital registration from anywhere without the need for long waiting times. The objective of this study is to examine outpatient perceptions regarding the usefulness and ease of use of the online registration system and its impact on their acceptance of the system. This research adopts a quantitative analytical approach, focusing on outpatients using the online registration system. The study is based on the Technology Acceptance Model (TAM) with a cross-sectional approach. A total of 80 respondents were selected as the sample, and data were analyzed using the Spearman rank test. The findings indicate that the perceived usefulness variable in relation to user acceptance yielded a p-value of  $0.000 < 0.05$ , and the perceived ease of use variable in relation to user acceptance also yielded a p-value of  $0.000 < 0.05$ . These values demonstrate a correlation between the two variables, as the correlation values are lower than the significance level. The study concludes that user acceptance is significantly influenced by perceptions of usefulness and ease of use.*

---

### Kata Kunci

*Pendaftaran Online, Rawat Jalan, TAM*

---

### ABSTRAK

Sistem pendaftaran online sudah diimplementasikan oleh banyak pihak fasilitas pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang. Sistem ini bertujuan untuk memudahkan pasien yang akan berobat ke rumah sakit dapat mengakses sistem pendaftaran online dari mana saja tanpa perlu menunggu lama. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi pasien rawat jalan terhadap kemanfaatan dan kemudahan dalam penggunaan sistem pendaftaran online terhadap penerimaan mereka terhadap sistem. Penelitian ini merupakan kuantitatif analitik pada pasien rawat jalan yang menggunakan sistem pendaftaran online ini menggunakan teori Technology Acceptance Model (TAM) dengan pendekatan cross sectional. Sampel yang diambil sebanyak 80 responden menggunakan uji spearman rank. Hasil penelitian menunjukkan variabel persepsi kemanfaatan terhadap penerimaan pengguna diperoleh nilai  $0,000 < 0,05$  dan persepsi kemudahan terhadap penerimaan pengguna diperoleh nilai  $0,000 < 0,05$ . Dari angka tersebut menunjukkan adanya korelasi antara kedua variabel tersebut karena nilai korelasinya lebih kecil dari nilai signifikasinya. Penelitian menunjukkan bahwa penerimaan pengguna memiliki hubungan terhadap persepsi kemanfaatan dan kemudahan.

---

Korespondensi Penulis:

Submitted : 30-09-2024; Accepted : 13-01-2025;

Ana Kusuma Wardani,  
Poltekkes Kemenkes Malang,  
Jl. Besar Ijen No. 77C, Oro-oro Dowo, Kec. Klojen,  
Kota Malang, Jawa Timur 65119  
Telepon : +6281356303151  
Email: anakusuma915@gmail.com

Published : 30-03-2025

Copyright (c) 2025 The Author (s)  
This article is distributed under a Creative Commons  
Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA  
4.0)

## 1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini, teknologi semakin berkembang dan menjadi salah satu elemen yang dapat membantu memudahkan pekerjaan manusia. Perkembangan teknologi yang semakin pesat dapat dimanfaatkan oleh pengguna dalam melaksanakan pekerjaan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Teknologi ini sudah digunakan dalam berbagai bidang pekerjaan, salah satunya dalam bidang kesehatan. Teknologi informasi yang digunakan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat umum. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, tingkat kepuasan pasien dan pemenuhan standar prosedur pelayanan sangatlah penting [1].

Sistem pendaftaran online merupakan salah satu pemanfaatan teknologi informasi yang dapat dilakukan dalam bidang kesehatan. Sistem terdiri dari komponen-komponen yang saling berinteraksi antar elemen yang memiliki batasan-batasan, penghubung, lingkungan eksternal sistem, input, output, proses, dan tujuan [2]. Menurut Bartalanfy (1968) dalam Frisdayanti (2019), sistem adalah kumpulan unsur-unsur yang terhubung dan terikat satu sama lain dengan lingkungan. Input, proses, dan output merupakan tiga unsur yang membentuk suatu sistem [3]. Pendaftaran online merupakan salah satu program yang dapat digunakan oleh beberapa pengguna secara bersamaan [4]. Sebelum dilakukan suatu pemeriksaan terhadap pasien, maka pihak rumah sakit akan mengurus administrasi pasien di tempat pendaftaran dengan tujuan mendaftarkan pasien yang berkunjung.

Pendaftaran merupakan langkah awal dilakukannya pelayanan terkait data informasi pasien yang berobat ke rumah sakit. Pelayanan pendaftaran ini mencakup data-data dan informasi penting pasien. Dalam melakukan pendataan diperlukan informasi yang jelas, lengkap, dan akurat. Ketika pasien hendak berobat ke rumah sakit, pasien dapat menyelesaikan proses administrasi lebih cepat dan mudah dengan bantuan sistem pendaftaran. Lama waktu tunggu layanan merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas terhadap pelayanan yang diberikan [5]. Beberapa fasilitas kesehatan telah mengimplementasikan sistem pendaftaran online, salah satunya yaitu RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang.

Rumah sakit tersebut merupakan salah satu RSUD yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Malang. Wilayah jangkauan pelayanannya meliputi daerah Malang bagian selatan hingga perbatasan dengan wilayah Kabupaten Blitar dan Lumajang. Rumah Sakit ini sudah menerapkan pendaftaran secara online pada awal tahun 2023, yaitu melalui aplikasi RSUD Kanjuruhan, Mobile JKN, dan *WhatsApp*. Pendaftaran melalui aplikasi RSUD Kanjuruhan dapat dilakukan dengan cara melakukan verifikasi akun menggunakan email dan melengkapi data-data pasien. Untuk aplikasi mobile JKN dilakukan dengan login kemudian memilih rumah sakit yang akan dituju. Pasien juga dapat melakukan pendaftaran menggunakan *WhatsApp*, yaitu dengan menghubungi admin rumah sakit kemudian mengetikkan nama, No BPJS, dan poli tujuan beserta nama dokter. Setelah melakukan pendaftaran melalui online, kemudian pasien datang pada hari kunjungan dan melakukan verifikasi pada loket pendaftaran pasien rawat jalan.

Berikut adalah data kunjungan pasien rawat jalan yang didapat pada bulan Januari-Maret 2023 di RSUD Kanjuruhan Kab. Malang.

Tabel 1. Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan di RSUD Kanjuruhan Kab. Malang Periode Januari-Maret 2023

No.	Bulan	Jumlah Kunjungan
1.	Januari	7.375
2.	Februari	6.469
3.	Maret	8.190
Total		22.034

Hasil studi pendahuluan diperoleh informasi bahwa rata-rata sebanyak 400 pasien yang melakukan pendaftaran secara online setiap bulannya dan belum pernah dilakukan evaluasi terkait pendaftaran online di rumah sakit tersebut. Angka ini menunjukkan jumlah pasien yang melakukan pendaftaran secara online

lebih rendah dibandingkan dengan jumlah pasien yang melakukan pendaftaran secara manual. Sedangkan rumah sakit memiliki target penggunaan sistem pendaftaran online secara bertahap. Dengan adanya pendaftaran online, pihak rumah sakit dapat memberikan pelayanan administrasi secara cepat, mengurangi antrean yang panjang, dan mempermudah petugas pendaftaran dalam melakukan pekerjaannya. Saat ini rumah sakit telah menetapkan sebesar 30% penggunaan sistem pendaftaran online, tetapi penggunaannya masih sangat rendah yaitu 0,05%.

Angka tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem tersebut masih belum memenuhi target penggunaan sistem pendaftaran online. Hal ini terjadi karena terdapat kemungkinan pasien tidak mengetahui adanya pendaftaran online rawat jalan, tidak yakin manfaat sistem tersebut, dan tingkat kesulitan dalam penggunaannya. Jika seseorang percaya bahwa suatu sistem mudah untuk digunakan, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika ada yang meyakini sistemnya tidak mudah digunakan, mereka tidak akan menggunakannya [6]. Hal tersebut dapat memberikan informasi terkait penerapan sistem pendaftaran online yang berguna bagi fasilitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan pelayanan.

Salah satu metode yang digunakan untuk menggambarkan faktor penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Technology Acceptance Model (TAM)* memiliki keunggulan karena telah diuji diberbagai penelitian yaitu mampu menjawab penyebab kegagalan implementasi teknologi informasi gagal diterapkan karena pengaruh dari niat penggunanya, sederhana tetapi memiliki data yang valid [7]. Metode TAM digunakan untuk mengukur hubungan antara tingkat kepuasan pasien dari segi kemudahan dan manfaat penggunaan sistem terhadap penerimaan pengguna layanan yang diberikan melalui sistem pendaftaran ini.

Berdasarkan penelitian Imamah *et al* (2022), yang menggunakan metode TAM (*Technology Acceptance Model*) yaitu penerimaan SIMRS dengan metode TAM di RSD Balung Kab. Jember menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan ( $R\text{-squared} = 0,163$ ) dan persepsi manfaat ( $R\text{-squared} = 0,027$ ) terhadap sikap pengguna SIMRS, dan terdapat hubungan antara persepsi manfaat dengan minat perilaku pengguna SIMRS ( $R\text{-squared} = 0.384$ ), serta terdapat hubungan antara minat perilaku pengguna SIMRS yang dirasakan dengan penggunaan SIMRS sesungguhnya di RSD Balung Kabupaten Jember ( $R\text{-squared} = 0.514$ ) [8]. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Firdaus *et al* (2023) yaitu penggunaan aplikasi pendaftaran online dengan pendekatan TAM (*Technology Acceptance Model*) di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau diperoleh hasil bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan aplikasi *Mobile Information System of RSUD Arifin Achmad (MIRAI)*, yaitu persepsi kemudahan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna [7]. Dari kedua penelitian tersebut sistem pendaftaran online dapat diterima oleh pengguna.

Berdasarkan uraian masalah di atas, menunjukkan bahwa penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menentukan apakah persepsi kemudahan dan manfaat memiliki hubungan dengan penerimaan pengguna sistem pendaftaran online. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui hubungan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), terhadap penerimaan pengguna sistem (*user acceptance of system*) dengan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Dengan adanya evaluasi tersebut pihak rumah sakit dapat mengetahui permasalahan yang ada dan melakukan perbaikan sehingga sistem dapat berjalan lebih baik.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*). Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu penerimaan pengguna terhadap sistem (*user acceptance of system*). Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### 1. Hipotesis 1

- 1) Ha: Terdapat hubungan antara persepsi manfaat (*perceived usefulness*) terhadap penerimaan pengguna sistem (*user acceptance of system*)
- 2) H0: Tidak terdapat hubungan antara persepsi manfaat (*perceived usefulness*) terhadap penerimaan pengguna sistem (*user acceptance of system*)

#### 2. Hipotesis 2

- 1) Ha: Terdapat hubungan antara persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap penerimaan pengguna sistem (*user acceptance of system*)

- 2) H0: Tidak terdapat hubungan antara persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap penerimaan pengguna sistem (*user acceptance of system*)

## 2.2 Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang telah menggunakan sistem pendaftaran online. Populasi penelitian adalah 400 pasien yang diperoleh dari rata-rata kunjungan bulanan pasien rawat jalan pada tahun 2023 yang menggunakan sistem pendaftaran online dan jumlah sampel diperoleh 80 responden yang dihitung dengan rumus slovin yang memiliki tingkat toleransi kesalahan 10%. Kriteria inklusi yang digunakan adalah pasien pengguna sistem pendaftaran online rawat jalan yang ada di RSUD Kanjuruhan dan kriteria eksklusi yaitu pengguna pendaftaran manual rawat jalan di RSUD Kanjuruhan.

Instrumen dalam penelitian ini yaitu berupa lembar kuisisioner yang berisi 13 pernyataan terkait kemanfaatan pengguna (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), dan penerimaan pengguna terhadap sistem (*user acceptance of system*) yang akan diukur menggunakan skala likert. Kriteria yang digunakan yaitu 1= sangat tidak setuju (STS), 2= tidak setuju (TS), 3= setuju (S), 4= sangat setuju (SS). Instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang diadopsi dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan modifikasi [9].

## 2.3 Analisis Data

### 2.3.1 Analisis Univariat

Menurut Sugiyono dalam Imamah (2021), analisis univariat adalah analisis yang dilakukan pada setiap variabel dengan tujuan menjelaskan dan mendeskripsikan karakteristik setiap variabelnya [8]. Analisis ini bertujuan untuk mendeskripsikan frekuensi dan persentase dari setiap variabel. Pada penelitian ini, analisis univariat disajikan dalam bentuk tabel. Karakteristik dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin dan usia responden.

### 2.3.2 Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menggabungkan antara dua variabel yang diduga memiliki korelasi, yaitu variabel dependen dan independen. Analisis ini digunakan untuk melihat korelasi antar variabel tersebut [10]. Analisis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24 untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel. Variabel yang akan dianalisis yaitu dari segi persepsi kegunaan dan kemudahan dalam menggunakan sistem informasi serta penerimaan pengguna terhadap sistem informasi pendaftaran online rawat jalan di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang. Dalam penelitian ini, analisis bivariat menggunakan metode analisis korelasi spearman. Langkah-langkah pengujian dilakukan sebagai berikut:

1. Menentukan  $H_a$  dan  $H_0$ ;
2. Menjumlahkan skor item-item pada setiap variabel untuk memperoleh skor total dari masing-masing variabel;
3. Melakukan penginputan dan olah data pada aplikasi SPSS *for windows*;
4. Menarik kesimpulan dari hasil perhitungan dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji korelasi spearman sebagai berikut:
  - 1) Jika nilai sig. < 0,05 dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara variabel yang dianalisis;
  - 2) Jika nilai sig. > 0,05 dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi yang signifikan antara variabel yang dianalisis;
5. Menginterpretasikan koefisien korelasi antar variabel berkisar antara  $\pm 0,00$  sampai  $\pm 1,00$ . Adapun kriteria penafsirannya sebagai berikut.

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat kuat

## 2.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk melihat apakah suatu alat ukur valid atau tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment pearson* dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24 *for windows*. Setiap item pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid jika nilai *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel ( $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ ) [11]. Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk menilai apakah instrumen data menunjukkan tingkat konsistensi bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih dengan indikator dan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas kuesioner pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tehnik *cronbach's alpha*. Instrumen dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitas *cronbach alpha* lebih dari 0,60 [12]. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada pasien rawat jalan pengguna sistem pendaftaran online yang ada di RSUD Kanjuruhan Kab. Malang.

## 2.5 Ethical Clearance

Penelitian ini tidak memiliki masalah dalam penelitian etik dengan dibuktikan sertifikat kelayakan etik:

1. Nomor sertifikat kelayakan etik : 072.1/EA.KEPK-06/35.07.208/2024
2. Tanggal sertifikat : 26 Januari 2024
3. Institusi penyelenggara : RSUD Kanjuruhan Kab. Malang

## 3. HASIL DAN ANALISIS

### 3.1 Karakteristik Pengguna

Karakteristik pengguna dalam penelitian ini meliputi usia dan jenis kelamin pengguna sistem pendaftaran online pada pasien rawat jalan. Karakteristik responden ditunjukkan oleh tabel berikut.

Tabel 3. Karakteristik Responden

	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Jenis kelamin :		
Laki-laki	31	38,75
Perempuan	49	61,25
Total	80	100
Usia :		
20-30 tahun	22	27,50
31-40 tahun	29	36,25
41-50 tahun	15	18,75
51-60 tahun	11	13,75
>60 tahun	3	3,75
Total	80	100

Pada tabel di atas diperoleh hasil bahwa frekuensi pengguna dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki. Sedangkan untuk interval umur yang paling banyak yaitu 31-40 tahun sebanyak 29 responden, dan sebaliknya interval umur yang paling sedikit yaitu pada kategori usia >60 tahun sebanyak 3 responden. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna sistem pendaftaran online adalah pengguna di usia muda. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Risdiyanti dan Wijayanti (2020) menganalisis karakteristik pengguna dan hasil evaluasi penerapan sistem teknologi rekam medis elektronik mayoritas dewasa muda. Kelompok usia tersebut selalu terbuka terhadap pengalaman baru, fleksibel dan dapat beradaptasi dengan perubahan [13].

### 3.2 Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) yaitu pengguna sistem dapat mengukur seberapa mudah sistem digunakan [14]. Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) pengguna sistem pendaftaran online ditunjukkan oleh tabel berikut.

Tabel 4. Penilaian Responden terhadap Variabel *Perceived Ease of Use*

No.	Indikator	Frekuensi (F)			
		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
1.	Kemudahan untuk dipelajari	0	6	29	45
2.	Mudah untuk digunakan	0	0	30	50
3.	Mudah diakses	0	4	29	47
4.	Mudah dimengerti dan jelas	0	4	32	44
5.	Mudah untuk dioperasikan	0	0	40	40

Dari temuan penelitian menunjukkan bahwa sistem pendaftaran online rumah sakit mudah dalam penggunaannya. Berdasarkan tabel di atas, indikator kemudahan untuk dipelajari diperoleh 6 responden tidak setuju, 29 responden setuju, dan 45 responden sangat setuju. Indikator mudah digunakan diperoleh 30 responden setuju dan 50 responden sangat setuju. Indikator mudah diakses diperoleh 4 responden tidak setuju, 29 responden setuju, dan 47 responden sangat setuju. Indikator mudah dimengerti dan jelas diperoleh 4 responden tidak setuju, 32 responden setuju, dan 44 responden sangat setuju. Indikator mudah dioperasikan diperoleh hasil 40 responden setuju dan 40 responden sangat setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem tersebut dapat mudah dipelajari, digunakan, diakses, dimengerti dan jelas, serta mudah dioperasikan.

Menurut Syahidah (2020), tingkat kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pengguna yaitu rasa yakin seseorang bahwa menggunakan suatu teknologi tidak memerlukan kesulitan atau cara yang sulit. Pengguna berharap penggunaan teknologi tidak memiliki kesulitan yang tinggi untuk dipelajari dan diterapkan. Kecenderungan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi meningkat seiring dengan kemudahan penggunaannya. Begitu juga sebaliknya, apabila teknologi sulit digunakan atau dioperasikan, maka semakin sedikit pula minat seseorang untuk menggunakannya [15]. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh informasi bahwa fitur-fitur pada sistem ini mudah untuk digunakan dan mudah dipahami. Namun, dalam pelaksanaannya belum dirasakan secara maksimal. Terdapat dugaan bahwa disebabkan oleh faktor usia dan pengetahuan pengguna terkait teknologi. Hal ini sesuai dengan penelitian Hardiyanti dan Widiyarta (2023) yang menemukan bahwa kalangan orang tua atau lansia dan orang yang tidak memiliki banyak pengetahuan teknologi membuat pengguna merasa belum paham dan kesulitan dalam menggunakan sebuah aplikasi [16]. Selain itu juga dikarenakan tidak adanya tata cara atau petunjuk penggunaan sistem, dan sering terjadi kendala jaringan internet.

Dengan mayoritas pengguna kurang memahami tata cara pelayanan secara online tentunya membutuhkan bantuan seorang petugas untuk membantu pelayanan [17]. Maka pihak rumah sakit dapat menyediakan loket khusus untuk membantu pasien yang hendak melakukan pendaftaran secara online dan melakukan upaya perbaikan sistem dengan menambahkan petunjuk penggunaan dan pengenalan fitur sistem agar mudah digunakan oleh penggunanya, serta dapat diberikan edukasi terkait tata cara penggunaan sistem tersebut. Hal ini akan mempermudah penggunaan sistem tersebut dan memperbesar pemanfaatan teknologi yang digunakan sehingga meningkatkan pelayanan kesehatan secara paripurna [18].

### 3.3 Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*)

Persepsi manfaat (*perceived usefulness*) merupakan indikator bagi pengguna untuk menilai dari segi manfaat yang didapat dari penggunaan sistem [19]. Penilaian responden terkait variabel kemanfaatan (*perceived usefulness*) ditunjukkan oleh tabel berikut.

Tabel 5. Penilaian Responden terhadap Variabel *Perceived Usefulness*

No.	Indikator	Frekuensi (F)			
		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
1.	Efisiensi waktu pendaftaran rawat jalan	0	0	23	57
2.	Memudahkan dalam melakukan proses pendaftaran rawat jalan	0	0	30	50
3.	Memberikan informasi yang dibutuhkan	0	2	29	49
4.	Bermanfaat untuk melakukan pendaftaran rawat jalan	0	2	28	50

Berdasarkan tabel di atas, indikator efisiensi waktu pendaftaran diperoleh 23 responden setuju dan 57 responden sangat setuju. Indikator memudahkan proses pendaftaran diperoleh sebanyak 30 responden setuju dan 50 responden sangat setuju. Indikator memberikan informasi diperoleh 2 responden tidak

setuju, 29 responden setuju, dan 49 responden sangat setuju. Indikator bermanfaat melakukan pendaftaran diperoleh 2 responden tidak setuju, 28 responden setuju, dan 50 responden sangat setuju. Hasil penelitian di atas menunjukkan rata-rata pengguna sudah merasakan manfaat digunakannya pendaftaran secara online yaitu dapat meningkatkan efisiensi waktu, memudahkan melakukan proses pendaftaran, dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.

Penerapan sistem pendaftaran online dapat dipertahankan karena pengguna dapat merasakan manfaatnya sehingga pasien yang hendak berobat rawat jalan menjadi lebih mudah dan cepat. Dengan adanya pendaftaran tersebut menyebabkan tingkat produktivitas semakin tinggi karena pasien dapat menyelesaikan pendaftaran dimana saja dan tidak perlu mengunjungi rumah sakit untuk mengantri [20]. Hal ini sejalan dengan penelitian Sarce *et al* (2019) yang menyatakan suatu sistem bermanfaat untuk mempercepat dan menyederhanakan proses pendaftaran. Penerapan suatu sistem mempunyai pengaruh yang signifikan. Keberadaan sistem informasi diharapkan dapat membuat kegiatan menjadi lebih produktif dan efisien sehingga dapat memenuhi harapan pengguna dan membuat mereka merasa puas [21].

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa sistem pendaftaran online tersebut belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh pengguna. Hal ini disebabkan karena kurang adanya informasi, tidak adanya sosialisasi, dan tidak ada alur pendaftaran online secara jelas. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Afdoli dan Malau (2019) yang menemukan bahwa penyebab dari kurang maksimalnya penggunaan pendaftaran secara online karena masih rendahnya pengetahuan tentang layanan ini dan masyarakat sulit menyesuaikan terhadap hal-hal baru [22]. Oleh karena itu, rumah sakit harus melakukan sosialisasi, mengedukasi dan menyediakan alur pendaftaran secara jelas. Selain itu juga dapat dilakukan pengembangan sistem seperti fungsi dan tata cara penggunaan fitur-fitur yang ada pada sistem pendaftaran online.

### 3.4 Penerimaan Pengguna terhadap Sistem (*User Acceptance of System*)

Penerimaan pengguna terhadap sistem (*user acceptance of system*) adalah indikator yang digunakan untuk mengukur pengguna dalam menerima dan menggunakan sistem [23]. Penilaian responden terkait variabel penerimaan pengguna terhadap sistem (*user acceptance of system*) ditunjukkan oleh tabel berikut.

Tabel 6. Penilaian Responden terhadap Variabel *User Acceptance of system*

No.	Indikator	Frekuensi (F)			
		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
1.	Selalu menggunakan	0	0	19	61
2.	Sikap penerimaan terhadap sistem pendaftaran rawat jalan berbasis <i>online</i>	0	0	25	55
3.	Kepuasan penggunaan	0	0	38	42
4.	Memotivasi pengguna lain	0	0	36	44

Tabel di atas menunjukkan bahwa indikator selalu menggunakan diperoleh 19 responden setuju dan 61 responden sangat setuju, indikator sikap penerimaan sistem diperoleh 25 responden setuju dan 55 responden sangat setuju, indikator kepuasan pengguna diperoleh 38 responden setuju dan 42 responden sangat setuju, indikator memotivasi pengguna lain didapatkan hasil 36 responden setuju dan 44 responden sangat setuju. Berdasarkan hasil penilaian masing-masing indikator dapat disimpulkan bahwa pengguna dapat menerima dengan selalu menggunakan sistem tersebut dan sudah merasa puas karena sudah merasakan manfaatnya. Penerimaan sebuah sistem diperlukan untuk mengukur keberhasilan implementasi dari sebuah sistem [24]. Namun penerapan sistem pendaftaran online ini belum sepenuhnya terlaksana dikarenakan beberapa faktor dari persepsi kemudahan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Oleh karena itu diperlukan evaluasi untuk mengembangkan sebuah inovasi baru dan menjaga kualitas yang ada dengan proses pengembangan sistem yang lebih baik.

### 3.5 Hubungan *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *User Acceptance*

Analisis bivariat dalam penelitian ini dilakukan dengan uji korelasi variabel bebas (*perceived ease of use* dan *perceived usefulness*) terhadap variabel terikat (*user acceptance of system*). Hasil uji korelasi ditunjukkan oleh tabel berikut.



Tabel 7. Hasil Uji Korelasi

Variabel Bebas	Variabel Terikat ( <i>User Acceptance of System</i> )			Kesimpulan
	p-value	<i>Correlation</i>	Tingkat Korelasi	
<i>Perceived Ease of Use</i>	0,000	0,844**	Sangat kuat	H <sub>0</sub> ditolak
<i>Perceived Usefulness</i>	0,000	0,677**	Kuat	H <sub>0</sub> ditolak

Berdasarkan hasil uji korelasi spearman yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi antara persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) terhadap penerimaan pengguna sistem (*user acceptance of system*) dengan hasil p-value 0,000 ( $< 0,05$ ). Maka, dapat disimpulkan H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, yang artinya semakin tinggi tingkat kemudahan dan manfaat suatu sistem maka tingkat penerimaan sistem oleh pengguna akan cenderung tinggi. Pasien rawat jalan bisa mendapatkan keuntungan dari kemudahan dan manfaat sistem ini yaitu pasien dapat melakukan proses pendaftaran dimana saja dan lebih cepat sehingga lebih efektif dan efisien.

Selain dari persepsi kemudahan dan manfaat, terdapat dugaan bahwa faktor dari usia dan juga kurangnya informasi yang tersedia memiliki hubungan terhadap penerimaan pengguna sistem. Sejalan dengan penelitian Husna dan Mustaqim (2020) yang menyatakan bahwa semakin bertambah usia maka semakin sulit dalam beradaptasi terhadap teknologi baru. Selain itu, mayoritas lansia merupakan tenaga yang tidak terlatih dan sebanyak 71.2% tidak pernah mengikuti pendidikan formal. Sebaliknya, semakin muda usia seseorang semakin mudah melakukan adaptasi terhadap teknologi [25].

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dalam penggunaan sistem pendaftaran online pada pasien rawat jalan di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang banyak yang setuju. Hal ini menunjukkan sistem tersebut sudah dapat digunakan dengan mudah dan dapat dimanfaatkan oleh pengguna.. Hasil evaluasi penerimaan pengguna sistem pendaftaran online (*user acceptance of system*) dapat diterima oleh pengguna. Namun masih terdapat beberapa kendala dari persepsi kemudahan dan persepsi manfaat yang dapat menyebabkan kurang maksimalnya penggunaan sistem pendaftaran online. Oleh karena itu diperlukan adanya perbaikan seperti menyediakan alur pendaftaran online secara jelas, menyediakan loket khusus untuk membantu proses pendaftaran online, melakukan upaya perbaikan sistem dengan menambahkan petunjuk penggunaan dan pengenalan fitur sistem, melakukan edukasi dan sosialisasi terkait sistem pendaftaran online tersebut. Hal ini dikarenakan persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan memiliki hubungan terhadap penerimaan pengguna pada sistem pendaftaran online pasien rawat jalan di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada RSUD Kanjuruhan atas ijin yang diberikan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

#### REFERENSI

- [1] N. Rensi, "Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah," *J. Simplex*, vol. 2, no. 2, pp. 141–152, 2019.
- [2] Suryadharma and T. Budyastuti, *Sistem Informasi Manajemen*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019.
- [3] A. Fridayanti, "Peranan Brainware Dalam Sistem Informasi Manajemen," *J. Ekon. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 60–69, Oct. 2019, doi: 10.31933/jemsi.v1i1.47.
- [4] F. D. Wahyuni and N. E. K. Qotimah, "Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RSJD Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah," in *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional (SIKESNAS) 2022*, Universitas Duta Bangsa Surakarta, 2022. doi: <https://doi.org/10.47701/sikenas.vi.1732>.
- [5] H. Krismanto and S. Irianto, "Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai," *J. Manaj. Pelayanan Publik*, vol. 3, no. 1, pp. 32–48, May 2019, doi: 10.24198/jmpp.v3i1.26677.
- [6] J. Iskandar, A. Prasetya, Y. K. Sari, and T. A. Cahyono, "Analisis Penerimaan Sistem Informasi Akademik Universitas Bhineka PGRI Menggunakan Integrasi Model TPB dan TAM," *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 7, no. 1, pp. 254–263, Feb. 2022, doi: 10.29100/jupi.v7i1.2739.
- [7] M. Firdaus, J. Syahada, and B. Handoko, "Analysis of The Use of Online Registration Applications Using the Technology Acceptance Model (TAM) Approach at Arifin Achmad Hospital, Riau Province," *J. Hosp.*



- Adm. Manag.*, vol. 4, no. 1, pp. 47–61, Jun. 2023, doi: 10.54973/jham.v4i1.278.
- [8] I. W. R. Imamah, E. Witcahyo, and S. Utami, “Analisis Penerimaan SIMRS Dengan Metode Technology Acceptance Model Di RSD Balung Kabupaten Jember,” *J-REMI J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 3, no. 2, pp. 147–158, Mar. 2022, doi: 10.25047/j-remi.v3i2.2484.
- [9] D. Pibriana, “Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Belanja Online XYZ,” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 7, no. 3, pp. 580–592, Dec. 2020, doi: 10.35957/jatisi.v7i3.382.
- [10] I. F. Qomusuddin and S. Romlah, *Analisis data kuantitatif dengan program IBM SPSS statistic 20.0*. Yogyakarta: Deepublish, 2021.
- [11] Tugiman, Herman, and A. Yudhana, “Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit,” *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 9, no. 2, pp. 1621–1630, 2022.
- [12] T. Irawati, E. Rimawati, and N. A. Pramesti, “Penggunaan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Sistem Informasi Alista (Application Of Logistic And Supply Telkom Akses),” *is Best Account. Inf. Syst. Inf. Technol. Bus. Enterp.*, vol. 4, no. 2, pp. 106–120, Jan. 2019, doi: 10.34010/aisthebest.v4i02.2257.
- [13] N. Risdianty and C. D. Wijayanti, “Evaluasi Penerimaan Sistem Teknologi Rekam Medik Elektronik Dalam Keperawatan,” *Carolus J. Nurs.*, vol. 2, no. 1, pp. 28–36, May 2020, doi: 10.37480/cjon.v2i1.9.
- [14] S. Widaningsih and A. Mustikasari, “Pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use dan perceived enjoyment terhadap penerimaan teknologi informasi web SMB Universitas Telkom,” *Fair Value J. Ilm. Akunt. dan Keuang.*, vol. 4, no. 12, pp. 5717–5725, Jul. 2022, doi: 10.32670/fairvalue.v4i12.2020.
- [15] M. Syahidah, “Pengaruh Manfaat yang dirasakan (Perceivedusefulness) dan Kemudahan Penggunaan yang dirasakan (Perceived Ease of Use) terhadap Minat untuk Terus Menggunakan (Behavioral Intention to Use) Virtual Class Universitas Lampung (Studi pada Mahasiswa Jurusan Hubu,” Universitas Lampung, 2020.
- [16] K. A. Hardiyanti and A. Widiyarta, “Inovasi Program Aplikasi Jatirenggo Layanan Terpadu Online,” *J. Kebijak. Publik*, vol. 14, no. 4, pp. 470–475, Dec. 2023, doi: 10.31258/jkp.v14i4.8298.
- [17] M. B. Hadiana and A. Hermanto, “Pelaksanaan Sistem Pelayanan Penumpang Berbasis Boarding Pass Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang,” *J. Sains Teknol. Transp. Marit.*, vol. 2, no. 2, pp. 1–8, Nov. 2020, doi: 10.51578/j.sitektransmar.v2i2.18.
- [18] T. Hariyanti *et al.*, *Spirit Rumah Sakit; Serba Serbi Rumah Sakit Modern*. Malang: Epigraf Komunikata Prima, 2022.
- [19] G. P. L. Permana and P. M. C. Rosiana, “Pengaruh Tingkat Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Tingkat Pengetahuan Akuntansi, Dan Computer Self Efficacy Pada Penerimaan Aplikasi Myob Pada Siswa SMK Akuntansi Di Kota Denpasar,” *J. Ilm. Akunt. dan Bisnis*, vol. 7, no. 1, pp. 89–105, Jun. 2022, doi: 10.38043/jiab.v7i1.3464.
- [20] F. H. Dinata, I. Nurmawati, and I. Muflihatn, “Evaluasi Sistem Pendaftaran Online dengan Metode Technology Acceptance Model di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang,” *J-REMI J. Rekam Med. dan Inf. Kesehat.*, vol. 1, no. 3, pp. 226–233, Aug. 2020, doi: 10.25047/j-remi.v1i3.2048.
- [21] Sarce, A. Malikhah, and Junaidi, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Intensi Menggunakan Internet Banking Berbasis Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Empiris Terhadap Nasabah Bank BCA di Kota Malang),” *E-JRA*, vol. 8, no. 5, pp. 109–119, 2019.
- [22] A. A. Afdoli and H. Malau, “Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di RSUP M Djamil Kota Padang,” *Ranah Res. J. Multidiscip. Res. Dev.*, vol. 1, no. 3, pp. 359–366, 2019.
- [23] W. A. Eriswan, “Analisa Penerimaan Sistem Informasi Management Rumah Sakit Petala Bumi Menggunakan Metode TAM,” Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020.
- [24] N. D. Astuti, K. Adi, and A. S. Putro, “Analisis Penerimaan Sistem Pendaftaran Online Puskesmas Menggunakan TAM2 dan UTAUT,” *J. Manaj. Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 8, no. 2, pp. 164–170, Oct. 2020, doi: 10.33560/jmiki.v8i2.285.
- [25] F. F. Husna and M. Mustaqim, “Pemanfaatan Electronic Banking Bagi Anggota di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Tayu,” *MALIA J. Islam. Bank. Financ.*, vol. 4, no. 2, pp. 145–153, Dec. 2020, doi: 10.21043/malia.v4i2.8496.