

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil**

#### 1. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Temanggung

RSUD Kabupaten Temanggung didirikan pada tahun 1987. Sebagai rumah sakit pemerintah di Kabupaten Temanggung, dan juga sebagai rumah sakit rujukan dari unit pelayanan tingkat dasar atau pertama, baik dalam pemerintah swasta, maupun masyarakat di Kabupaten Temanggung.

Dalam perjalanannya RSUD kabupaten Temanggung mengalami peningkatan-peningkatan baik secara fisik, fasilitas kesehatan, bahkan karakteristik rumah sakit. Pada awalnya rumah sakit didirikan merupakan rumah sakit kelas D, kemudian pada tahun 1987 ditingkatkan menjadi rumah sakit kelas C, dan sejak 2013 hingga saat ini sudah menjadi rumah sakit kelas B.

RSUD Kabupaten Temanggung telah menyediakan poliklinik lengkap untuk pasien bayi sampai dengan lansia, pasien umum dan pasien BPJS. RSUD Kabupaten juga melengkapi peralatan canggih dan mutakhir sesuai perkembangan dunia kedokteran seperti CT Scan dan Endoscopy. RSUD Kabupaten Temanggung juga menyediakan pelayanan pendidikan dan pelatihan untuk dokter umum, perawat, radiographer dan lain-lain.

Visi rumah sakit umum daerah temanggung yaitu;  
“Terwujudnya Rumah Sakit Yang Terpercaya Sebagai Pusat Layanan Dan Pendidikan Kesehatan”.

Rsud temanggung juga memiliki misi yaitu:

- a. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan
- b. Meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia
- c. Meningkatkan mutu dan kerjasama pendidikan dan penelitian kesehatan

- d. Meningkatkan pengelolaan keuangan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel

Rsud temanggung juga memiliki moto yaitu; “Kesembuhan Dan Kepuasan Pasien Merupakan Kebahagiaan Kami”.

## 2. Karakteristik Responden

Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Temanggung diperoleh dari jawaban dari responden terhadap kuesioner yang diadopsi dari (Wicaksono, 2020) dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*). Dari hasil proses pengumpulan data, didapatkan 129 kuesioner terisi dan dinyatakan layak untuk diolah lebih lanjut.

**Tabel 4. 1 Karakteristik Responden**

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	64	49,6
Perempuan	65	50,4
Total	129	100,0
<b>Usia</b>		
17-25	33	25,6
26-35	55	42,6
36-45	33	25,6
46-60	8	6,2
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel diatas diketahui distribusi frekuensi pengguna pendaftaran online menunjukkan bahwa dari 129 responden, sebagian besar berjenis kelamin perempuan, dengan kelompok usia terbanyak pada rentang 26-35 tahun sebanyak 55 orang (42,6%).

## 3. Analisis Hasil

- a. Analisis tabulasi silang karakteristik reponden dan variable penelitian.

### 1) Tabulasi silang jenis kelamin dengan *Perceived Ease of Use*

**Tabel 4. 2 Jenis Kelamin dengan *Perceived Ease of use***

		STS	TS	N	S	SS	Total
Jenis Kelamin	Laki-laki	2 (1,6%)	2 (1,6%)	6 (4,7%)	30 (23,3%)	24 (18,6%)	64 (49,6%)
	Perempuan	0	2 (1,6%)	7 (5,4%)	42 (32,6%)	14 (10,9%)	65 (50,4%)
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>72</b>	<b>38</b>	<b>129</b>

(1,6%) (3,1%) (10,1%) (55,8%) (29,5%) (100,0%)

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel 4.2, kelompok responden laki-laki, sebanyak 30 responden (23,3%) menyatakan setuju, 24 responden (18,6%) menyatakan sangat setuju, dan 6 responden (4,7%) menyatakan netral. Kelompok responden perempuan 42 responden (32,6%) menyatakan sangat setuju, 14 responden (10,9%) menyatakan setuju, 7 responden (5,4%) menyatakan netral.

2) Tabulasi silang jenis kelamin dengan *Perceived Usefulness*

**Tabel 4. 3 Jenis Kelamin dengan Perceived Usefulness**

		STS	TS	N	S	SS	Total
Jenis Kelamin	Laki-laki	2 (1,6%)	0	5 (3,9%)	35 (27,1%)	22 (17,1%)	64 (49,6%)
	Perempuan	0	0	6 (4,7%)	38 (29,5%)	21 (16,3%)	65 (50,4%)
<b>Total</b>		<b>2</b> <b>(1,6%)</b>	<b>0</b>	<b>11</b> <b>(8,5%)</b>	<b>73</b> <b>(56,6%)</b>	<b>43</b> <b>(33,3%)</b>	<b>129</b> <b>(100,0%)</b>

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel 4.4, kelompok responden laki-laki, sebanyak 35 responden (27,1%) menyatakan setuju, 22 responden (17,1%) menyatakan sangat setuju, 5 responden (3,9%) menyatakan netral. Kelompok responden perempuan, sebanyak 38 responden (29,5%) menyatakan setuju, 21 responden (16,3%) menyatakan sangat setuju, dan 6 responden (4,7%) menyatakan netral.

3) Tabulasi silang jenis kelamin dengan *Attitude Toward Using*

**Tabel 4. 4 Jenis Kelamin dengan Attitude Toward Using**

		STS	TS	N	S	SS	Total
Jenis Kelamin	Laki-laki	1 (0,8%)	2 (1,6%)	5 (3,9%)	44 (34,1%)	12 (9,3%)	64 (49,6%)
	Perempuan	0	1 (0,8%)	12 (9,3%)	41 (31,8%)	11 (8,5%)	65 (50,4%)
<b>Total</b>		<b>1</b> <b>(0,8%)</b>	<b>3</b> <b>(2,3%)</b>	<b>17</b> <b>(13,2%)</b>	<b>85</b> <b>(65,9%)</b>	<b>23</b> <b>(17,8%)</b>	<b>129</b> <b>(100,0%)</b>

Berdasarkan hasil tabulasi silang dari tabel 4.5 kelompok responden laki-laki, sebanyak 44 responden (34,1%) menyatakan setuju, 9,3% 12 responden (9,3%) menyatakan sangat setuju, 5 responden (3,9%)

menyatakan netral. Kelompok perempuan sebanyak 41 responden (31,8%) menyatakan setuju, 11 responden (8,5%) menyatakan sangat setuju, dan 12 responden (9,3%) menyatakan netral.

4) Tabulasi silang jenis kelamin dengan *Behavior Intention to Use*

**Tabel 4. 5 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Behavior Intention to use**

		STS	TS	N	S	SS	Total
Jenis Kelamin	Laki-laki	2 (1,6%)	1 (0,8%)	5 (3,9%)	31 (24,0%)	25 (19,4%)	64 (49,6%)
	Perempuan	0	1 (0,8%)	5 (3,9%)	39 (30,2%)	20 (15,5%)	65 (50,4%)
<b>Total</b>		<b>2</b> <b>(1,6%)</b>	<b>2</b> <b>(1,6%)</b>	<b>10</b> <b>(7,8%)</b>	<b>70</b> <b>(54,3%)</b>	<b>45</b> <b>(34,9%)</b>	<b>129</b> <b>(100,0%)</b>

Berdasarkan hasil tabulasi silang dari tabel 4.6 kelompok responden laki-laki, sebanyak 31 responden (24,0%) menyatakan setuju, 25 responden (19,4%) menyatakan sangat setuju, dan 5 responden (3,9%) menyatakan netral. Kelompok responden perempuan, sebanyak 39 responden (30,2%) menyatakan setuju, 20 responden (15,5%) menyatakan sangat setuju, 5 responden (3,9%) menyatakan netral.

5) Tabulasi silang jenis kelamin dengan *Actual Usage*

**Tabel 4. 6 Tbulasi Silang Jenis Kelamin dengan Actual Usage**

		STS	TS	N	S	SS	Total
Jenis Kelamin	Laki-laki	2 (1,6%)	8 (6,2%)	11 (8,5%)	26 (20,2%)	17 (13,2%)	64 (49,6%)
	Perempuan	0	6 (4,7%)	6 (4,7%)	38 (29,5%)	15 (11,6%)	65 (50,4%)
<b>Total</b>		<b>2</b> <b>(1,6%)</b>	<b>14</b> <b>(10,9%)</b>	<b>17</b> <b>(13,2%)</b>	<b>64</b> <b>(49,6%)</b>	<b>32</b> <b>(24,8%)</b>	<b>129</b> <b>(100,0%)</b>

Berdasarkan hasil tabulasi silang dari tabel 4.7 kelompok responden laki-laki, sebanyak 26 responden (20,2%) menyatakan setuju, 17 responden (13,2%) menyatakan sangat setuju, 11 responden (8,5%) menyatakan netral. Kelompok responden perempuan, sebanyak 38 responden (29,5%) menyatakan setuju, 15 responden (11,6%) menyatakan sangat setuju, 6 responden (4,7%) menyatakan netral.

6) Tabulasi silang usia dengan *Perceived Ease of Use***Tabel 4. 7 Tabulasi Silang Usia dengan Perceived Ease of Use**

	STS	TS	N	S	SS	Total	
Usia	17-25	0	2 (1,6%)	19 (14,7%)	12 (9,3%)	33 (25,6%)	
	26-35	0	2 (1,6%)	32 (24,8%)	21 (16,3%)	55 (42,6%)	
	36-46	0	3 (2,3%)	7 (5,4%)	19 (14,7%)	4 (3,1%)	33 (25,6%)
	47-60	2 (1,6%)	1 (0,8%)	2 (1,6%)	2 (1,6%)	1 (0,8%)	8 (6,2%)
<b>Total</b>	<b>2 (1,6%)</b>	<b>4 (3,1%)</b>	<b>13 (10,1%)</b>	<b>72 (55,8%)</b>	<b>38 (29,5%)</b>	<b>129 (100,0%)</b>	

*Tabel 4.2 Perceived Ease of Use*

Berdasarkan hasil dari tabulasi silang pada tabel 4.8, pada rentang usia 17-25 tahun, sebanyak 19 responden (14,7%) menyatakan setuju, 12 responden (9,3%) menyatakan sangat setuju, dan 2 responden (1,6%) menyatakan netral, sedangkan untuk rentang usia 26-35 tahun, sebanyak 32 responden (24,8%) menyatakan setuju, 21 responden (16,3%) menyatakan setuju, 2 responden (1,6%) menyatakan netral. Rentang usia 36-46, sebanyak 19 responden (14,7%) menyatakan setuju, 4 responden (3,1%) menyatakan sangat setuju, 7 responden (5,4%) menyatakan netral. Kemudian pada rentang 47-60, sebanyak 2 responden (1,6%) menyatakan setuju, 1 responden (0,8%) menyatakan setuju, sebanyak 2 responden (1,6%) menyatakan netral.

7) Tabulasi silang usia dengan *Perceived Usefulness***Tabel 4. 8 Tabulasi Silang Usia dengan Perceived Usefulness**

	STS	TS	N	S	SS	Total
Usia	17-25	0	2 (1,6%)	17 (13,2%)	14 (10,9%)	33 (25,6%)
	26-35	0	2 (1,6%)	29 (22,5%)	24 (18,6%)	55 (42,6%)
	36-46	0	7 (5,4%)	21 (16,3%)	5 (3,9%)	33 (25,6%)
	47-60	2 (1,6%)	0	0	6 (4,7%)	0
<b>Total</b>	<b>2 (1,6%)</b>	<b>0</b>	<b>11 (8,5%)</b>	<b>73 (56,6%)</b>	<b>43 (33,3%)</b>	<b>129 (100,0%)</b>

Berdasarkan hasil dari tabulasi silang pada tabel 4.9, pada rentang usia 17-25 tahun, sebanyak 17 responden (13,2%) menyatakan setuju, 14 responden (10,9%) menyatakan sangat setuju, dan 2 responden (1,6%) menyatakan netral, sedangkan untuk rentang usia 26-35 tahun, sebanyak 29 responden (22,5%) menyatakan setuju, 24 responden (18,6%) menyatakan setuju, 1,6% (2 responden) menyatakan netral. Rentang usia 36-46, sebanyak 21 responden (16,3%) menyatakan setuju, 5 responden (3,9%) menyatakan sangat setuju, 7 responden (5,4%) menyatakan netral. Kemudian pada rentang 47-60, sebanyak 6 responden (4,7%) menyatakan setuju, 2 responden (1,6%) menyatakan sangat tidak setuju.

8) Tabulasi silang usia dengan *Attitude Toward Using*

**Tabel 4. 9 Tabulasi Silang Usia dengan Attitude Toward Using**

	STS	TS	N	S	SS	Total	
Usia	17-25	0	1 (0,8%)	25 (19,4%)	7 (5,4%)	33 (25,6%)	
	26-35	0	1 (0,8%)	3 (2,3%)	38 (29,5%)	13 (10,1%)	55 (42,6%)
	36-46	0	0	11 (8,5%)	20 (15,5%)	2 (1,6%)	33 (25,6%)
	47-60	1 (0,8%)	2 (1,6%)	2 (1,6%)	2 (1,6%)	1 (0,8%)	8 (6,2%)
<b>Total</b>	<b>1 (0,8%)</b>	<b>3 (2,3%)</b>	<b>17 (13,2%)</b>	<b>85 (65,9%)</b>	<b>23 (17,8%)</b>	<b>129 (100,0%)</b>	

Berdasarkan hasil dari tabulasi silang pada tabel 4.10, pada rentang usia 17-25 tahun, sebanyak 25 responden (19,4%) menyatakan setuju, 7 responden (5,4%) menyatakan sangat setuju, dan 1 responden (0,8%) menyatakan netral, sedangkan untuk rentang usia 26-35 tahun, sebanyak 38 responden (29,5%) menyatakan setuju, 13 responden (10,1%) menyatakan setuju, 3 responden (2,3%) menyatakan netral. Rentang usia 36-46, sebanyak 20 responden (15,5%) menyatakan setuju, 2 responden (1,6%) menyatakan sangat setuju, 11 responden (8,5%) menyatakan netral. Kemudian pada rentang 47-60, sebanyak 2 responden (1,6%) menyatakan setuju, 1

responden (0,8%) menyatakan sangat setuju, 2 responden (1,6%) menyatakan netral.

9) Tabulasi silang usia dengan Behavior Intention to Use

**Tabel 4. 10 Tabulasi Silang Usia dengan Behavior Intention to Use**

	STS	TS	N	S	SS	Total	
Usia	17-25	0	0	21 (16,3%)	12 (9,3%)	33 (25,6%)	
	26-35	0	1 (0,8%)	30 (23,3%)	24 (18,6%)	55 (42,6%)	
	36-46	0	1 (0,8%)	8 (6,2%)	17 (13,2%)	7 (5,4%)	33 (25,6%)
	47-60	2 (1,6%)	1 (0,8%)	1 (0,8%)	2 (1,6%)	2 (1,6%)	8 (6,2%)
<b>Total</b>	<b>2 (1,6%)</b>	<b>2 (1,6%)</b>	<b>10 (7,8%)</b>	<b>70 (54,3%)</b>	<b>45 (34,9%)</b>	<b>129 (100,0%)</b>	

Berdasarkan hasil dari tabulasi silang pada tabel 4.11, pada rentang usia 17-25 tahun, sebanyak 21 responden (16,3%) menyatakan setuju, 12 responden (9,3%) menyatakan sangat setuju, sedangkan untuk rentang usia 26-35 tahun, sebanyak 30 responden (23,3%) menyatakan setuju, 24 responden (18,6%) menyatakan setuju, 1 responden (0,8%) menyatakan netral. Rentang usia 36-46, sebanyak 13,2% (17 responden) menyatakan setuju, 7 responden (5,4%) menyatakan sangat setuju, 8 responden (6,2%) menyatakan netral. Kemudian pada rentang 47-60, sebanyak 2 responden (1,6%) menyatakan setuju, 2 responden (1,6%) menyatakan sangat setuju, 1 responden (0,8%) menyatakan netral.

10) Tabulasi silang usia dengan *Actual Usage*

**Tabel 4. 11 Tabulasi Silang Usia dengan Actual Usage**

	STS	TS	N	S	SS	Total	
Usia	17-25	0	3 (2,3%)	0	17 (13,2%)	13 (10,1%)	33 (25,6%)
	26-35	1 (0,8%)	5 (3,9%)	2 (1,6%)	28 (21,7%)	19 (14,7%)	55 (42,6%)
	36-46	0	5 (3,9%)	11 (8,5%)	17 (13,2%)	0	33 (25,6%)
	47-60	1 (0,8%)	1 (0,8%)	4 (3,1%)	2 (1,6%)	0	8 (6,2%)
<b>Total</b>	<b>2 (1,6%)</b>	<b>14 (10,9%)</b>	<b>17 (13,2%)</b>	<b>64 (49,6%)</b>	<b>32 (24,8%)</b>	<b>129 (100,0%)</b>	

Berdasarkan hasil dari tabulasi silang pada tabel 4.11, pada rentang usia 17-25 tahun, sebanyak 17 responden (13,2%) menyatakan setuju, 13 responden (10,1%) menyatakan sangat setuju, 3 responden (2,3%) menyatakan tidak setuju, sedangkan untuk rentang usia 26-35 tahun, sebanyak 28 responden (21,7%) menyatakan setuju, 19 responden (14,7%) menyatakan setuju, 2 responden (1,6%) menyatakan netral. Rentang usia 36-46, sebanyak 17 responden (13,2%) menyatakan setuju, 11 responden (8,5%) menyatakan netral, 5 responden (3,9%) menyatakan tidak setuju. Kemudian pada rentang 47-60, sebanyak 2 responden (1,6%) menyatakan setuju, 4 responden (3,1%) menyatakan netral, 1 responden (0,8%) menyatakan tidak setuju.

b. Analisis statistik deskriptif variabel penelitian

Dalam penelitian ini, variable-variabel yang dianalisis mencakup lima aspek utama yang berkaitan dengan penerimaan dan penggunaan teknologi. Aspek tersebut meliputi: persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi terhadap kemanfaatan penggunaan (*perceived usefulness*), sikap individu terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using*), minat perilaku dalam menggunakan teknologi (*behavior intention to use*), serta perilaku penggunaan secara aktual (*actual usage*). Kelima variable ini menjadi dasar dalam pengukuran dan analisis data untuk menilai sejauh mana responden menerima dan memanfaatkan teknologi yang diteliti. Selanjutnya, hasil deskriptif dari masing-masing variable akan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

1) *Perceived ease of use* (PEOU)

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif yang dilakukan oleh peneliti terhadap 129 kuesioner mendapatkan presentase penilaian kategori indikator pernyataan PEOU sebagai berikut:

**Tabel 4. 12 Penialain Pernyataan Perceived Ease of Use**

Pernyataan	Penilaian					N
	STS	TS	N	S	SS	
1.Tata letak fitur dalam sistem pendaftaran online RSUD RAMAH mudah dipahami	1 (8%)	2 (1,6%)	8 (6,2%)	69 (53,5%)	49 (38,0%)	129
2.Saya dapat dengan mudah menemukan menu atau layanan yang saya butuhkan di sistem pendaftaran online RSUD RAMAH	1 (8%)	4 (3,1%)	4 (3,1%)	87 (67,4%)	33 (25,6%)	129
3.Proses navigasi dalam sistem pendaftaran online RSUD RAMAH mudah dilakukan	2 (1,6%)	4 (3,1%)	13 (10,1%)	72 (55,8%)	38 (29,5%)	129

Berdasarkan tabel pernyataan diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori setuju, dengan jumlah presentase tertinggi sebanyak 87 responden (67,4%) menyatakan setuju terhadap kemudahan menemukan menu atau layanan sistem pendaftaran online, selanjutnya sebanyak 72 responden (55,8%) menyatakan setuju bahwa proses navigasi mudah dilakukan dan 69 responden (53,5%) setuju bahwa tata letak fitur mudah dipahami.

Selain didominasi kategori setuju, kategori netral muncul dalam jumlah yang cukup signifikan, terutama pada pernyataan ketiga sebanyak 13 responden (10,1%) menyatakan netral terkait kemudahan navigasi. Dilanjutkan pernyataan pertama sebanyak 8 responden (6,2%), dan pernyataan kedua 4 responden (3,1%) yang bersikap netral. Responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju cenderung sangat sedikit, yaitu maksimal untuk tidak setuju 1,6% untuk 3,1% untuk tidak setuju, menandakan bahwa hanya segelintir responden yang secara tegas merasa kesulitan terhadap penggunaan sistem.

Tabel 4. 13 Rata-rata skor

Pernyataan	Total Skor	Jumlah responden	Skor rata-rata
1. Tata letak fitur dalam sistem pendaftaran online RSUD RAMAH mudah dipahami	550	129	4,26
2. Saya dapat dengan mudah menemukan menu atau layanan yang saya butuhkan di sistem pendaftaran online RSUD RAMAH	534	129	4,14
3. Proses navigasi dalam sistem pendaftaran online RSUD RAMAH mudah dilakukan	527	129	4,09
<b>Rata-rata Total</b>	<b>1611</b>	<b>129</b>	<b>12,49</b>

Perhitungan rata-rata pada variabel *perceived ease of use* (PEOU) dilakukan dengan cara menjumlahkan seluruh skor jawaban responden untuk masing-masing pernyataan, kemudian membaginya dengan jumlah responden, yaitu sebanyak 129 responden. Variabel ini terdiri atas 3 pernyataan yang diukur menggunakan skala likert 5 poin. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa pernyataan tata letak fitur dalam sistem pendaftaran online RSUD RAMAH mudah dipahami, memiliki nilai rata-rata sebesar 4,26, pernyataan saya dapat dengan mudah menemukan menu atau layanan yang saya butuhkan di sistem pendaftaran online RSUD RAMAH, memiliki nilai rata-rata 4,14, dan pernyataan proses navigasi dalam sistem pendaftaran online RSUD RAMAH mudah dilakukan memiliki nilai rata-rata sebesar 4,09. Jika dijumlahkan maka total nilai rata-rata keseluruhan untuk ketiga pernyataan tersebut adalah sebesar 12,49, yang termasuk dalam kategori tinggi karena berada pada rentang skor 12-15.

2) *Perceived Usefulness* (PU)

Tabel 4. 14 Penilaian Pernyataan Perceived Usefulness

Pernyataan	Penilaian					N
	STS	TS	N	S	SS	
4. Sistem pendaftaran online RSUD RAMAH membantu saya mendapatkan informasi layanan rumah sakit yang saya butuhkan	2 (1,6%)	0	11 (8,5%)	73 (56,6%)	43 (33,3%)	129
5. Sistem ini mengurangi waktu tunggu saya dibandingkan jika	2 (1,6%)	0	9 (7,0%)	59 (45,7%)	59 (45,7%)	129

mendaftar langsung di loket pendaftaran rumah sakit						
6.Sistem ini mempermudah saya untuk melihat jadwal dokter yang terbaru	1 (0,8%)	4 (3,1%)	12 (9,3%)	70 (54,3%)	42 (32,6%)	129
7.Saya merasa sistem ini meningkatkan efisiensi dalam proses pendaftaran layanan di rumah sakit	1 (0,8%)	1 (0,8%)	9 (7,0%)	80 (62,0)	38 (29,5%)	129
8.Sistem ini membantu saya merencanakan kunjungan ke rumah sakit dengan lebih baik	1 (0,8%)	2 (1,6%)	10 (7,8%)	75 (58,1%)	41 (31,8%)	129

Berdasarkan tabel pernyataan diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori setuju, dengan jumlah presentase tertinggi sebanyak 80 responden (62,0%) menyatakan setuju bahwa sistem meningkatkan efisiensi pendaftaran. Hal ini juga terdapat pada pernyataan sistem membantu mendapatkan informasi layanan sebanyak 73 responden (56,6%), dan 75 responden (58,1%) setuju sistem membantu perencanaan kunjungan ke rumah sakit. Menariknya terjadi kesamaan nilai antara setuju dan sangat setuju, yakni masing-masing sebanyak 59 responden (45,7%) yang menunjukkan nilai positif merata dalam mengurangi waktu tunggu dibandingkan pendaftaran langsung. Sedangkan 70 responden (54,3%) setuju sistem memudahkan melihat jadwal dokter terbaru.

Meskipun mayoritas responden berada dalam kelompok setuju dan sangat setuju, kelompok responden yang memberikan penilaian netral juga cukup menonjol, sebanyak 12 responden (9,3%) pada pernyataan kemudahan dalam melihat jadwal dokter, 11 responden (8,5%) pada pernyataan sistem membantu mendapatkan informasi layanan dan 10 responden (7,8%) pada pernyataan sistem membantu perencanaan kunjungan ke rumah sakit. Responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju pada lima pernyataan ini terbilang sangat kecil, 3,1%, sehingga dapat disimpulkan bahwa penolakan atau ketidakpuasan terhadap sistem RAMAH sangat rendah.

Tabel 4. 15 Rata-rata skor

Pernyataan	Total Skor	Jumlah responden	Skor rata-rata
4.Sistem pendaftaran online RSUD RAMAH membantu saya mendapatkan informasi layanan rumah sakit yang saya butuhkan	542	129	4,2
5.Sistem ini mengurangi waktu tunggu saya dibandingkan jika mendaftar langsung di loket pendaftaran rumah sakit	560	129	4,3
6.Sistem ini mempermudah saya untuk melihat jadwal dokter yang terbaru	535	129	4,1
7.Saya merasa sistem ini meningkatkan efisiensi dalam proses pendaftaran layanan di rumah sakit	540	129	4,19
8.Sistem ini membantu saya merencanakan kunjungan ke rumah sakit dengan lebih baik	540	129	4,19
<b>Rata-rata Total</b>	<b>2717</b>	<b>129</b>	<b>21,06</b>

Perhitungan terhadap variabel *perceived usefulness* (PU) dilakukan dengan cara menjumlahkan seluruh skor jawaban responden untuk masing-masing pernyataan, kemudian membaginya dengan jumlah responden, yaitu sebanyak 129 responden. Variabel ini terdiri atas 5 pernyataan yang diukur menggunakan skala likert 5 poin. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa pernyataan sistem pendaftaran online RSUD RAMAH membantu saya mendapatkan informasi layanan rumah sakit yang saya butuhkan, memiliki nilai rata-rata sebesar 4,2, pernyataan sistem ini mengurangi waktu tunggu saya dibandingkan jika mendaftar langsung di loket pendaftaran rumah sakit, memiliki nilai rata-rata sebesar 4,3, pernyataan sistem ini mempermudah saya untuk melihat jadwal dokter yang terbaru, memiliki nilai rata-rata 4,1, pernyataan saya merasa sistem ini meningkatkan efisiensi dalam proses pendaftaran layanan di rumah sakit, memiliki nilai rata-rata 4,19, dan pernyataan sistem ini membantu saya merencanakan kunjungan ke rumah sakit dengan lebih baik, memiliki nilai rata-rata 4,19. Jika dijumlahkan maka total nilai rata-rata keseluruhan untuk ketiga pernyataan tersebut adalah sebesar 21,06, yang termasuk dalam kategori tinggi karena berada pada rentang skor 20-25.

### 3) *Attitude Toward Using* (ATU)

Variabel ATU dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur sikap responden terhadap penggunaan sistem atau layanan yang diteliti. Sikap ini menerminkan bagaimana perasaan atau kecenderungan individu dalam menerima dan menggunakan tersebut secara sukarela.

**Tabel 4. 16 Penilaian Pernyataan Attitude Toward Using**

Pernyataan	Penilaian					N
	STS	TS	N	S	SS	
9.Saya merasa puas dengan tampilan visual dari sistem pendaftaran online RSUD RAMAH	1 (8%)	2 (1,6%)	23 (17,8%)	73 (56,6%)	30 (23,3%)	129
10.Saya merasa puas dengan kecepatan akses dari sistem pendaftaran online RSUD RAMAH	1 (8%)	3 (2,3%)	17 (13,7%)	85 (65,9%)	23 (17,8%)	129
11.Saya merasa nyaman ketika menggunakan sistem pendaftaran online RSUD RAMAH	2 (1,6%)	0	9 (7,0%)	77 (59,7%)	41 (31,8%)	129
12.Saya jarang mengalami gangguan teknis atau error saat menggunakan sistem ini	1 (0,8%)	5 (3,9%)	31 (24,0%)	66 (51,2%)	26 (20,2%)	129

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden menunjukkan penilaian positif dengan memilih kategori setuju. 73 responden (56,6%) yang setuju puas terhadap tampilan visual sistem, sedangkan pada pernyataan puas terhadap kecepatan akses sistem sebanyak 85 responden (65,9%) menyatakan setuju. Sebanyak 77 responden (59,7%) setuju karena merasa nyaman menggunakan sistem, dan sebanyak 66 responden (51,2%) setuju jarang mengalami gangguan teknis. Namun demikian, terdapat responden yang memilih netral dalam jumlah yang cukup mencolok, khususnya pada kepuasan visual sebanyak 23 responden (17,8%) dan pengalaman gangguan teknis sebanyak 31 responden (24,0%). Hal ini menunjukkan sebagian responden belum sepenuhnya merasa puas dalam aspek-aspek tersebut, terutama terkait tampilan visual dan stabilitas sistem. Sementara itu, penilaian tidak setuju maupun sangat tidak setuju sangat rendah, hanya berkisar antara 0,8% sampai 3,9%.

**Tabel 4. 17 Rata-rata skor**

<b>Pernyataan</b>	<b>Total Skor</b>	<b>Jumlah responden</b>	<b>Skor rata-rata</b>
9.Saya merasa puas dengan tampilan visual dari sistem pendaftaran online RSUD RAMAH	516	129	4,0
10.Saya merasa puas dengan kecepatan akses dari sistem pendaftaran online RSUD RAMAH	513	129	3,9
11.Saya merasa nyaman ketika menggunakan sistem pendaftaran online RSUD RAMAH	542	129	4,2
12.Saya jarang mengalami gangguan teknis atau error saat menggunakan sistem ini	498	129	3,9
<b>Rata-rata Total</b>	<b>2069</b>	<b>129</b>	<b>16,04</b>

Perhitungan terhadap variabel *Attitude Toward Using* (ATU) dilakukan dengan cara menjumlahkan seluruh skor jawaban responden untuk masing-masing pernyataan, kemudian membaginya dengan jumlah responden, yaitu sebanyak 129 responden. Variabel ini terdiri atas 5 pernyataan yang diukur menggunakan skala likert 5 poin. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa pernyataan Saya merasa puas dengan tampilan visual dari sistem pendaftaran online RSUD RAMAH mendapatkan nilai rata-rata 4,00, pernyataan saya merasa puas dengan kecepatan akses dari sistem pendaftaran online RSUD RAMAH mendapatkan nilai rata-rata 3,98, pernyataan saya merasa nyaman ketika menggunakan sistem pendaftaran online RSUD RAMAH mendapatkan nilai rata-rata 4,20, sementara pernyataan Saya jarang mengalami gangguan teknis atau error saat menggunakan sistem ini mendapatkan nilai rata-rata 3,86. Jika dijumlahkan maka total nilai rata-rata keseluruhan untuk ketiga pernyataan tersebut adalah sebesar 16,04, yang termasuk kedalam kategori tinggi karena berada pada rentang skor 16-20.

4) *Behavoir intention to use* (BIU)

Variable BIU bertujuan untuk mengukur sejauh mana niat atau keinginan responden untuk menggunakan sistem atau layanan yang diteliti di masa depan.

**Tabel 4. 18 Penilaian Pernyataan Behavior Intention to Use**

<b>Pernyataan</b>	<b>Penilaian</b>	<b>N</b>
-------------------	------------------	----------

	STS	TS	N	S	SS	
13.Saya merasa bahwa menggunakan system pendaftaran online RSUD RAMAH adalah pilihan yang tepat	2 (1,6%)	0	11 (8,5%)	81 (62,8%)	35 (27,1%)	129
14.Saya berencana menggunakan pendaftaran online ini di masa mendatang	2 (1,6%)	2 (1,6%)	10 (7,8%)	70 (54,3%)	45 (34,9%)	129
15.Saya akan merekomendasikan penggunaan sistem pendaftaran online RSUD RAMAH kepada keluarga dan orang lain	2 (1,6%)	0	6 (4,7%)	90 (69,8%)	31 (24,0%)	129

Berdasarkan data dari tabel diatas, penilaian tertinggi diberikan pada kategori setuju. Sebanyak 62,8% setuju menggunakan sistem RAMAH adalah pilihan yang tepat, 70 reponden (54,3%) setuju untuk terus menggunakan sistem di masa mendatang, dan 90 responden (69,8%) setuju akan merekomendasikannya ke orang lain. Kategori netral muncul dalam jumlah moderat, 11 responden (8,5%) dan 10 responden (7,8%) menandakan adanya sekelompok kecil responden yang belum sepenuhnya yakin terkait pilihan maupun komitmen berkelanjutan terhadap sistem. Penilaian tidak setuju dan sangat tidak setuju sangat kecil, masing-masing hanya 1,6%

**Tabel 4. 19 Rata-rata skor**

Pernyataan	Total Skor	Jumlah responden	Skor rata-rata
13.Saya merasa bahwa menggunakan system pendaftaran online RSUD RAMAH adalah pilihan yang tepat	534	129	4,14
14.Saya berencana menggunakan pendaftaran online ini di masa mendatang	541	129	4,19
15.Saya akan merekomendasikan penggunaan sistem pendaftaran online RSUD RAMAH kepada keluarga dan orang lain	535	129	4,14
<b>Rata-rata Total</b>	<b>1610</b>	<b>129</b>	<b>12,48</b>

Perhitungan terhadap variabel *Behavior Intention to Use* (BIU) dilakukan dengan cara menjumlahkan seluruh skor jawaban responden

untuk masing-masing pernyataan, kemudian membaginya dengan jumlah responden, yaitu sebanyak 129 responden. Variabel ini terdiri atas 5 pernyataan yang diukur menggunakan skala likert 5 poin. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa pernyataan Saya merasa bahwa menggunakan system pendaftaran online RSUD RAMAH adalah pilihan yang tepat, mendapatkan nilai rata-rata 4,14, pernyataan Saya berencana menggunakan pendaftaran online ini di masa mendatang, mendapatkan nilai rata-rata 4,19, dan pernyataan Saya akan merekomendasikan penggunaan sistem pendaftaran online RSUD RAMAH kepada keluarga dan orang lain, mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,15. Jika dijumlahkan maka total nilai rata-rata keseluruhan untuk ketiga pernyataan tersebut adalah sebesar 12,48, yang termasuk dalam kategori tinggi karena berada pada rentang skor 12-15.

5) *Actual usage* (AU)

Variabel AU digunakan untuk mengukur perilaku nyata responden dalam menggunakan sistem atau layanan yang diteliti. Berbeda dengan BIU, variable ini menggambarkan seberapa sering, seberapa konsisten pengguna memanfaatkan sistem.

**Tabel 4. 20 Penilaian Pernyataan Actual Usage**

Pernyataan	Penilaian					N
	STS	TS	N	S	SS	
16.Saya secara rutin menggunakan sistem pendaftaran online RSUD RAMAH untuk mendaftar layanan	1 (0,8%)	7 (5,4%)	21 (16,3%)	72 (55,8%)	28 (21,7%)	129
17.Saya telah menggunakan sistem ini lebih dari satu kali dalam sebulan terakhir	2 (1,6%)	14 (10,9%)	17 (13,2%)	64 (49,6%)	32 (24,8%)	129

Berdasarkan data dari tabel diatas, mayoritas responden memberikan penilaian setuju rutin menggunakan sistem sebanyak 72 responden (55,8%), dan 64 responden (49,6%) menggunakan lebih dari satu kali

dalam sebulan terakhir. Responden yang memilih sangat setuju juga cukup tinggi, sebanyak 28 responden (21,7%) untuk penggunaan rutin dan 32 reponden (24,8%) untuk penggunaan berulang. Kelompok netral cukup banyak mendapatkan penilaian yakni sebanyak, 21 responden (16,3%) dan 17 responden (13,2%), menunjukkan adanya kelompok pengguna yang belum konsisten menggunakan secara rutin. Sementara responden yang memilih tidak setuju tergolong rendah, dengan presentase maksimal 14 responden (10,9%).

**Tabel 4. 21 Rata-rata skor**

Pernyataan	Total Skor	Jumlah responden	Skor rata-rata
16.Saya secara rutin menggunakan sistem pendaftaran online RSUD RAMAH untuk mendaftar layanan	506	129	3,92
17.Saya telah menggunakan sistem ini lebih dari satu kali dalam sebulan terakhir	497	129	3,85
<b>Rata-rata Total</b>	<b>1003</b>	<b>129</b>	<b>7,78</b>

Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel *Actual Use* (AU) dilakukan dengan cara menjumlahkan seluruh skor jawaban responden untuk masing-masing pernyataan, kemudian membaginya dengan jumlah responden, yaitu sebanyak 129 responden. Variabel ini terdiri atas 5 pernyataan yang diukur menggunakan skala likert 5 poin. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa pernyataan Saya secara rutin menggunakan sistem pendaftaran online RSUD RAMAH untuk mendaftar layanan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,92 dan untuk pernyataan Saya telah menggunakan sistem ini lebih dari satu kali dalam sebulan terakhir mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,85. Jika dijumlahkan maka total nilai rata-rata keseluruhan untuk ketiga pernyataan tersebut adalah sebesar 7,78, yang termasuk kedalam kategori rendah karena berada pada rentang skor 5-7.

## B. Pembahasan

### 1. Analisis Hasil Tabulasi Silang Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari dua aspek utama yaitu jenis kelamin dan usia. Berdasarkan hasil pengumpulan data dari 129

responden di RSUD Temanggung, diketahui bahwa komposisi responden cukup seimbang antara laki-laki dan perempuan. Responden laki-laki berjumlah 64 orang (49,6%), sedangkan responden perempuan sedikit lebih banyak yaitu 65 orang (50,4%). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi pendaftaran online cukup merata antara kedua jenis kelamin.

Dari sisi usia responden didominasi oleh kelompok usia 26-35 tahun sebanyak 55 orang (42,6%). Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna pendaftaran online didominasi oleh kelompok usia produktif yang secara umum lebih familiar dengan penggunaan teknologi digital. Menurut Wardani (2025) kelompok usia tersebut selalu terbuka terhadap pengalaman baru, fleksibel dan dapat beradaptasi dengan perubahan.

Hasil tabulasi silang menunjukkan adanya kecenderungan responden perempuan memiliki tingkat penerimaan yang lebih positif terhadap penggunaan aplikasi pendaftaran online dibandingkan laki-laki. Pada variabel *perceived ease of use*, mayoritas responden Perempuan menyatakan setuju (42 orang) bahwa aplikasi mudah dipelajari dan digunakan, sementara laki-laki menunjukkan presentase setuju yang lebih rendah, dengan 30 orang, bahkan terdapat 2 responden laki-laki yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap kemudahan penggunaan aplikasi. Pada variabel *perceived usefulness*, responden perempuan juga lebih banyak menyatakan setuju (38 orang), dibandingkan laki-laki (35 orang). Sementara pada *attitude toward using*, laki-laki lebih sedikit dominan dalam menyatakan setuju (44 orang), namun jumlah responden perempuan juga cukup tinggi (41 orang), untuk *behavior intention to use*, responden perempuan lebih banyak menunjukkan intensi positif (31 orang) setuju. Pada variabel *actual usage*, perempuan kembali mendominasi dengan 38 orang menyatakan setuju terhadap frekuensi dan konsistensi penggunaan aplikasi.

Secara keseluruhan, responden perempuan lebih konsisten menyatakan penerimaan positif terhadap aplikasi, terutama dalam aspek kemudahan penggunaan, kemanfaatan, dan intensi penggunaan ke depan. Responden

perempuan dikatakan lebih siap dalam menerima teknologi baru dari pada responden laki-laki (Pangestu et al., 2023).

## 2. Analisis Statistik deskriptif variable penelitian

### a. *Perceived Ease of Use* (PEOU)

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan dan dianalisis, mendapatkan sampel yang bisa digunakan sebanyak 129 responden. Pernyataan terkait “Tata letak fitur dalam sistem pendaftaran online RSUD RAMAH mudah dipahami” memperoleh skor tertinggi sebesar 550 dengan skor rata-rata 4,26. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa tampilan sistem cukup jelas dan mendukung proses pendaftaran secara daring. Hasil ini sejalan dengan penelitian Novianti dan Gunawan (2023), yang menyatakan bahwa desain antarmuka sistem yang sederhana dan mudah dipahami dapat meningkatkan kenyamanan dan mudah dipahami dapat meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem digital, terutama dilayanan kesehatan.

Munculnya nilai netral yang cukup tinggi yakni sebanyak 13 responden (10,1%), hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sekelompok pengguna yang belum yakin atau masih ragu apakah sistem benar-benar mudah untuk dinavigasi. Timbulnya rasa tidak yakin dalam pernyataan ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, kurang terbiasa dalam penggunaan sistem digital, keragaman perangkat yang digunakan, atau kualitas internet untuk mengakses layanan kesehatan. Secara keseluruhan, nilai rata-rata total untuk variabel PEOU sebesar 12,49 dari skor maksimum 15. Berdasarkan kategorisasi yang digunakan, skor ini termasuk dalam kategori tinggi, dengan 118 responden (91,5%) masuk dalam klasifikasi tersebut. Artinya, secara umum sistem pendaftaran online RSUD RAMAH telah dianggap mudah digunakan oleh sebagian besar responden. Nilai ini sejalan dengan pernyataan Wardani (2025), tentang kecenderungan seseorang untuk menggunakan

suatu teknologi meningkat seiring dengan kemudahan penggunaannya. Namun, kemunculan skor netral yang cukup tinggi pada beberapa indikator menunjukkan bahwa masih diperlukan penyempurnaan sistem, khususnya pada aspek navigasi dan pelatihan pengguna baru, agar penerimaan sistem dapat lebih merata di semua kelompok pengguna (Zulfa & Hasanah Nurul, 2022).

b. *Perceived Usefulness (PU)*

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan dan di analisis, mendapatkan sampel yang bisa digunakan sebanyak 129 responden. Pernyataan terkait “sistem ini mengurangi waktu tunggu saya dibandingkan jika mendaftar langsung di loket pendaftaran rumah sakit”, memiliki skor tertinggi sebesar 560 dan skor rata-rata tertinggi sebesar 4,34. Hal ini menandakan bahwa sistem berhasil memenuhi harapan utama pengguna, yaitu mempercepat proses administratif tanpa perlu antre di tempat. Temuan ini sejalan dengan penelitian P. Wardani et al., (2021) yang menunjukkan bahwa layanan digital rumah sakit dapat memangkas waktu tunggu pasien dan meningkatkan efisiensi pelayanan secara menyeluruh.

Namun demikian, perlu menjadi perhatian bahwa pada beberapa pernyataan muncul nilai netral yang cukup tinggi. Pernyataan mengenai “kemudahan melihat jadwal dokter” mendapatkan 12 responden (9,3%) dan pernyataan mengenai “akses informasi layanan rumah sakit” mendapatkan 11 responden (8,5%). Nilai netral yang cukup tinggi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara fungsi sistem dan harapan pengguna, terutama dalam hal keaktualan informasi yang ditampilkan. Kemungkinan besar, ketidakjelasan atau keterlambatan pembaruan informasi dalam sistem menjadi penyebab munculnya persepsi yang belum sepenuhnya positif. Sebagaimana dijelaskan dalam penelitian Husnaeni & Susanti (2023), manfaat suatu sistem digital akan maksimal jika pengguna merasa sistem mampu menyediakan informasi yang akurat, real-time, dan relevan dengan kebutuhan mereka. Dengan

demikian, meskipun nilai *perceived usefulness* secara umum tergolong tinggi, masih diperlukan peningkatan kualitas dan kelengkapan fitur informasi, khususnya untuk menurunkan tingkat keraguan (netral) dan memastikan manfaat sistem benar-benar dirasakan oleh seluruh kelompok pengguna.

c. *Attitude Toward Using* (ATU)

Pada variabel *Attitude Toward Using* (ATU), hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki sikap yang positif terhadap penggunaan sistem pendaftaran online RSUD RAMAH. Rata-rata total yang diperoleh sebesar 16,04 dari skor maksimum 20, dengan 97 responden (75,2%) tergolong dalam kategori tinggi. Pernyataan “Saya merasa nyaman ketika menggunakan sistem pendaftaran online RSUD RAMAH”, memperoleh skor rata-rata tertinggi yakni sebesar 4,20. Temuan ini mengindikasikan bahwa kenyamanan pengguna menjadi faktor dominan dalam membentuk sikap positif terhadap sistem. Hasil ini sejalan dengan penelitian Ariyanti et al., (2024) yang menunjukkan bahwa kenyamanan, bersama dengan dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan dan daya tanggap, sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini memperkuat pendapat bahwa kenyamanan pengguna adalah sikap positif terhadap penggunaan sistem.

Namun demikian, terdapat nilai netral yang cukup mencolok pada beberapa indikator. Sebanyak 23 responden (17,8%) menyatakan netral terhadap kepuasan visual sistem, dan 31 responden (24,0%) netral terhadap pengalaman jaranganya gangguan teknis. Munculnya nilai netral ini menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih ragu atau belum memiliki pengalaman yang konsisten, baik dalam hal estetika tampilan maupun stabilitas teknis sistem. Temuan ini selaras dengan penelitian Fitriani (2024), yang melaporkan bahwa pengguna sistem, mengalami kesulitan dan menuntut informasi yang lebih akurat serta dukungan teknis yang responsif. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum pengguna memiliki sikap yang positif, masih terdapat kekurangan

dalam aspek visual desain dan performa teknis sistem yang perlu diperbaiki. Dengan demikian, perlu dilakukan evaluasi terhadap desain antarmuka, stabilitas sistem, serta pengalaman pengguna, agar sikap positif terhadap sistem dapat lebih merata dan konsisten di semua kelompok responden.

d. *Behavior Intention to Use (BIU)*

Berdasarkan hasil variabel Behavioral Intention to Use (BIU) menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju, dengan 81 responden (62,8%) menyatakan bahwa menggunakan pendaftaran online RSUD RAMAH adalah pilihan yang tepat. Sebanyak 70 responden (54,3%) berencana menggunakan sistem kembali di masa mendatang, dan 90 responden (69,8%) setuju untuk merekomendasikan sistem ini kepada orang lain. Hasil ini menunjukkan bahwa niat penggunaan sistem tergolong tinggi dan cenderung positif.

Namun demikian, munculnya nilai netral dalam proporsi yang tidak dapat diabaikan, seperti 10 responden (7,8%) yang menyatakan netral terhadap rencana penggunaan di masa depan, menunjukkan adanya indikasi ketidakyakinan atau keraguan pada sebagian pengguna. Ketidakpastian ini dapat berasal dari pengalaman yang belum konsisten, ketidakpastian terhadap kualitas sistem di masa depan, atau kurangnya impresi yang mendalam selama penggunaan awal. Meskipun hasil pengelompokan menunjukkan bahwa 75,2% responden berada dalam kategori tinggi, kemunculan nilai netral ini tetap menjadi sinyal bahwa intensi kuat belum terbentuk secara menyeluruh di semua segmen pengguna. Temuan ini menyoroti pentingnya peningkatan strategi retensi pengguna melalui penguatan pengalaman penggunaan pertama dan jaminan mutu layanan. Sebagaimana dijelaskan oleh Yulianti (2022), keberhasilan sistem digital tidak hanya ditentukan oleh manfaat yang dirasakan saat ini, tetapi juga oleh kepercayaan jangka panjang pengguna terhadap konsistensi kualitas layanan. Oleh karena itu, penguatan komunikasi, edukasi lanjutan, serta kejelasan prosedur dalam

sistem pendaftaran online menjadi krusial untuk meminimalisasi ambiguitas dan meningkatkan keyakinan pengguna.

e. *Actual Usage (AU)*

Variabel Actual Usage (AU) mencerminkan perilaku nyata pengguna dalam memanfaatkan sistem pendaftaran online RSUD RAMAH. Data menunjukkan bahwa 72 responden (55,8%) secara rutin menggunakan sistem, dan 64 responden (49,6%) telah menggunakannya lebih dari satu kali dalam sebulan terakhir. Hal ini memperlihatkan bahwa sebagian besar responden memang telah menjadikan sistem ini sebagai bagian dari praktik pendaftaran yang berulang.

Namun, kemunculan nilai netral yang cukup besar 16,3% pada pernyataan penggunaan rutin dan 13,2% pada frekuensi penggunaan mengindikasikan keraguan dalam pola penggunaan aktual, atau kemungkinan adanya ketidakteraturan dalam pemanfaatan sistem. Artinya, terdapat sekelompok pengguna yang belum dapat dikatakan benar-benar mengintegrasikan sistem ini ke dalam praktik pendaftaran mereka secara konsisten. Kondisi ini menghasilkan nilai rata-rata skor sebesar 7,78 yang berada dalam kategori sedang, meskipun 69,0% responden masuk kategori tinggi. Ketimpangan ini menunjukkan bahwa tingkat penggunaan aktual belum sepenuhnya mencerminkan niat penggunaan yang tinggi, dan menimbulkan pertanyaan tentang faktor-faktor penghambat penggunaan yang lebih konsisten. Bisa jadi, kendala teknis, preferensi terhadap metode manual, atau kurangnya kepercayaan terhadap reliabilitas sistem menjadi penyebab. Penelitian ini sejalan dengan temuan Indraswari (2024), yang menjelaskan bahwa pada aplikasi mobile health untuk pasien diabetes tipe-2, konsistensi penggunaan menjadi indikator utama keberhasilan implementasi teknologi kesehatan. Walaupun niat awal tinggi, penggunaan aktual yang tidak stabil tetap berisiko menurunkan efektivitas jangka panjang sistem digital. Oleh karena itu, RSUD RAMAH perlu memperhatikan faktor pendukung keberlanjutan penggunaan, seperti peningkatan pengalaman

pengguna, penyederhanaan proses, dan penyediaan bantuan teknis yang responsif.

f. Total Penerimaan

Berdasarkan hasil analisis kelima variabel utama dalam model PEUBI, yaitu Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Usefulness (PU), Attitude Toward Using (ATU), Behavioral Intention to Use (BIU), dan Actual Usage (AU), dapat disimpulkan bahwa tingkat total penerimaan pengguna terhadap aplikasi pendaftaran online RSUD RAMAH berada dalam kategori tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh proporsi responden lebih dari 80% menunjukkan persepsi positif, sikap menerima, intensi untuk terus menggunakan, serta perilaku nyata dalam memanfaatkan sistem.

Dimulai dari aspek perceived ease of use, sebagian besar responden menyatakan bahwa aplikasi RAMAH mudah dipelajari dan digunakan, dengan skor rata-rata tinggi. Selanjutnya, pada variabel perceived usefulness, responden mengakui bahwa aplikasi membantu meningkatkan efisiensi layanan, terutama dalam mengakses informasi jadwal dokter dan mengurangi waktu antrean. Kedua aspek ini memperkuat sikap positif responden terhadap sistem, yang tercermin dalam variabel attitude toward using, di mana mayoritas merasa puas terhadap kecepatan akses dan tampilan sistem, meskipun masih ada masukan terkait visual dan kestabilan teknis.

Lebih lanjut, behavioral intention to use menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki niat kuat untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Terakhir, pada dimensi actual usage, meskipun skor rata-rata berada pada kategori sedang, lebih dari separuh responden tetap menggunakan aplikasi secara rutin dan konsisten dalam satu bulan terakhir, yang menandakan adanya keterlibatan nyata dalam penggunaan sistem.

Hasil ini selaras dengan pandangan Wardani (2025) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan teknologi berperan besar dalam mendorong adopsi sistem digital di masyarakat. Selain itu, juga sejalan dengan temuan dari Indraswari (2024) yang menekankan bahwa walaupun intensitas penggunaan tidak selalu tinggi, penerimaan terhadap teknologi tetap kuat apabila pengguna merasakan manfaat serta memiliki pengalaman positif selama penggunaan.

Dengan demikian, pengelola RSUD RAMAH diharapkan dapat mempertahankan keberhasilan ini dengan terus menyempurnakan sistem, khususnya pada aspek visual, stabilitas teknis, dan ketersediaan panduan penggunaan. Edukasi kepada pengguna yang masih berada pada kategori sedang atau netral juga penting dilakukan agar sistem dapat menjangkau seluruh kelompok pengguna secara merata. Langkah ini penting untuk mendukung keberlanjutan dan efektivitas implementasi sistem pendaftaran online di masa mendatang.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada hasil variabel *Actual Use* (AU), yang memiliki rata-rata sebesar 7,78 dan termasuk dalam kategori sedang. Meskipun sebagian besar responden berada dalam kategori tinggi, rata-rata tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aktual sistem belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara niat menggunakan dan perilaku penggunaan nyata. Penelitian ini belum mengeksplorasi faktor eksternal di luar model TAM, dan juga belum mampu menggali secara mendalam dengan pendekatan kuantitatif.