

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi di era globalisasi telah membawa perubahan besar di berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Digitalisasi menjadi kunci untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan kesehatan (Listyawati, 2023). Salah satu wujud nyata dari digitalisasi ini adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pelayanan rumah sakit, yang sebelumnya bergantung pada proses manual, kini mulai beralih ke sistem berbasis digital untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis (Rabnah et al., 2022).

Dalam rangkaian pelayanan rumah sakit, proses pendaftaran pasien menjadi tahap awal yang sangat penting. Proses ini tidak hanya berfungsi sebagai administrasi awal, tetapi juga mencerminkan efisiensi dan kesiapan layanan suatu fasilitas kesehatan. Pendaftaran yang berjalan lancar dapat mempengaruhi keseluruhan alur pelayanan selanjutnya (Bambang Sulistyono & Dety Mulyanti, 2023). Pada kenyataannya, sistem pendaftaran secara manual masih menimbulkan berbagai masalah seperti antrean panjang, waktu tunggu yang lama, serta keterbatasan jam operasional pendaftaran. Hal-hal tersebut sering kali menjadi sumber ketidaknyamanan bagi pasien dan berdampak pada rendahnya kepuasan terhadap layanan (Hidayat et al., 2024).

Sebagai solusi terhadap masalah tersebut, banyak rumah sakit mulai mengembangkan layanan pendaftaran pasien secara online. Sistem ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi pasien dalam mengakses layanan, mengurangi antrean di loket, mempercepat proses registrasi, serta meningkatkan fleksibilitas waktu. Selain itu, pendaftaran online juga sejalan dengan arah kebijakan pemerintah dalam transformasi digital layanan publik di bidang kesehatan. Namun demikian, ketersediaan teknologi saja tidak cukup. Keberhasilan implementasi sistem ini sangat bergantung pada tingkat

penerimaan pengguna terhadap layanan tersebut (Aprilia Rochmawati et al., 2023).

Penerimaan pengguna terhadap sistem pendaftaran online dipengaruhi oleh sejumlah faktor penting, antara lain persepsi terhadap kemudahan penggunaan hingga persepsi terhadap manfaat dari sistem (Novianti & Gunawan, 2023). Jika pengguna merasa bahwa sistem sulit digunakan atau memberikan manfaat nyata, maka mereka cenderung enggan beralih dari cara manual yang sudah familiar (A. K. Wardani et al., 2025). Kurangnya informasi, rendahnya literasi digital, dan keengganan terhadap sistem baru menjadi masalah utama yang menghambat pemanfaatan teknologi secara optimal. Oleh karena itu, pemahaman mengenai perilaku pengguna terhadap teknologi menjadi hal yang sangat penting untuk dikaji (Aprilia Rochmawati et al., 2023).

Untuk memahami bagaimana teknologi dapat diterima oleh pengguna, pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) menjadi relevan dan banyak digunakan dalam penelitian-penelitian di bidang sistem informasi kesehatan. Model ini menjelaskan bahwa seseorang akan menerima dan menggunakan suatu teknologi jika mereka memiliki persepsi bahwa teknologi tersebut mudah digunakan (*perceived ease of use*) dan memberikan manfaat yang signifikan (*perceived usefulness*) dalam aktivitas mereka (Yulianti et al., 2022). Oleh karena itu, TAM menjadi kerangka teoritis yang tepat dalam mengukur dan menganalisis tingkat penerimaan teknologi di kalangan pengguna layanan kesehatan.

Disisi lain, keberhasilan implementasi sistem pendaftaran online juga melibatkan peran tenaga profesional kesehatan, terutama tenaga rekam medis dan informasi kesehatan. Berdasarkan Permenkes RI Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, tenaga rekam medis bertanggung jawab dalam menjamin kelengkapan, keakuratan, dan keamanan data pasien. Baik secara manual maupun elektronik. Dalam sistem digital, mereka tidak hanya melakukan pencatatan, tetapi juga bertugas dalam verifikasi data, edukasi kepada pasien, dan pengelolaan informasi secara terintegrasi. Kesiapan sumber daya manusia

ini menjadi komponen penting dalam mendukung keberlangsungan sistem digital di rumah sakit (Permenkes No. 24, 2022).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Temanggung, diketahui bahwa rumah sakit ini telah mengembangkan sistem pendaftaran online bernama RAMAH (Registrasi Aman dan Mudah dari Rumah) sejak tahun 2020 sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan kesehatan. Sistem ini diharapkan mampu mempercepat proses registrasi, mengurangi kepadatan antrean, serta memberikan kenyamanan bagi pasien dalam mengakses layanan secara mandiri dari rumah. Meskipun demikian, data jumlah pengguna sistem RAMAH dalam empat bulan, dari bulan Januari sebanyak 1.120, bulan Maret sebanyak 1.189, dan bulan April sebanyak 1.199 terdapat peningkatan setiap bulannya. Melihat pentingnya sistem pendaftaran online dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit, perlu dilakukan kajian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem RAMAH. Oleh karena itu, penelitian ini akan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menganalisis sejauh mana pasien menerima dan menggunakan layanan pendaftaran online, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pemanfaatan sistem secara optimal di RSUD Temanggung.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang diperoleh adalah:

”Bagaimana Tingkat Penerimaan Pengguna Terhadap Pendaftaran Online Di Rumah Sakit Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model*. (TAM).”

C. Tujuan Karya Ilmiah

1. Tujuan Umum

Melakukan evaluasi penerimaan pengguna pendaftaran online menggunakan metode TAM di rumah sakit.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi penerimaan pendaftaran online di rumah sakit dalam aspek *perceived usefulness*
- b. Mengidentifikasi penerimaan pendaftaran online di rumah sakit dalam aspek *perceived ease of use*
- c. Mengidentifikasi penerimaan pendaftaran online di rumah sakit dalam aspek *attitude toward using*
- d. Mengidentifikasi penerimaan pendaftaran online di rumah sakit dalam aspek *behavior intention*
- e. Mengidentifikasi penerimaan pendaftaran online di rumah sakit dalam aspek *actual use*

D. Manfaat Karya Ilmiah

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Institusi Pendidikan
Pembahasan dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian ilmiah sekaligus memperluas wawasan terkait evaluasi penerimaan pendaftaran online melalui penggunaan metode TAM.
- b. Bagi Peneliti Lain
Menambah literatur dan pembaruan penelitian yang berkaitan dengan evaluasi penerimaan pendaftaran online menggunakan metode TAM bagi peneliti lain

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Rumah Sakit
Temuan bisa dijadikan sebagai acuan dalam meningkatkan penerimaan pendaftaran online di rumah sakit.
- b. Bagi Peneliti
Penelitian ini memberikan penelitian wawasan dan pengetahuan tambahan dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah di peroleh dari institusi pendidikan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1. Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Finno Harta Dinata, Ida Nurmawati, Indah Muflihatin	Evaluasi Pendaftaran online dengan <i>Technology Acceptance Model</i> di rumah sakit Wongsonegoro Semarang	Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data.	3 indikator aspek TAM mengidentifikasi bahwa aplikasi ini memiliki manfaat cukup besar dalam meningkatkan keefektifan pekerjaan, cukup fleksibel dan menimbulkan minat perilaku penggunaan terus menerus	Perbedaan terletak pada penggunaan metode penelitian, yang menggunakan metode kuantitatif, perbedaan selanjutnya metode pengambilsn datanya berupa kuesioner
2.	Marieska Youhland Waworuntu, Welmin M. E. Lumi, Welong S. Surya	Pemahaman pasien mengenai penggunaan pendaftaran online di rawat jalan RSU GMIM BETHESDA TOMOHON	Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam.	Kepercayaan dan kepuasan pasien memiliki peran penting dan dukungan berkelanjutan untuk efisiensi waktu tunggu pasien. Sosialisasi dan dukungan edukasi teknologi membantu mengatasi kendala yang mungkin pasien hadapi.	Perbedaan terletak pada jenis penelitian yang menggunakan teknik kuantitatif, penelitian juga menekankan penggunaan metode TAM
3.	Eki Saputra, Misfariyan	Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Bamgkinang Menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	Penelitian menggunakan hipotesa diuji menggunakan Amos 20	Penelitian menggunakan metode TAM untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi. 4 hipotesis yang diajukan tiga hipotesis yang dapat diterima.	Perbedaan terletak pada uji analisis Amos 20. Penelitian ini menggunakan uji analisis melalui SPSS

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
4.	Irwan Ardiansyah, Asih Prasetyowati, Muhammad Nasrul Latif	Efisiensi Waktu Tunggu Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan : Literature Review	Penelitian menggunakan metode literature Review dengan pendekatan kualitatif	Penelitian dengan literature review menyatakan bahwa pendaftaran online memberikan manfaat bagi pasien untuk efisiensi waktu tunggu, kemudahan akses, dan juga peningkatan layanan	Perbedaannya terletak pada pendekatan penelitian yang digunakan. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang akan menentukan seberapa efisien, dan kemudahan akses menggunakan pendaftaran online
5.	Muhammad Firdaus, Jihan Syahada, Bobi Handoko	Analisis Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Online Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau	Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif	Pengguna MIRAI setuju bahwa layanan ini mempengaruhi sikap dalam memilih layanan pendaftaran online dan pada presepsi pengguna.	Perbedaan terletak pada kriteria eksklusi dan inklusi, serta lokasi penelitian.