

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dalam layanan kesehatan menjadi prioritas nasional untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan kepuasan layanan. Kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi, terutama dalam fasilitas kesehatan, memotivasi rumah sakit untuk terus memperbaiki standar fasilitas pelayanan medis. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mendorong penerapan sistem pemerintahan elektronik di sektor kesehatan serta strategi transformasi digital, dengan tujuan mempercepat proses pelayanan dan mengurangi antrean yang dapat mengganggu kualitas layanan di fasilitas kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2022). Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) adalah inovasi yang dikembangkan untuk mempercepat proses pendaftaran, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan efisiensi layanan rawat jalan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan APM dapat mempersingkat durasi pelayanan dan meningkatkan efektivitas operasional pada rumah sakit (Purba, 2022).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates merupakan fasilitas kesehatan tipe B yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, serta berfungsi sebagai pusat rujukan primer di daerah Kulon Progo. Seiring dengan tingginya volume kunjungan pasien rawat jalan setiap bulannya, perbaikan sistem pendaftaran menjadi langkah strategis dalam meningkatkan mutu

pelayanan. Penerapan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Wates diharapkan dapat mempercepat proses registrasi pasien dan mengurangi antrean di loket pendaftaran.

Efektivitas penerapan sistem digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna. Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) telah banyak digunakan dalam evaluasi sistem informasi di rumah sakit dan terbukti mampu menggambarkan efektivitas sistem dari perspektif pengguna secara komprehensif (Fatimah, Sri Wulandari dan Wahyu Ratri Sukmaningsih, 2025).

Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa keberhasilan adopsi teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*), minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*), dan penggunaan teknologi (*actual use*) (Davis, 1989). Sementara itu di sisi lain, *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) menilai kepuasan pengguna berdasarkan aspek isi informasi (*content*), keakuratan informasi (*accuracy*), format penyajian (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Doll dan Torkzadeh, 1988).

Penggunaan gabungan metode TAM dan EUCS dalam penelitian ini dipilih karena TAM menilai aspek penerimaan dan perilaku penggunaan teknologi, sedangkan EUCS menilai kepuasan serta kualitas sistem dari sudut pandang pengguna. Kombinasi kedua metode tersebut diharapkan mampu memberikan penilaian yang lebih menyeluruh terhadap efektivitas penggunaan

APM di RSUD Wates.

Waktu tunggu yang berkepanjangan dan antrean yang berlebihan pada pelayanan rawat jalan masih menjadi permasalahan umum di berbagai rumah sakit. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan dan berdampak langsung terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, evaluasi efektivitas APM menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan mendukung peningkatan mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 25 Oktober 2025, RSUD Wates telah mengoperasikan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) sejak tanggal 02 Januari 2024 yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Fasilitas APM yang tersedia berjumlah lima unit yang terdiri dari tiga unit APM BPJS, satu unit APM pasien umum, serta satu unit APM untuk pengambilan nomor antrean. Pengoperasian APM juga didukung oleh satu petugas pendamping yang membantu pasien dalam proses penggunaan mesin.

Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Wates digunakan sebagai sarana registrasi ulang pasien rawat jalan yang telah melakukan pendaftaran sebelumnya melalui sistem *online*, khususnya melalui aplikasi Mobile JKN untuk memperoleh kode *booking*. Melalui APM, pasien melakukan verifikasi data, validasi identitas, serta mencetak bukti pendaftaran atau nomor antrean sebelum menuju poliklinik tujuan. Dalam kondisi tertentu, seperti data tidak terdeteksi dalam sistem atau ketidaksesuaian jadwal kontrol, pasien diarahkan

ke loket manual untuk dilakukan penyesuaian administrasi oleh petugas.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat pasien yang lebih memilih melakukan pendaftaran melalui loket manual. Kondisi ini menunjukkan bahwa penggunaan APM secara mandiri masih belum dilakukan secara konsisten oleh pengguna. Sebagian pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami alur dan penggunaan APM, terutama pada penggunaan awal, sehingga pengguna cenderung kembali memilih pendaftaran manual yang dianggap lebih mudah.

Berdasarkan data penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Wates tahun 2025, jumlah kunjungan pasien yang melakukan pendaftaran melalui APM pada Semester I tercatat sebanyak 23.231 kunjungan, sedangkan pada Semester II sebanyak 35.028 kunjungan, sehingga total penggunaan APM selama tahun 2025 mencapai 58.259 kunjungan. Jika dibandingkan dengan total kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Wates pada tahun 2025 yang mencapai 181.322 pasien, maka penggunaan APM hanya sekitar 32% dari total kunjungan, sedangkan sekitar 68% pasien masih melakukan pendaftaran melalui loket manual. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan fasilitas APM sebagai sistem pendaftaran mandiri di RSUD Wates masih belum optimal.

Petugas Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) juga menyampaikan bahwa masih rendahnya penggunaan APM dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman pasien dalam mengoperasikan mesin APM, kecenderungan pasien untuk memilih pendaftaran melalui loket manual agar memperoleh pendampingan langsung dari petugas, serta masih terbatasnya

sosialisasi mengenai manfaat penggunaan APM. Kondisi tersebut menyebabkan antrean pada loket pendaftaran manual masih cukup tinggi meskipun fasilitas pendaftaran mandiri telah tersedia.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat diidentifikasi adanya permasalahan dalam penerapan APM di RSUD Wates, yaitu belum optimalnya pemanfaatan sistem pendaftaran mandiri baik dari sisi tingkat penggunaan maupun dari aspek penerimaan dan kepuasan pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara penerapan teknologi dengan penerimaan pengguna terhadap sistem APM. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi mengenai efektivitas penggunaan APM dari aspek penerimaan teknologi serta tingkat kepuasan pengguna.

Dengan demikian, penelitian berjudul “Analisis Efektivitas Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Wates” perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat efektivitas penggunaan APM serta memberikan rekomendasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan pendaftaran pasien.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana efektivitas penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Wates menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui efektivitas penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD Wates menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

2. Tujuan Khusus

a. Mengetahui gambaran penerimaan pengguna terhadap Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Wates berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM).

1) Mengetahui kemanfaatan pasien dalam penggunaan APM dapat mempercepat proses pendaftaran dan meningkatkan efisiensi pelayanan melalui aspek persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*).

2) Mengetahui kemudahan pasien dalam menggunakan APM mudah digunakan melalui aspek Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*).

3) Mengetahui sikap pasien terhadap penggunaan APM berdasarkan kombinasi persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan melalui aspek terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*).

4) Mengetahui niat pasien untuk terus menggunakan APM dalam melakukan pendaftaran rawat jalan melalui aspek minat perilaku penggunaan pengguna (*Behavioral Intention to Use*).

- 5) Mengetahui frekuensi dan konsistensi penggunaan APM oleh pasien dalam proses pendaftaran di RSUD Wates melalui aspek penggunaan teknologi (*Actual Use*).
- b. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUD Wates dengan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).
 - 1) Mengetahui kepuasan pengguna terhadap kelengkapan yang disajikan oleh APM dari dimensi Isi (*Content*).
 - 2) Mengetahui kepuasan pengguna terhadap akurasi data yang diinput dan diproses oleh APM dari dimensi keakuratan (*Accuracy*).
 - 3) Mengetahui kepuasan pengguna terhadap tampilan visual, desain antarmuka, tata letak menu, dan estetika APM yang memudahkan pengguna memahami sistem dari dimensi tampilan (*Format*).
 - 4) Mengetahui kepuasan pengguna APM terhadap kemudahan mengikuti langkah-langkah pendaftaran dari dimensi kemudahan penggunaan (*Ease of Use*).
 - 5) Mengetahui kepuasan pengguna terhadap kecepatan APM dalam memproses data registrasi dari dimensi ketepatan waktu (*timeliness*).

D. Ruang Lingkup

1. Ruang Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 9 Februari 2026 - 7 Maret 2026,

yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan akhir.

2. Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta, tepatnya pada Unit Rawat Jalan bagian pendaftaran yang menyediakan fasilitas Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).

3. Ruang Lingkup Materi

Materi pada penelitian ini menggunakan dua pendekatan evaluatif, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Unit Rawat Jalan bagian pendaftaran di RSUD Wates.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan masukan untuk pengembangan fasilitas kesehatan khususnya di bagian pendaftaran. Temuan ini dapat menjadi referensi evaluasi dan proses pembaruan selanjutnya guna meningkatkan efektivitas sistem informasi kesehatan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi RSUD Wates

Memberikan informasi mengenai gambaran tingkat pemanfaatan APM serta efektivitasnya dalam pelayanan pendaftaran pasien. Temuan yang

diperoleh dapat dijadikan dasar evaluasi dan pertimbangan untuk proses pembaruan selanjutnya dalam meningkatkan efektivitas sistem informasi kesehatan di layanan pendaftaran pasien.

b. Bagi Peneliti

Penelitian dapat meningkatkan keterampilan dalam mengidentifikasi masalah penelitian, menyusun metodologi, menganalisis data, serta menulis laporan penelitian. Penelitian ini juga dapat mengembangkan kemampuan berpikir kritis dan logisnya dalam menganalisis penelitian.

c. Bagi Pasien

Peningkatan efektivitas pelayanan dapat membantu mengurangi waktu tunggu serta kepadatan di ruang tunggu pendaftaran, mendukung pelayanan yang lebih baik dan meminimalkan risiko penularan penyakit.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai “Analisis Efektivitas Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSUD Wates” belum pernah dilakukan sebelumnya. Adapun penelitian yang hampir serupa dan pernah dilakukan, antara lain:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No.	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan / Perbedaan Penelitian
1.	Lina Nur Fatimah, Sri Wulandari, Wahyu Ratri Sukmaningsih (2025)	Analisis Anjungan Pendaftaran Mandiri Pasien di Rumah Sakit UNS dengan Metode EUCS dan TAM	Kuantitatif <i>cross-sectional</i> , regresi logistik	Faktor kemudahan (PEOU), kegunaan (PU), format dan ketepatan waktu (EUCS) berpengaruh signifikan terhadap penerimaan APM.	Persamaan: Sama-sama menggunakan TAM dan EUCS untuk menganalisis APM. Perbedaan: Metode regresi logistik, fokus pada penerimaan sistem bukan efektivitas.
2.	N. Marliana (2023)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem APM dengan Model End-User Computing Satisfaction	Kuantitatif, kuesioner EUCS, uji regresi berganda	<i>Content, format, ease of use</i> , dan <i>timeliness</i> signifikan memengaruhi kepuasan pengguna; accuracy tidak signifikan.	Persamaan: Menggunakan EUCS, objek APM. Perbedaan: Hanya mengukur kepuasan pasien, tidak menilai efektivitas penggunaan APM terhadap efektivitas pendaftaran. Tidak memasukkan variabel TAM, sehingga tidak menilai penerimaan teknologi.
3.	Prajna Pramitha Purba (2022)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Rawat Jalan <i>Online</i> di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta	Kuantitatif, EUCS kuesioner, desain deskriptif	Kepuasan pengguna APM rendah, banyak fitur/performa sistem perlu perbaikan (<i>Mean</i> 2,41 “tidak puas”).	Persamaan: Menggunakan EUCS, objek APM. Perbedaan: Fokus pada kepuasan bukan efektivitas layanan atau penerimaan teknologi secara luas.

No.	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan / Perbedaan Penelitian
4.	Dwi Roliyah & Fanida (2025)	Pengaruh Penerimaan Teknologi (TAM) terhadap Efektivitas Sistem Pendaftaran Online Rawat Jalan	Kuantitatif, model TAM, SEM-PLS	PU & PEOU berpengaruh kuat terhadap <i>Behavioral Intention</i> dan meningkatkan efektivitas layanan pendaftaran.	Persamaan: Menggunakan TAM untuk menilai penerimaan terhadap efektivitas layanan. Perbedaan: Objeknya <i>online registration</i>, bukan APM.
5.	Yuli Fitriyah, Syarah Mazaya, Irma Ardiani. (2023)	Evaluasi Efektivitas Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo	Kualitatif, studi kasus, wawancara mendalam	APM belum efektif, banyak pasien belum memahami cara penggunaan; kendala pada faktor manusia, metode, dan mesin.	Persamaan: Membahas efektivitas APM & hambatan penggunaan. Perbedaan: Tidak menggunakan TAM/EUCS dan bukan penelitian kuantitatif.