

ANALISIS PENERIMAAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN DI RS RADJIMAN WEDIODININGRAT MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL

Kelvin Wisam Syahputra, M. Syauqi Haris, Risqy Siwi Pradini

Program Studi Informatika, Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS.DR. Soepraoen

Kesdam V/BRW, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur, Indonesia.

haris@itsk-soepraoen.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dalam sektor kesehatan telah mendorong digitalisasi berbagai layanan, termasuk sistem pendaftaran pasien rawat jalan. RS Radjiman Wediodiningrat merupakan salah satu rumah sakit yang telah mengadopsi sistem pendaftaran online guna meningkatkan efisiensi layanan. Namun, efektivitas implementasi sistem ini masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan akses, literasi digital yang rendah, serta persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaat sistem. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap sistem pendaftaran online di rumah sakit tersebut menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang dimodifikasi dengan penambahan variabel eksternal berupa aksesibilitas. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional dan melibatkan 100 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel yang diuji termasuk *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Attitude Toward Using* (ATU), *Behavioral Intention* (BI), *Actual System Use* (ASU), dan *Accessibility* (AC) memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan sistem ($p < 0,001$). Aksesibilitas terbukti memiliki kontribusi yang kuat dalam meningkatkan persepsi kemudahan dan manfaat sistem. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan digital melalui peningkatan akses, desain antarmuka yang ramah pengguna, dan edukasi kepada pasien untuk mendorong adopsi teknologi secara optimal.

Kata kunci : *Technology Acceptance Model, Sistem Pendaftaran Online, Aksesibilitas, Penerimaan Teknologi, Efisiensi Layanan, Rumah Sakit*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mentransformasi berbagai sektor, termasuk bidang kesehatan. Sebagai sebuah kemajuan teknis, sistem registrasi pasien online berupaya untuk meningkatkan efektivitas layanan kesehatan sekaligus menawarkan kenyamanan bagi pasien. SIMRS adalah alat utama untuk mendigitalkan layanan kesehatan, yang membantu meningkatkan efektivitas dan kualitasnya [1].

Penggunaan teknologi informasi yang optimal dalam layanan kesehatan didorong oleh undang-undang kesehatan nasional, seperti UU No. 17/2023 terkait Kesehatan dan Permenkes No. 24/2022 terkait Rekam Medis) [2], [3].

RS Radjiman Wediodiningrat telah mengadopsi sistem pendaftaran online untuk pasien rawat jalan guna mengoptimalkan layanan kesehatan. Namun, dalam implementasinya, sistem ini menghadapi berbagai kendala. Beberapa pasien masih mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem, baik karena kurangnya literasi digital, keterbatasan akses internet, dan terutama di kalangan usia lanjut yang belum terbiasa dengan teknologi [4].

Selain itu, faktor teknis seperti kecepatan sistem dan integrasi data juga dapat memengaruhi pengalaman pengguna [5].

Beberapa studi terdahulu menunjukkan pentingnya penerimaan pengguna terhadap teknologi dalam konteks ini. Salah satu studi menunjukkan bahwa aksesibilitas teknologi berpengaruh signifikan terhadap penerimaan sistem pendaftaran online, dengan nilai koefisien 0,75 untuk hubungan antara kemudahan akses dan persepsi manfaat [6].

Selain itu, penelitian lain mengungkapkan bahwa desain antarmuka yang intuitif meningkatkan kepuasan pengguna, dengan hasil pengujian menunjukkan bahwa 80% responden merasa lebih nyaman menggunakan sistem yang mudah dinavigasi [7].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan di RS Radjiman Wediodiningrat berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM). Dengan menambahkan aksesibilitas sebagai variabel eksternal, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi, serta implikasi praktis bagi rumah sakit dalam meningkatkan infrastruktur dan antarmuka pengguna.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan di RS Radjiman Wediodiningrat

Sistem pendaftaran online pasien rawat jalan merupakan inovasi teknologi yang memungkinkan pasien melakukan registrasi tanpa kunjungan fisik, bertujuan untuk mengurangi antrian dan meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit [1].

Sistem ini biasanya terintegrasi dalam SIMRS, memfasilitasi pengelolaan data pasien secara real-time dan mendukung pelayanan yang lebih cepat. Implementasi sistem daftar online di RS meningkatkan kepuasan pasien, terutama jika didukung oleh infrastruktur teknologi yang andal dan antarmuka yang ramah pengguna [5].

Namun, tantangan seperti latensi sistem, kurangnya pelatihan pengguna, dan keterbatasan akses internet sering kali menghambat adopsi penuh [4].

Di RS Radjiman Wediodiningrat, sistem ini diadopsi sebagai bagian dari transformasi digital layanan kesehatan, tetapi evaluasi penerimaan pengguna diperlukan untuk mengidentifikasi hambatan dan potensi perbaikan.

2.2. Pengertian Analisis

Analisis merupakan tahapan terstruktur dalam mengkaji suatu sistem atau fenomena tertentu agar memperoleh pemahaman yang lebih dalam serta menemukan solusi yang efektif [8].

Pada penelitian ini, proses analisis ditujukan untuk mengetahui tingkat penerimaan pasien terhadap penggunaan sistem pendaftaran online berdasarkan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Dalam konteks sistem informasi, beberapa metode analisis yang umum digunakan antara lain regresi linier, analisis jalur (*path analysis*), dan *Structural Equation Modeling* (SEM) [9].

Adapun dalam penelitian ini, regresi linier sederhana diterapkan dengan dukungan aplikasi IBM SPSS Statistics untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel yang terdapat dalam kerangka model TAM.

2.3. Technology Acceptance Model (TAM)

Davis (1989) menciptakan "*Technology Acceptance Model*" (TAM), sebuah metodologi untuk meneliti variabel yang mempengaruhi adopsi pengguna pada teknologi baru. Model ini berasal dari "*Theory of Reasoned Action*" (TRA) dan menyediakan kerangka kerja dalam memahami hubungan antara niat perilaku (*behavioral intention*), sikap (*attitude*), keyakinan eksternal (*external beliefs*), dan keputusan penggunaan teknologi (*actual use*) [10], [11].

Dalam konteks implementasi teknologi informasi kesehatan, TAM menjadi model yang banyak digunakan dalam studi yang mengevaluasi efektivitas dan penerimaan sistem informasi rumah sakit, termasuk sistem rekam medis elektronik, sistem pendaftaran pasien, dan aplikasi layanan berbasis mobile. Model ini dinilai relevan karena mampu menjelaskan bagaimana persepsi awal pengguna

terhadap manfaat dan kemudahan suatu sistem dapat membentuk sikap serta intensi penggunaan teknologi dalam jangka panjang [12].

Model ini menyoroti dua faktor utama yang memengaruhi penerimaan pengguna pada teknologi, yaitu "*Perceived Usefulness*" (PU) dan "*Perceived Ease of Use*" (PEOU), secara tidak langsung berdampak pada "*Attitude Toward Using*" (ATU), "*Behavioral Intention to Use*" (BI), dan "*Actual System Use*" (ASU) [13]. Dalam penerimaan daftar online pasien rawat jalan di RS Radjiman Wediodiningrat, model ini digunakan untuk mengukur kepuasan dan adopsi sistem oleh pengguna. Penelitian ini mempertimbangkan variabel utama dalam TAM serta menambahkan aksesibilitas sebagai variabel eksternal guna mengevaluasi sejauh mana kemudahan akses mempengaruhi penerimaan sistem [14].

- a. "*Perceived Usefulness*" (PU) mengacu pada sejauh mana seseorang berpikir bahwa menggunakan sistem dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi mereka [15]. Dalam konteks layanan kesehatan digital, ketika pasien merasa bahwa sistem pendaftaran online membantu mempercepat proses registrasi dan mengurangi waktu tunggu, mereka cenderung untuk terus menggunakan sistem tersebut [16].
- b. "*Perceived Ease of Use*" (PEOU) menggambarkan sejauh mana pengguna merasa bahwa suatu teknologi mudah dipahami, sederhana dalam penggunaannya, dan tidak membutuhkan upaya yang besar [15]. Apabila pasien berpendapat bahwa sistem pendaftaran online di RSUP Fatmawati memiliki tampilan antarmuka yang mudah dipahami dan navigasi yang sederhana, maka mereka akan cenderung menerima sistem tersebut dengan lebih baik [15]. Sebaliknya, ketika sistem dianggap sulit dipahami atau kompleks, maka pasien akan cenderung enggan memanfaatkannya [15].
- c. "*Attitude Toward Using*" (ATU) mencerminkan sikap pengguna terhadap sebuah teknologi yang dipengaruhi oleh persepsi terhadap manfaat serta pengalaman dalam penggunaannya [15]. Sikap pengguna ini terbentuk dari PU dan PEOU, di mana pengalaman yang positif akan memperkuat sikap penerimaan serta dorongan pengguna untuk merekomendasikan teknologi tersebut [15].
- d. "*Behavioral Intention to Use*" (BI) merupakan kecenderungan individu dalam menggunakan suatu teknologi secara aktif [10]. Ketika pasien merasakan bahwa sistem pendaftaran online memberikan manfaat yang nyata serta mudah diakses, maka minat mereka untuk secara rutin menggunakan sistem tersebut akan meningkat [17].
- e. "*Actual System Use*" (ASU) merupakan kondisi nyata dari pemanfaatan teknologi oleh pengguna, yang umumnya dapat dinilai berdasarkan durasi waktu interaksi atau seberapa sering pengguna memakai sistem tersebut [10], [18].

Hasil penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwa semakin tinggi intensi perilaku (BI) pengguna terhadap teknologi, maka akan semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan aktual dari teknologi tersebut [19].

Dalam penelitian ini, TAM digunakan untuk mengevaluasi penerimaan pasien terhadap sistem pendaftaran online di RS Radjiman Wediodiningrat. Selain faktor-faktor utama dalam TAM, penelitian ini menambahkan aksesibilitas sebagai variabel eksternal, karena faktor ini dianggap berperan dalam menentukan kemudahan penggunaan serta manfaat sistem bagi pasien [6].

2.4. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa TAM merupakan kerangka teoretis yang efektif dalam mengevaluasi penerimaan sistem informasi di sektor kesehatan, termasuk sistem pendaftaran online. Salah satu studi yang dilakukan di RSUP Fatmawati mengungkapkan bahwa *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh signifikan terhadap niat pasien dalam menggunakan sistem pendaftaran online, di mana PU memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan PEOU [20]. Desain antarmuka yang intuitif juga terbukti penting untuk meningkatkan penerimaan pengguna dalam studi tersebut.

Analisis penerimaan sistem pendaftaran online di puskesmas menunjukkan bahwa faktor eksternal seperti pelatihan pengguna dan dukungan teknis dapat memperkuat hubungan antara PEOU dan BI [17]. Penerimaan sistem pendaftaran online mahasiswa baru di Universitas XYZ menunjukkan bahwa aksesibilitas teknologi, seperti ketersediaan perangkat dan koneksi internet, berperan signifikan dalam meningkatkan PU dan PEOU [14].

Sistem antrian pasien berbasis digital juga menegaskan bahwa kemudahan navigasi dan keandalan sistem merupakan prediktor utama adopsi teknologi [12]. Namun demikian, berbagai studi juga mengidentifikasi sejumlah hambatan, seperti rendahnya literasi digital di kalangan pengguna serta infrastruktur teknologi yang belum memadai [4]. Penelitian ini memperluas literatur dengan mengintegrasikan aksesibilitas sebagai variabel eksternal dalam TAM, memberikan wawasan tambahan tentang faktor kontekstual yang memengaruhi penerimaan sistem pendaftaran online di layanan kesehatan.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* untuk mengkaji penerimaan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan di RS Radjiman Wediodiningrat. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan pengukuran yang objektif terhadap

variabel-variabel dalam model TAM, serta memungkinkan analisis keterkaitan antar variabel secara lebih terukur [21]. Desain *cross-sectional* digunakan karena data dikumpulkan pada satu titik waktu tertentu untuk mengetahui bagaimana pasien menerima sistem pendaftaran online yang telah diterapkan di rumah sakit [15].

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Radjiman Wediodiningrat yang pernah menggunakan layanan pendaftaran secara online. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, yang dipilih melalui teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria bahwa mereka harus memiliki pengalaman langsung dalam memanfaatkan sistem tersebut. Pemilihan jumlah responden sebanyak 100 ini bertujuan sebagai langkah awal (*pilot testing*) untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas alat ukur penelitian sebelum diterapkan dalam skala yang lebih besar [22].

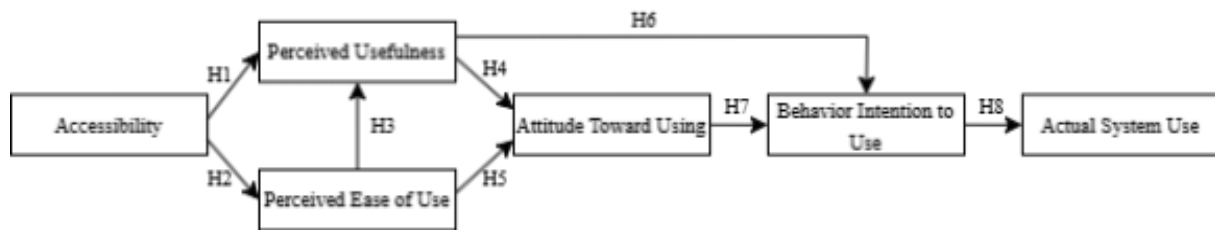
Metode *purposive sampling* dipilih agar data yang diperoleh memiliki tingkat relevansi dan akurasi yang tinggi [23]. Hal ini memungkinkan peneliti menangkap persepsi nyata pengguna terhadap kemudahan, manfaat, dan hambatan dalam penggunaan sistem. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat penerimaan sistem, sekaligus mengidentifikasi area perbaikan yang diperlukan dalam implementasi teknologi di lingkungan rumah sakit.

3.3. Penyusunan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert yang terdiri dari lima poin (1 = Sangat Tidak Setuju, 5 = Sangat Setuju), yang telah terbukti efektif dalam mengukur persepsi dan sikap pengguna terhadap teknologi [24]. Skala ini digunakan untuk menilai tingkat penerimaan pasien terhadap sistem pendaftaran online berdasarkan variabel-variabel dalam *Technology Acceptance Model* (TAM).

Instrumen penelitian disusun berdasarkan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), sebuah model yang sering digunakan untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi informasi. Model konseptual TAM dalam penelitian ini mengilustrasikan interaksi antar variabel utama yang memengaruhi tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem, yakni *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Attitude Toward Using* (ATU), *Behavioral Intention to Use* (BI), dan *Actual System Use* (ASU) [17]. Penelitian ini juga mengintegrasikan variabel tambahan berupa aksesibilitas, yang diprediksi berpengaruh terhadap persepsi kemudahan (PEOU) serta manfaat (PU), khususnya dalam konteks layanan kesehatan berbasis digital.

Hipotesis Penelitian



Gambar 1. Model hipotesis

Berdasarkan Gambar 1 penyusunan hipotesis menggunakan metode TAM, rangkaian hipotesis yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- H1: Variabel Eksternal “Accessibility” (AC) ada pengaruh signifikan positif pada variabel “Perceived Usefulness” (PU).
- H2: Variabel Eksternal “Accessibility” ada pengaruh signifikan positif pada Variabel “Perceived Ease of Use” (PEOU).
- H3: Variabel “Perceived Ease of Use” (PEOU) ada pengaruh signifikan positif pada Variabel “Perceived Usefulness” (PU)
- H4: Variabel “Perceived Usefulness” (PU) ada pengaruh signifikan positif pada Variabel “Attitude Towards Using” (ATU).
- H5: Variabel “Perceived Ease of Use” (PEOU) ada pengaruh signifikan positif pada Variabel Attitude “Towards Using” (ATU).
- H6: Variable “Perceived Usefulness” (PU) memiliki pengaruh signifikan positif terhadap Variabel “Behavioral Intention” (BI).
- H7: Variable “Attitude Towards Using” (ATU) memiliki pengaruh signifikan positif terhadap Variabel “Behavioral Intention” (BI).
- H8: Variabel “Behavioral Intention” (BI) memiliki pengaruh signifikan positif terhadap Variabel “Actual System Use” (ASU).

Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan berdasarkan hubungan antarvariabel dalam model TAM yang telah dikembangkan oleh Davis (1989) dan dikombinasikan dengan variabel aksesibilitas sebagai faktor eksternal [6].

3.4. Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Uji validitas dan reliabilitas merupakan langkah krusial dalam pengujian kualitas instrumen penelitian, khususnya dalam penelitian kuantitatif yang menggunakan kuesioner sebagai alat utama pengumpulan data. Validitas digunakan untuk menilai sejauh mana item-item dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur konstruk atau variabel yang dimaksud dalam penelitian[8]. Instrumen yang valid akan memastikan bahwa data yang dikumpulkan mencerminkan kondisi atau fenomena yang sebenarnya terjadi, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah [25].

Dalam pengujian validitas, digunakan pendekatan korelasi antara skor item pernyataan dengan skor total. Sebuah item dikatakan valid apabila

nilai korelasi (r-hitung) lebih besar dari nilai r-tabel pada tingkat signifikansi tertentu, biasanya 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa item tersebut memiliki hubungan yang signifikan dengan konstruk yang diukur. Sebaliknya, jika nilai r-hitung lebih kecil dari r-tabel, maka item tersebut tidak memenuhi syarat validitas dan sebaiknya dikeluarkan atau direvisi [26].

Sementara itu, reliabilitas mengacu pada sejauh mana instrumen dapat menghasilkan data yang konsisten dan stabil dalam berbagai kondisi atau waktu pengukuran. Reliabilitas yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen mampu mengukur variabel yang sama secara berulang tanpa menghasilkan perbedaan yang signifikan. Dalam konteks ini, metode yang umum digunakan untuk menguji reliabilitas adalah Cronbach’s Alpha [27].

Dalam penelitian ini, validitas item diuji menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment untuk menilai hubungan antara skor item dan skor total konstruk. Sementara itu, reliabilitas instrumen diukur dengan menggunakan rumus Cronbach’s Alpha guna mengevaluasi konsistensi internal antar item. Seluruh perhitungan dilakukan dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 25 untuk memastikan akurasi dan efisiensi analisis data.

3.5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan platform *Google Form* sebagai instrumen utama. Pemilihan metode ini didasarkan pada pertimbangan efisiensi, kemudahan distribusi, serta kemampuan untuk menjangkau responden secara luas dalam waktu yang relatif singkat. Kuesioner daring juga dinilai mampu meminimalkan potensi kesalahan dalam proses entri data karena responden langsung mengisi secara digital, sehingga mengurangi bias input oleh peneliti [14].

Proses pengumpulan data dilaksanakan selama dua minggu dan dilakukan dengan tetap memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian, seperti menyertakan informasi tujuan penelitian, menjaga kerahasiaan data pribadi responden, serta memperoleh persetujuan partisipasi secara sukarela. Setiap responden diberikan penjelasan mengenai maksud dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, dan hanya responden yang telah memberikan persetujuan diizinkan untuk melanjutkan pengisian kuesioner.

Instrumen kuesioner terdiri dari sejumlah pernyataan yang disusun berdasarkan konstruk dalam model TAM, yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*, dan *Actual System Use*, serta satu variabel eksternal tambahan yaitu aksesibilitas. Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap setiap item pernyataan berdasarkan pengalaman pribadi mereka saat menggunakan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan di RS Radjiman Wediodiningrat. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh data empiris yang akurat dan kontekstual sesuai dengan tujuan penelitian.

3.6. Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan pendekatan analisis inferensial melalui teknik regresi linier sederhana (*simple regression*) guna mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel dalam model *Technology Acceptance Model* (TAM). Teknik ini dipilih karena mampu menggambarkan secara jelas hubungan linear antara dua variabel yang diamati [13].

Pengolahan data dilakukan menggunakan bantuan software IBM SPSS Statistics versi 25 untuk menjamin keakuratan hasil analisis serta memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem yang sedang diteliti [13]. Hasil analisis ini diharapkan dapat mengungkap faktor-faktor penting yang berperan dalam penerimaan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan di RS Radjiman Wediodiningrat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Uji Validitas Keseluruhan

Hasil uji validitas, seluruh 18 indikator yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai korelasi *Pearson Bivariate* yang positif serta nilai R-hitung yang lebih besar daripada R-tabel. Dengan demikian, seluruh item dalam kuesioner ini memenuhi kriteria validitas dan dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut, sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Hasil uji validitas keseluruhan

NO	Manifes	Nilai Ouput	Status
1	AC 1	0,803	Valid
2	AC 2	0,885	
3	AC 3	0,848	
4	PEOU 1	0,925	
5	PEOU 2	0,882	
6	PEOU 3	0,932	
7	PU 1	0,955	
8	PU 2	0,958	
9	PU 3	0,949	
10	ATU 1	0,839	Valid
11	ATU 2	0,859	
12	ATU 3	0,893	
13	BI 1	0,941	
14	BI 2	0,923	
15	BI 3	0,934	
16	ASU 1	0,947	
17	ASU 2	0,969	
18	ASU 3	0,933	

4.2. Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan uji reliabilitas, kuesioner dinyatakan reliabel nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh adalah 0,969. Nilai ini jauh melebihi batas minimum R-tabel, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dianggap sangat reliabel dan layak untuk digunakan dalam proses analisis data lebih lanjut, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai cronbach's alpha kuesioner

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	18

4.3. Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima, sebagaimana di rangkum dalam Tabel 3.

Tabel 3. Hasil pengujian hipotesis

Hipotesis	Hubungan Variabel	Koefisien	Nilai Sig.
H1	AC → PU	0.707	<0.001
H2	AC → PEOU	0.803	<0.001
H3	PEOU → PU	0.601	<0.001
H4	PU → ATU	0.850	<0.001
H5	PEOU → ATU	0.590	<0.001
H6	PU → BI	0.785	<0.001
H7	ATU → BI	0.665	<0.001
H8	BI → ASU	0.812	<0.001

Dari tabel 3, dapat dilihat bahwa semua hubungan antar variabel menunjukkan koefisien positif dan nilai signifikansi yang sangat rendah ($p < 0,001$), yang mengindikasikan bahwa seluruh hipotesis yang diajukan diterima. Hasil penelitian ini akan menjelaskan angka-angka yang terdapat pada tabel 3 dan implikasi dari hasil tersebut.

- (AC) → (PU): Hasil menunjukkan bahwa nilai koefisien 0,707 pada H1 menunjukkan bahwa peningkatan aksesibilitas secara signifikan meningkatkan persepsi pengguna terhadap manfaat sistem. Hal ini berarti semakin mudah pasien mengakses sistem, semakin besar manfaat yang mereka rasakan.
- (AC) → (PEOU): Dengan nilai koefisien 0,764 pada H2, hasil ini menunjukkan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan sistem. Pengguna yang memiliki akses lebih baik cenderung merasa sistem lebih mudah digunakan.
- (PEOU) → (PU): Hasil H3 menunjukkan koefisien 0,831, yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan juga berkontribusi signifikan terhadap persepsi manfaat. Ketika pengguna merasa sistem mudah digunakan, mereka lebih cenderung merasakan manfaat dari sistem tersebut.

4. (PU) → (ATU): Hasil H4 dengan koefisien 0,850 menunjukkan bahwa persepsi terhadap manfaat sistem secara langsung mempengaruhi sikap pengguna terhadap penggunaan sistem. Ini menunjukkan bahwa pengguna yang merasakan manfaat lebih cenderung memiliki sikap positif terhadap pemanfaatan sistem.
5. (PEOU) → (ATU): Koefisien 0,822 pada H5 menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan juga mengarah pada sikap positif terhadap penggunaan sistem. Pengguna yang merasa nyaman menggunakan sistem akan lebih mungkin merekomendasikannya kepada orang lain.
6. (PU) → (BI): Hasil H6 menunjukkan koefisien 0,884, yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat secara langsung mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan sistem. Ini berarti pengguna yang merasakan manfaat lebih besar akan lebih berkomitmen untuk menggunakan sistem ini.
7. (ATU) → (BI): Dengan koefisien 0,856 pada H7, hasil ini menunjukkan bahwa sikap positif pengguna berkontribusi pada niat mereka untuk terus menggunakan sistem. Hal ini menunjukkan pentingnya membangun sikap positif agar pengguna mau mengadopsi teknologi.
8. (BI) → (ASU): H8 menunjukkan koefisien 0,878, yang berarti niat pengguna sangat mempengaruhi penggunaan aktual sistem. Pengguna yang memiliki niat kuat untuk menggunakan sistem cenderung lebih aktif dalam memanfaatkan teknologi yang ada.

Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa seluruh variabel dalam model TAM, termasuk variabel eksternal aksesibilitas, memiliki kontribusi signifikan dalam menjelaskan penerimaan sistem pendaftaran online. Aksesibilitas terbukti sebagai titik awal yang sangat krusial dalam mempengaruhi persepsi terhadap kemudahan dan manfaat sistem. Kedua faktor ini selanjutnya memengaruhi sikap pengguna, membentuk niat penggunaan, hingga berdampak pada penggunaan aktual.

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem teknologi informasi di sektor kesehatan tidak hanya bergantung pada aspek teknis semata, tetapi juga pada persepsi dan pengalaman pengguna. Interaksi positif antar variabel dalam model TAM menjadi fondasi penting dalam meningkatkan penerimaan teknologi di layanan kesehatan digital.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengkaji penerimaan sistem pendaftaran online pasien rawat jalan di RS Radjiman Wediodiningrat dengan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang diperluas melalui penambahan variabel eksternal berupa aksesibilitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis yang diajukan terbukti signifikan secara statistik dengan kekuatan pengaruh yang tinggi, sehingga model ini dapat menjelaskan secara menyeluruh dinamika penerimaan teknologi oleh

pasien. Aksesibilitas berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat, yang kemudian membentuk sikap positif pengguna, meningkatkan intensi perilaku, serta mendorong penggunaan aktual sistem secara signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan adopsi sistem informasi kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh fitur teknis, tetapi juga oleh pengalaman pengguna dalam mengakses dan memahami sistem.

Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar RS Radjiman Wediodiningrat terus mengembangkan sistem pendaftaran online dengan memperhatikan aspek aksesibilitas dan kemudahan penggunaan. Desain antarmuka perlu dibuat lebih ramah pengguna dan intuitif untuk semua kalangan, termasuk pasien dengan literasi digital rendah. Selain itu, edukasi dan pendampingan pengguna perlu ditingkatkan melalui pelatihan singkat atau panduan visual guna meminimalkan hambatan penggunaan. Rumah sakit juga perlu melakukan evaluasi sistem secara berkala guna mengidentifikasi potensi perbaikan berdasarkan umpan balik pasien serta memastikan sistem berjalan secara optimal. Penguatan infrastruktur teknologi informasi dan konektivitas juga menjadi aspek penting yang harus diperhatikan untuk mendukung peningkatan penggunaan sistem secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Pujiastuti, "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Manajemen Rumah Sakit," *J. Manaj. Inf. Kesehat. Indones.*, vol. 9, no. 2, p. 200, 2021, doi: 10.33560/jmiki.v9i2.377.
- [2] Permenkes No. 24, "Peraturan Menteri Kesehatan RI No 24 tahun 2022 tentang Rekam Medis," *Peratur. Menteri Kesehat. Republik Indones. Nomor 24 Tahun 2022*, vol. 151, no. 2, pp. 1–19, 2022.
- [3] DPR RI, "Naskah Akademik Rancangan Undang-Undang tentang Kesehatan," *Badan Legis. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indones.* 2023, pp. 1–434, 2023, [Online]. Available: <https://www.dpr.go.id/dokakd/dokumen/BALEG-RJ-20230216-115014-6297.pdf>
- [4] V. R. Raditya, D. Primasari, and R. Widianingsih, "Analisis Penggunaan Teknologi Aplikasi Akuntansi Pada Usaha Kecil Dan Menengah (Ukm) Di Kabupaten Banyumas Melalui Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam)," *J. Ris. Akunt. Soedirman*, vol. 1, no. 1, 2022, doi: 10.32424/1.jras.2022.1.1.6482.
- [5] R. Nugraheni and Y. I. Kumalasari, "Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Kota Kediri," *J. Kesehat.*, vol. 8, no. 2, pp. 96–105, 2020, doi: 10.25047/j-kes.v8i2.105.
- [6] N. A. Billyananda, M. D. A. Aksana, and D. E. Purnomo, "Pengukuran Penerimaan E-Coklit di Kelurahan Lontar Kecamatan Sambikerep Kota Surabaya," *Chain J. Comput. Technol. Comput. Eng. Informatics*, vol. 1, no. 3, p. 102, 2023, doi: <https://doi.org/10.58602/chain.v1i3.46>.

- [7] 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. this is link OJS us*, vol. 4, no. 2, pp. 106–120, Jan. 2020, doi: 10.34010/aisthebest.v4i02.2257.
- [8] J. I. Sianturi *et al.*, "TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL UNTUK ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP DOMPET DIGITAL DANA DI KOTA BEKASI," vol. 8, no. 6, pp. 12794–12800, 2024, doi: <https://doi.org/10.36040/jati.v8i6.11982>.
- [9] Z. Saputra, R. S. Pradini, A. N. Khudori, I. Teknologi, R. S. Soepraen, and K. V Brw, "Analisis Model HOT-Fit terhadap Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Kabupaten Lumajang dengan PLS-SEM HOT-Fit Model Analysis for Evaluating the Management Information System of Puskesmas in Lumajang Regency Using PLS-SEM," vol. 5, no. 1, pp. 227–236, 2025, doi: <https://doi.org/10.52436/1.jpti.632>.
- [10] F. D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Q.*, vol. 13, no. 3, p. 319, Sep. 1989, doi: 10.2307/249008.
- [11] J. Miller and O. Khera, "Digital Library Adoption and the Technology Acceptance Model: A Cross-Country Analysis," *Electron. J. Inf. Syst. Dev. Ctries.*, vol. 40, no. 1, pp. 1–19, Jan. 2010, doi: 10.1002/j.1681-4835.2010.tb00288.x.
- [12] A. P. Widyassari and A. Sirojunnafis, "Pengembangan Sistem Informasi Antrian Pasien Menggunakan Technology Acceptance Model," *JSITIK J. Sist. Inf. dan Teknol. Inf. Komput.*, vol. 2, no. 1, pp. 54–67, 2023, doi: 10.53624/jsitik.v2i1.319.
- [13] Y. Nurfaizal and R. Wahyudi, "Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen BPJS Kesehatan Layanan Primary Care di UPTD Puskesmas Kabupaten Banyumas," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 9, no. 5, pp. 977–984, Oct. 2022, doi: 10.25126/jtiik.2022945372.
- [14] H. Tuhuteru, P. J. Arlooy, and L. M. Imasuly, "Analisis Sistem Informasi Pendaftaran Online Mahasiswa Baru di Universitas XYZ Menggunakan Technology Acceptance Model," *Techno.Com*, vol. 20, no. 2, pp. 330–341, 2021, doi: 10.33633/tc.v20i2.4579.
- [15] B. Setiajid, "Efektifitas Penerapan Website (Online) PMB Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Islamiyah Karya Pembangunan Paron," *Teknol. J. Ilm. Sist. Informas*, vol. 14, no. 1, pp. 27–36, 2022, doi: 10.26594/teknologi.v14i1.4473.
- [16] E. Agustina, "Sistem Informasi Nomor Antrian Pasien Pada Puskesmas Sawahan Berbasis Android," *Semin. Nas. Inov. Teknol.*, pp. 105–110, 2022.
- [17] 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, p. 170, 2020, doi: 10.33560/jmiki.v8i2.285.
- [18] B.- Wahab, A. Sembiring, E. Tampubolon, E. Sembiring, and J. P. Sinaga, "Edukasi Pentingnya Simrs Dalam Penerapan Rekam Medik Elektronik Terintegrasi Di Rumah Sakit Umum Sembiring," *J. Pengabd. Masy. Putri Hijau*, vol. 4, no. 1, pp. 50–53, 2024, doi: 10.36656/jpmph.v4i1.1642.
- [19] A. N. Kamila, T. Lathif Mardi Suryanto, and A. Wulansari, "Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Sistem Informasi Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Sepanjang," *J. Ilm. Sains dan Teknol.*, vol. 8, no. 1, pp. 148–159, 2024, doi: 10.47080/saintek.v8i1.3082.
- [20] N. A. Rumana, E. I. Apzari, D. R. Dewi, L. Indawati, and N. Yulia, "Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Technology Acceptance Model di RSUP Fatmawati," *Fakt. Exacta*, vol. 13, no. 1, p. 44, 2020, doi: 10.30998/faktorexacta.v13i1.5611.
- [21] P. B. A. Christian Susanto, H. I. Kusumawati, and K. Aulawi, "Evaluasi Usability Sistem Rujukan Terintegrasi (Sisrute) Di Igd Rumah Sakit Daerah Istimewa Yogyakarta," *J. Manaj. Pelayanan Kesehat. (The Indones. J. Heal. Serv. Manag.)*, vol. 26, no. 1, pp. 8–14, 2023, doi: 10.22146/jmpk.v26i1.7019.
- [22] Z. Niqotaini, "SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi Analisis Penerimaan Google Classroom Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *Sistemasi*, vol. 10, no. 3, pp. 637–661, 2021, doi: <https://doi.org/10.32520/stmsi.v10i3.1376>.
- [23] C. L. Kiareni and C. Sorisa, "Analisis Penerapan Distribusi Sampling terhadap Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna Media Sosial," vol. 2, no. 6, pp. 560–564, 2024, doi: <https://doi.org/10.61722/jssr.v2i6.3004>.
- [24] M. Magfirah, L. N. Hayati, and H. Darwis, "Evaluasi Kebergunaan Platform Pembelajaran Digital Sekolah Al-Fityan Menggunakan Metode System Usability Scale," *IDEALIS Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 7, no. 2, pp. 146–153, 2024, doi: 10.36080/idealis.v7i2.3151.
- [25] A. Y. Irma Muhammad, "Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai," *J. Manaj.*, vol. 12, no. Vol 12, No 2 (2020), pp. 253–258, 2020, doi: 10.29264/JMMN.V12I2.7376.
- [26] E. Rosita, W. Hidayat, and W. Yuliani, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial," *FOKUS (Kajian Bimbing. Konseling dalam Pendidikan)*, vol. 4, no. 4, p. 279, 2021, doi: 10.22460/fokus.v4i4.7413.
- [27] R. S. Yani, Imelda Bella Treysha, and Avantie Sukarsa, "Brand Image Indicator on Vivo Smartphone Purchasing Decisions in Pamulang University Students, Faculty of Economics and Business, Management Study Program," *J. Ekon. dan Bisnis Digit.*, vol. 1, no. 4, pp. 319–328, 2022, doi: 10.55927/ministal.v1i4.2012.