

# EVALUASI APLIKASI PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN *ONLINE* DENGAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TABANAN

## ABSTRAK

RSUD Tabanan sudah menerapkan pendaftaran pasien rawat jalan *online* melalui aplikasi *WhatsApp*, akan tetapi masih terdapat beberapa hambatan dan selama bulan Juli sampai dengan Oktober 2023 hanya 21,9% pasien yang melakukan pendaftaran secara *online*, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi kurang optimal. Maka dari itu, perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui penerimaan aplikasi oleh pengguna dengan *Technology Acceptance Model* (TAM), yang terdiri dari persepsi kemudahan pengguna (PEOU), persepsi kegunaan (PU), sikap dalam penggunaan teknologi (ATU), minat perilaku menggunakan teknologi (BIU) dan penggunaan teknologi sesungguhnya (AU).

Rancangan penelitian ini menggunakan *mix method* studi kasus dan naratif. Jumlah populasi sebanyak 6.395 pasien. Sampel analisis kuantitatif sebanyak 380 pasien dan sampel analisis kualitatif sebanyak 9 orang responden. Menggunakan instrumen *checklist* observasi, kuesioner dan *draft* wawancara. Analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana dan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan variabel PEOU berpengaruh positif terhadap PU (*Sig.* 0,00), variabel PEOU berpengaruh positif terhadap ATU (*Sig.* 0,00), variabel PU berpengaruh positif terhadap ATU (*Sig.* 0,00), variabel PU berpengaruh positif terhadap BIU (*Sig.* 0,00), variabel ATU berpengaruh positif terhadap BIU (*Sig.* 0,00), variabel PU tidak berpengaruh terhadap AU (*Sig.* 0,20), serta variabel BIU berpengaruh positif terhadap AU (*Sig.* 0,00). Tidak adanya pengaruh antara variabel PU terhadap AU karena masih terdapat beberapa kendala, sehingga walaupun aplikasi berguna, tetapi tidak mempengaruhi kondisi nyata dalam penggunaannya. Saran bagi rumah sakit yaitu dilakukan evaluasi prosedur serta peningkatan mutu dan kualitas aplikasi pendaftaran *online*. Saran bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode analisis lain dan menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak.

**Kata Kunci:** evaluasi, pendaftaran pasien *online*, *WhatsApp*, TAM

# **THE EVALUATION OF ONLINE OUTPATIENT REGISTRATION APPLICATION WITH TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL AT TABANAN REGIONAL GENERAL HOSPITAL**

## **ABSTRACT**

RSUD (Regional General Hospital) Tabanan has implemented online outpatient registration through the WhatsApp application, but it still has several obstacles, and during July to October 2023, only 21.9% of patients registered online, so that the services provided were less than optimal. The Technology Acceptance Model (TAM) is made up of five parts: perceived ease of use (PEOU), perceived usefulness (PU), attitudes toward using (ATU), behavioral intention to use (BIU), and actual technology use (AU). The application needs to be looked at based on these levels.

This research design uses a mix of case studies and narratives. The total population consisted of 6,395 patients. The quantitative analysis sample included 380 patients, while the qualitative analysis sample included 9 respondents. It used tools such as observation checklists, questionnaires, and interview drafts. The study utilized both simple linear regression and multiple linear regression techniques.

The results showed that the PEOU variable had a positive effect on the PU (Sig. 0,00), the PEOU variable had a positive effect on the ATU (Sig. 0,00), the PU variable had a positive effect on the ATU (Sig. 0,00), the PU variable had a positive effect on the BIU (Sig. 0,00), the ATU variable had a positive effect on the BIU (Sig. 0,00), the PU variable had no effect on the AU (Sig. 0,20), and the BIU variable had a positive effect on the AU (Sig. 0,00). Despite the usefulness of the application, the real conditions of its use remain unaffected by the influence of PU variables on AU. Hospitals should be encouraged to evaluate procedures and improve the quality of online registration applications. Future researchers can use other analytical methods and a larger number of samples to make suggestions.

**Keywords:** evaluation, online patient registration, WhatsApp, TAM