BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Integrasi teknologi informasi dalam sistem Kesehatan menjadi semakin penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas serta aksesibilitas layanan (Republik Indonesia, 2024). Perkembangan informasi yang sangat pesat, terutama di bidang pelayanan kesehatan (Sariyani, 2023). Digitalisasi pelayanan juga memiliki peranan yang penting untuk terus bertahan dalam persaingan bisnis dalam kesehatan, Rumah Sakit harus mampu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dalam menghadapi *revolusi industry* 4.0, semua kegiatan pelayanan di Rumah Sakit sudah berubah ke arah digitalisasi dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan yang efisien dan efektif kepada Masyarakat (Marliana, Widyaningsih dan Istiqlal, 2023)

Pelayanan administrasi rumah sakit merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berfungsi sebagai pendukung utama sebelum pasien menerima pelayanan medis. Pelayanan administrasi mencakup kegiatan pendaftaran pasien, pencatatan dan pengelolaan data pasien, verifikasi identitas serta kepesertaan, hingga pengaturan alur pelayanan ke unit selanjutnya (Ariani, Susanto dan Karsana, 2022). Administrasi yang dikelola dengan baik akan membantu menciptakan alur pelayanan yang tertib, mengurangi waktu tunggu pasien, serta mendukung kelancaran pelayanan medis di rumah sakit (Siregar *et al.*, 2024)

Unit pendaftaran merupakan bagian utama dalam pelayanan administrasi rumah sakit karena menjadi pintu masuk pelayanan bagi pasien rawat jalan, rawat inap, maupun Instalasi Gawat Darurat (IGD) (Hadya, 2025). Pada era digital ini, kualitas pelayanan kesehatan menjadi aspek penting dalam mencapai tujuan pembangunan sektor kesehatan. Peningkatan kesadaran akan pentingnya pelayanan kesehatan berkualitas telah mendorong negara-negara, termasuk Indonesia, untuk mengimplementasikan program jaminan Kesehatan nasional. Rumah sakit

sendiri merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran vital dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sebagai garda terdepan, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya bermutu secara klinis, tetapi juga efisien dari sisi administrasi.

Salah satu inovasi teknologi informasi dalam sistem kesehatan yang diterapkan adalah Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Dengan adanya APM mendukung implementasi Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis dan Standar Layanan BPJS Kesehatan sebagai perangkat operasional dalam rangka modernisasi birokrasi fasyankes. Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) adalah inovasi teknologi informasi dalam sistem kesehatan yang dibuat untuk mempercepat proses registrasi pasien dengan tampilan menyerupai mesin ATM (Mulyawati, Nursanty dan Ningsih, 2025)

Pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dirumah sakit saat ini telah menjadi alat vital dalam menilai mutu pelayanan sejak awal kedatangan pasien. Kepuasan pasien bergantung pada kesan pertama dan kecepatan layanan. Kepuasan ini harus jadi prioritas utama dimana pasien menilai kepuasan dengan membandingkan harapan dan kenyataan layanan. Kepuasan pasien harus selalu menjadi perhatian utama karena mengandung elemen subjektif terkait kualitas layanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien sangat signifikan dan berkaitan erat dengan frekuensi kunjungan kembali pasien, sehingga hal ini dapat dijadikan sebagai indikator untuk menilai mutu pelayanan kesehatan (Suhendri, Asiani dan Murni, 2025).

Penggunaan anjungan pendaftaran mandiri pada tahun 2022 sudah diterapkan di berbagai negara maju untuk meningkatkan layanan kesehatan. Di Inggris, kepuasan pasien dalam penggunaan anjungan pendaftaran mandiri mencapai 85–90%, sementara di Jerman, tingkat kepuasan adalah 80–88%. Finlandia mencatat 88% dan Kanada 85–92%. Di AS, lebih dari 70% rumah sakit menggunakan sistem ini dengan kepuasan 90–95%(Maramba *et al.*, 2022). Di Indonesia, penggunaan APM sudah mulai diterapkan di berbagai rumah sakit, Secara operasional, APM berfungsi

sebagai garda depan untuk mengurai kepadatan di loket admisi konvensional dengan menyediakan jalur registrasi yang lebih ringkas bagi pasien lama dan peserta BPJS. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Marliana, Widyaningsih dan Istiqlal, (2023) didapatkan hasil total kepuasan pasien terhadap APM di rumah sakit RSKD Duren Sawit sebesar 72,3% dan penelitian oleh Mulyawati, Nursanty dan Ningsih, (2025) menyebutkan bahwa mayoritas pasien (55%) merasa kurang puas atau memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap penggunaan mesin anjungan pasien mandiri. Sebaliknya, 45% pasien melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi. Namun kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa fitur teknis sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) belum mampu memberikan kepuasan bagi pasien dan pada penelitian Sari dan Noor, (2023) menyebutkan bahwa kepuasan pasien terhadap APM 57,0% menunjukan efektivitas pelayanannya walaupun be lum mencapai standar

Berdasarkan hasil wawancara di RSJD Dr. RM Soedjarwadi yang dilakukan pada saat studi pendahuluan pada tanggal 13 Februari 2026 diketahui bahwa mesin anjungan pendaftaran mandiri (APM) mulai digunakan pada tahun 2022. Alur penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri antara lain pasien datang kemudian scan wajah/sidik jari. Setelah berhasil, pasien bisa langsung mencetak surat Eligibilitas Peserta dan bisa langsung ke poli. Data pasien yang menggunakan anjungan pendaftaran mandiri dalam kurun wakktu 3 bulan terakhir sekitar 11.565 pasien, dimana rata-rata penggunaan APM per bulannya 3500 pasien menggunakan fasilitas tersebut, yang berarti rata-rata populasi 282 pasien yang menggunakan anjungan pendaftaran mandiri perharinya dalam kurun waktu 1 minggu. Sampai dengan studi pendahuluan, RSJD Dr. RM Soedjarwadi belum memiliki data empiris yang mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).

Namun penggunaan APM masih menghadapi sejumlah hambatan, seperti desain antarmuka yang kurang intuitif, kesenjangan literasi digital terutama pada kelompok lanjut usia, serta ketergantungan sistem

terhadap jaringan BPJS (Watiatsaro dan Ricky, 2025). Hal tersebut juga menjadi hambatan di RSJD Dr. RM Soedjarwadi yang menunjukkan bahwa antrean panjang dan area pendaftaran yang terlalu penuh masih sering terjadi meskipun APM digunakan. Penumpukan ini biasanya disebabkan oleh beberapa hal, seperti jam kedatangan pasien yang sama di pagi hari, perbedaan antara jumlah kunjungan pasien dan jumlah mesin APM yang tersedia, kurangnya literasi digital pasien, yang menyebabkan pasien terlambat menggunakan alat, dan masalah teknis sistem yang terintegrasi dengan penjamin seperti BPJS Kesehatan. Selain itu, dari perspektif teknis sistem APM yang terintegrasi dengan sistem BPJS yang menyebabkan sistem error.

Menurut penelitian sebelumnya tentang penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di fasilitas pelayanan kesehatan menunjukkan belum tercapai kesimpulan yang konsisten. Menurut beberapa penelitian, penggunaan APM belum sepenuhnya memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, dengan tingkat kepuasan pasien sedang hingga rendah, dan beberapa variabel tidak menunjukkan korelasi signifikan antara kepuasan pasien dan APM. Selain itu, penelitian sebelumnya lebih fokus pada mengukur tingkat kepuasan pasien atau efektivitas sistem secara deskriptif daripada mempelajari faktor-faktor penerimaan teknologi yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan menggunakan Model Penerimaan Teknologi (TAM).

Dari temuan tersebut penulis menggunakan sudut pandang yang berbeda yaitu penggunaan metode TAM dimana melalui model Technology Acceptance Model (TAM) ini mampu menjelaskan secara sistematis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna, khususnya melalui konstruk utama seperti *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* yang berpengaruh terhadap sikap, minat, hingga penggunaan aktual sistem. Dalam hal ini dinilai tepat karena tidak hanya menilai kepuasan pasien, tetapi juga mampu mengidentifikasi bagaimana persepsi pasien terhadap kemudahan dan kegunaan APM mempengaruhi

penerimaan dan pemanfaatan teknologi tersebut. Dengan demikian, penggunaan TAM diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi APM di rumah sakit dan menganalisis bagaimana kepuasan pasien terhadap anjungan pendaftaran mandiri dan bagaimana mereka sebenarnya menerima teknologi tersebut.

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Konstruk TAM Dengan Tingkat Kepuasan Paien Rawat Jalan Dalam Pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSJD Dr. RM Soedjarwadi**"**. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui faktor penerimaan teknologi yang mempengaruhi kepuasan pasien guna mengoptimalkan pemanfaatan APM dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit, karena implementasi APM di RSJD Dr. RM Soedjarwadi belum sepenuhnya optimal hal tersebut sangat berpengaruh terdapa kepuasan pasien terhadap APM.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah "Apakah terdapat hubungan antara konstruk TAM dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSJD Dr. RM Soedjarwadi?"

C. Tujuan

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) ditinjau dari kostruk-konstruk *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi

2. Tujuan khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini:

a. Untuk mengidentifikasi karakteristik responden terhadap pemanfaatan anjungan pendaftaran mandiri (APM)
b. Untuk mendeskripsikan pemanfaatan anjungan pendaftaran mandiri

di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi

c. Untuk mendeskripsikan gambaran konstruk TAM dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi
d. Untuk mengetahui hubungan konstruk TAM dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pemanfaatan anjungan pendaftaran mandiri (APM)

D. Manfaat

1. Bagi rumah sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi objektif dan data empiris mengenai efektivitas serta keberhasilan implementasi Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSJD Dr. RM Soedjarwadi. Melalui hasil analisis kepuasan pasien, pihak manajemen dapat mengidentifikasi kendala teknis maupun non-teknis sebagai dasar pertimbangan dalam pengambilan kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan optimalisasi sistem informasi kesehatan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien.

2. Bagi institusi pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan serta menambah referensi kepustakaan, khususnya dalam bidang manajemen informasi kesehatan dan kualitas layanan digital. Selain itu, penelitian ini menjadi tolak ukur sejauh mana teori yang diajarkan di bangku perkuliahan dapat diaplikasikan secara tepat dalam memecahkan permasalahan nyata di fasilitas kesehatan, serta dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mendalami topik serupa dengan sudut pandang yang lebih luas.

3. Bagi peneliti

Kajian ini bermanfaat sebagai sarana untuk mengembangkan wawasan, kemampuan berpikir kritis, dan keterampilan metodologis dalam melakukan riset ilmiah di lapangan. Proses penelitian ini memberikan pengalaman praktis dalam memahami dinamika teknologi informasi di sektor kesehatan sekaligus menjadi salah satu syarat akademik yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan program studi. Lebih dari itu, penelitian ini diharapkan dapat mengasah kepekaan

peneliti dalam memberikan solusi implementatif terhadap tantangan transformasi digital di instansi kesehatan.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian yang ditampilkan pada tabel 1.1 menyajikan tiga penelitian terdahulu tentang penggunaan APM, dimana terdapat kesamaan variabel namun berbeda pada metode penelitian dan fokus pembahasannya. Berikut tabel keaslian penelitian yang menjadi acuan:

Tabel 1. 1 keaslian penelitian

No	Penulis dan Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Yeti Septia Mulyawati, Oci Etri Nursanty, Desy Kartika Ningsih (2025)	Analisis Kepuasan Pasien BPJS terhadap Penggunaan Mesin Anjungan Pasien Mandiri (MAPAN) dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di RSDH Cianjur	Terdapat persamaan pada salah satu variable penguji yaitu kemudahan dalam pemakaian *(ease of use)*	Terdapat perbedaan dalam metode yang digunakan yaitu menggunakan TAM dan kelemahan pada hasil kurang kuat secara teoritis dimana tidak ditemukan hubungan signifikan pada semua variabel EUCS
2.	Agedya Ayu Desiva Sari dan Frieda Ani Noor (2023)	Efektivitas penerapan pendaftaran pasien menggunakan mesin Antrian Pendaftaran Mandiri (APM) dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) di puskesmas gambirsari	Terdapat persamaan pada metode yang digunakan yaitu metode *Technology Acceptance Model* (TAM)	Terdapat perbedaan pada tempat penelitian sebelumnya di Puskesmas Gambirsari dan fokus penelitiannya pada efektivitas alur pendaftaran sedangkan penelitian ini akan dilakukan di RSJD Dr. RM.

				Soedjarwadi dan fokus penelitian ini ada pada kepuasan pasien terhadap mesin (APM) namun Variabel TAM yang digunakan belum lengkap
3.	Nina Marliana, Cicilia Widyaningsh,Haidar Istiqlal (2023)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS	Terdapat persamaan pada salah satu variabel penguji yaitu kemudahan dalam pemakaian *(ease of use)*	Terdapat perbedaan dalam metode yang digunakan yaitu menggunakan TAM dan pada variabel akurasi menunjukkan hasil yang tidak signifikan