

**EVALUASI PENERIMAAN PENGGUNAAN APM (ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI)
DENGAN PENDEKATAN TAM (*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*) PADA PELAYANAN
RAWAT JALAN DI RSUD DR. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI**

Harmila Meysafera ¹, Frieda Ani Noor*

¹Mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta.

*Dosen Program Studi Administrasi Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta.

harmilameysafera@gmail.com

Abstrak

Berdasarkan perkembangan yang saat ini terjadi yaitu adanya mesin APM memungkinkan proses pendaftaran rawat jalan secara mandiri tanpa perlu antri di loket pendaftaran. Mesin APM ini harapannya pendaftaran jadi lebih simpel, lebih cepat dan mengurangi waktu tunggu di loket pendaftaran. Pasien menunggunya tidak terlalu lama, mesin APM di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso untuk pasien BPJS, pasien kontrol dan pasien umum. Penelitian ini bertujuan Mengevaluasi penerimaan penggunaan mesin APM berdasarkan metode TAM (*Technology Acceptance Model*) dalam pelayanan rawat jalan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. Jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif menggunakan wawancara mendalam mendalam (*In-depth Interview*) dari informan, yaitu pegawai rekam medik dan 2 (dua) petugas pendaftaran. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer, data sekunder dan instrumen penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 4 variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kemanfaatan, Sikap Terhadap Penggunaan dan Minat Perilaku Penggunaan, namun adanya tambahan untuk pihak RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri segera terselesaikan pembuatan SOP karena suatu program harus mempunyai SOP agar terarahkan untuk melakukan suatu pekerjaan karena sudah ada panduan yang lebih jelas dan menciptakan kualitas untuk mengevaluasi suatu program.

Kata kunci: evaluasi, APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri), TAM

Recent developments demonstrate that the APM machine allows the outpatient registration process independently without queueing at the counter. The APM machine is expected to simplify registration faster and reduce waiting time at the counter. Dr. Soediran Mangun Sumarso operates this APM machine at RSUD for BPJS, control, and general patients. This study evaluated the acceptance of APM (Self-Registration Platform) machines using the TAM (Technology Acceptance Model) method in outpatient services at RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso. The type of research employed descriptive research with qualitative methods. Qualitative research was conducted through in-depth interviews with informants of medical record staff and two registration officers. Data collection techniques included primary data,

secondary data, and research instruments. The results identified four key factors: perceived ease of use, perceived usefulness, attitude towards use, and interest in use behavior. In addition, it is recommended that RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso immediately complete the SOP because every program requires an SOP as a clear guide for implementing tasks and improving the quality of program evaluation.

Keywords: *APM (Self-Registration Platform), Evaluation, TAM*

PENDAHULUAN

Berdasarkan kemajuan teknologi pada era revolusi 4.0 sangat berpengaruh pada teknologi informasi yang mempunyai peran yang sangat baik disegala bidang ekonomi, pendidikan dan untuk sektor kesehatan. Saat ini, di era globalisasi teknologi informasi ini dapat membantu atau mempermudah manusia. Tercantum Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 46 Tahun 2014 terkait “Sistem Informasi Kesehatan yaitu seperangkat susunan mencakup pendataan, informasi, indikator, alur, seperangkat, teknologi, serta sumber daya manusia yang berhubungan serta diatur dengan tersusun guna membimbing tindakan maupun putusan yang bermanfaat untuk mendorong pembangunan kesehatan. Sistem Informasi Kesehatan ini memiliki tujuan menjamin kualitas ketersediaan, kualitas, serta akses atas Informasi Kesehatan yang bernilai pengetahuan membangun masyarakat lebih sehat yang mandiri”(1).

Pelayanan kesehatan yaitu berfungsi memiliki mekanisme pembiayaan, tenaga kerja terlatih sangat baik, informasi yang diandalkan dapat mengambil keputusan dan kebijakan. Pada UU RI No 36 Tahun 2009 terkait “Kesehatan ialah upaya pembangunan kesehatan menaikkan

kemauan serta kesadaran seseorang agar kehidupan lebih sehat supaya menaikkan derajat kesehatan”(2). Mempertahankan loyalitas pasien, rumah sakit harus memiliki berbagai pelayanan yang diunggulkan, seperti petugas yang ramah, cekatan, gesit, dan melayani dengan cepat. Pelayanan rawat jalan adalah bagian penting dari setiap layanan, terutama rumah sakit.

Perkembangan yang saat ini terjadi yaitu adanya mesin APM memungkinkan proses pendaftaran rawat jalan secara mandiri tidak perlu antri di loket pendaftaran, secara tidak langsung mengurangi antrian panjang dan mempermudah pegawai tenaga kesehatan mesin APM dapat membantu mengurangi beban kerja pada pegawai pendaftaran, yang dulunya hanya mendaftarkan pasien secara manual. Efisiensi pada pendaftaran yaitu pegawai dapat mendaftar dengan lebih cepat dan mengurangi waktu tunggu di loket pendaftaran. Selain itu, memakai APM guna mengolah pengambilan nomor antrian, tetapi sebagian pasien masih minim pemahaman cara memakai mesin APM, pasti apabila pasien bingung memakai APM ditemukan pekerja yang akan mempermudah untuk pengambilan nomor. Tujuan dari penggunaan teknologi informasi ini adalah untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih cepat, praktis, dan transparan, yang

akan menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien.

APM adalah mesin pendaftaran secara mandiri dengan *touchscreen*, *scanner barcode*, *printer*, dan alat lainnya yang ada pada mesin APM. Penggunaan mesin APM memiliki tujuan mengoptimalkan tahap pendaftaran rawat jalan dan rawat inap supaya tercipta pelayanan yang mudah, gesit, serta nyaman. APM ini harapannya pendaftaran jadi lebih simpel lebih cepat menunggunya tidak terlalu lama untuk APM di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso untuk pasien BPJS, pasien kontrol dan pasien umum. Sebelum adanya mesin APM dari beberapa pengalaman pasien-pasien sebelumnya antriannya cukup panjang ada yang mengambil nomor antrian pagi-pagi sebelum loket pendaftaran dibuka jadi RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso memberikan inovasi baru yaitu menggunakan mesin APM untuk mempercepat dan memotong waktu tunggu di pendaftaran.

Tabel Pendataan Kunjungan Pasien Rawat Jalan
Tahun 2021-2023 di RSUD dr. Soediran
Mangun Sumarso Wonogiri

No	Tahun	Total Kunjungan
1	2021	34.535
2	2022	50.499
3	2023	44.222

Sumber: Pendataan Rekam Medis RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri, 2023

Dari keterangan pada tabel diatas total kunjungan pasien dari 3 (tiga) tahun terakhir terjadi peningkatan diperiode 2022 sebanyak 50.499 jumlah kunjungan pasien. Sedangkan, pada tahun 2023 per-bulan Januari-Oktober jumlah kunjungan pasien sebanyak 44.222 kunjungan. Meningkatnya jumlah kunjungan pasien pertahunnya dengan adanya mesin APM dapat mempermudah pekerjaan petugas pelayanan rawat jalan pada RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri, pada bulan Februari 2024. Jenis penelitian ini yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif yang dilakukan dengan wawancara mendalam kepada tenaga kesehatan, yaitu rekam medik dan 2 (dua) petugas pendaftaran yang menggunakan APM di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Informan

wawancara mendalam (*In-depth Interview*) oleh peneliti kepada 3 informan yaitu rekam medik dan 2 petugas yang menggunakan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).

Tabel Karakteristik Informan

No	Informan	Usia	Pendidikan	Jabatan
1	Dwi Nurhayati	40	D3 Rekam Medik	Koordinasi Pendaftaran
2	Era Vilia Novian	28	SMK	Informasi (APM)
3	Dian Sulastri	39	D4 MIK	Rekam Medik

2. Interpretasi Hasil Penelitian

Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) menjelaskan perilaku pengguna sistem teknologi informasi. Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) digunakan untuk memahami dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna terhadap suatu teknologi yaitu merupakan persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan dalam penggunaan sistem teknologi informasi. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memprediksi perilaku penerimaan teknologi informasi.

TAM (*Technology Acceptance Model*) terdiri dari beberapa variabel yang didalam mencakup (*Perceived Ease Of Used*) Persepsi Kemudahan Penggunaan, (*Perceived Usefulness*) Persepsi Kemanfaatan, (*Attitude Toward Using*) Sikap Terhadap Penggunaan dan (*Behavioral Intention To Use*) Minat Perilaku Penggunaan. Penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam (*In-depth*

Interview) oleh peneliti kepada 3 informan(15).

a. (*Perceived Ease Of Used*) Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan teknologi sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya terhadap sistem teknologi informasi dengan mudah digunakan dan dipahami. Hasil penelitian pegawai di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso dirasa dimudahkan dengan adanya mesin APM ini karena sangat membantu adanya APM untuk pekerjaan mereka. Hal ini disampaikan sebagai berikut:

“Sangat membantu sekali bagi kami petugas pendaftaran”

(Wawancara yang dilakukan dengan informan 1 pada hari Jumat, 23 Februari 2024)

Kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dapat mempengaruhi evaluasi penerimaan penggunaan APM di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. Hal ini telah selaras teori TAM (*Technology Acceptance Model*) menurut Davis (1989) yaitu mudah dipahami dan dipelajari karena sebelum itu pegawai sudah ada sosialisasi cara mengoperasikan mesin APM.

b. (*Perceived Usefulness*) Persepsi Kemanfaatan

Persepsi kemanfaatan merupakan sebagai suatu ukuran tingkatan pengguna percaya terhadap teknologi yang akan membawa manfaat bagi orang yang menggunakannya. Hasil penelitian pegawai di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso dengan adanya APM pasien dapat melakukan proses pendaftaran dengan waktu yang singkat, tidak terjadi penumpukan pasien dan tidak perlu menunggu terlalu lama. Hal ini disampaikan sebagai berikut:

“Sangat membantu karena disini tidak terjadi penumpukan pasien yang banyak”

(Wawancara yang dilakukan dengan informan 2 pada hari Jumat, 23 Februari 2024)

Kemanfaatan penggunaan (*Perceived Usefulness*) dapat mempengaruhi evaluasi penerimaan penggunaan APM di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. Hal ini telah selaras dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) menurut Davis (1989) yaitu dengan adanya mesin APM dapat mempercepat pelayanan, membantu memperingankan pegawai di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso dalam menyelesaikan tugasnya dan mempersingkat waktu antrean dengan adanya mesin APM dapat mempermudah

penggunanya dan meningkatkan kinerja pegawai.

c. (*Attitude Toward Using*) Sikap Terhadap Penggunaan

Sikap terhadap penggunaan sistem teknologi informasi menjadi tolak ukur atau menerima sebagai pengguna suatu teknologi yang mudah dipahami oleh seseorang. Hasil penelitian pegawai di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso apabila mesin APM *error* sikap pertama pegawai melapor bagian IT SIMRS untuk memperbaiki mesin, setelah itu pegawai pendaftaran memberikan antrian sementara untuk pasien menggunakan nomor antrian manual untuk ke pendaftaran. Hal ini disampaikan sebagai berikut:

“Kalo error menggunakan antrian manual dan lapor bagian IT atau bagian SIMRS”

(Wawancara yang dilakukan dengan informan 3 pada hari Jumat, 23 Februari 2024)

Dalam suatu aplikasi terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur) di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso belum adanya SOP untuk mesin APM dikarenakan dalam on proses. SOP (Standar Operasional Prosedur) sangat penting suatu aplikasi jika mempunyai SOP maka lebih mudah untuk melakukan suatu pekerjaan sebab telah terdapat panduan yang lebih jelas dan

menciptakan kualitas untuk mengevaluasi suatu program. Hal ini disampaikan sebagai berikut:

“Ya ada tapi on proses untuk SOP penggunaan APM”

(Wawancara yang dilakukan dengan informan 1 pada hari Jumat, 23 Februari 2024)

Sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*) dapat mempengaruhi evaluasi penerimaan penggunaan APM di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. Hal ini tidak selaras dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) menurut Davis (1989) menyatakan jika sikap individu menjadi tolak ukur untuk menerima suatu teknologi dalam penerimaan teknologi tersebut.

d. (Behavioral Intention To Use) Minat Perilaku Penggunaan

Perilaku pengguna sehari-hari yang merupakan sikap seseorang yang tingkat penggunaannya dari suatu teknologi. Hasil penelitian di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso pegawai memberikan motivasi kepada pasien untuk menggunakan mesin APM secara mandiri yang saat ini digunakan untuk memotivasi melalui via video dan melalui lisan jika petugas APM sedang membantu pasien kesulitan menggunakan mesin APM setelah itu akan diarahkan untuk mengklik bagian-

bagiannya harapannya ke depan dari pegawai, pasien mandiri dalam menggunakan mesin APM. Hal ini sesuai dengan beberapa pernyataan sebagai berikut:

“edukasinya baru melalui via video”

(Wawancara yang dilakukan dengan informan 1 pada hari Jumat, 23 Februari 2024)

“jadi didepan sudah ada satpam jadi pasien sudah diarahkan ke mesin APM nanti dipersilahkan pasien menggunakan mesin APM dengan bantuan petugas setelah itu diarahkan mengklik bagian-bagiannya biar pasien tahu harapan kami pasien mandiri menggunakan mesin APM”

(Wawancara yang dilakukan dengan informan 3 pada hari Jumat, 23 Februari 2024)

Minat perilaku penggunaan (*Behavioral Intention to Use*) dapat mempengaruhi evaluasi penerimaan penggunaan APM di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. Hal ini telah selaras dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) menurut Davis (1989) yang menyatakan bahwa suatu sistem informasi apabila penggunaanya dikatakan menaruh sikap dan minat kepada sistem tersebut. Minat dari

penggunaan dikata mudah digunakan sehingga dapat meningkatkan minat pengguna dalam penerimaan mesin APM.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- a. Hasil dari aspek kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) menunjukkan bahwa pegawai dirasa dimudahkan dengan adanya mesin APM karena sangat membantu dengan adanya APM untuk pekerjaan mereka.
- b. Hasil dari aspek kemanfaatan penggunaan (*Perceived Usefulness*) menunjukkan bahwa mempersingkat waktu antrean dengan adanya mesin APM dapat mempermudah penggunaanya dan meningkatkan kinerja pegawai.
- c. Hasil dari aspek sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*) menunjukkan bahwa apabila mesin APM error sikap pertama pegawai melapor bagian IT SIMRS dan pegawai pendaftaran memberikan antrian manual untuk ke pendaftaran.
- d. Hasil dari aspek minat perilaku penggunaan (*Behavioral Intention to Use*) menunjukkan bahwa pegawai memberikan motivasi kepada pasien untuk menggunakan mesin APM

secara mandiri yang saat ini digunakan untuk memotivasi melalui via video dan melalui lisan jika petugas APM sedang membantu pasien.

2. Saran

Harapan kedepannya pembuatan SOP (Standar Operasional Prosedur) segera terselesaikan pembuatannya karena suatu program harus mempunyai SOP agar terarahkan untuk melakukan suatu pekerjaan karena sudah ada panduan yang lebih jelas dan menciptakan kualitas untuk mengevaluasi suatu program. Jika tidak ada SOP dalam suatu program pegawai tidak bisa menilai kinerja suatu program tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Pemerintah RI. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan. 2014. Available from: <http://jdih.kkp.go.id/peraturan/pp-46-2014.pdf>
2. Sumarno G. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Vol. 5. 2009. Available from: <http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>
3. Kemenkes RI. Permenkes No 3 Tahun 2020

- Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 2020. Available from:<http://bppsdmk.kemkes.go.id/web/files/a/peraturan/119.pdf>
4. Kesehatan P, Setya B, No JP. Evaluasi efektivitas penggunaan mesin anjungan pendaftaran mandiri di puskesmas sentolo i kulon progo 1. 2023;255–60.
 5. Rsud, Soediran M, Sumarso W. Profil rumah sakit, peningkatan mutu dan keselamatan pasien.
 6. Marliana N, Widyaningsih C, Istiqlal H. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS. *J Manaj dan Adm Rumah Sakit Indones.* 2023;7(1):65–77.
 7. Sabrina M, Ulfa HM, Azlina. Gambaran Dukungan Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020. *J Rekam Medis (Medical Rec Journal).* 2021;1(2):159–70.
 8. Suarga S. Hakikat, Tujuan Dan Fungsi Evaluasi Dalam Pengembangan Pembelajaran. *Inspiratif Pendidik.* 2019;8(1):327–38.
 9. Permatasari Putri WS. Perencanaan dan Evaluasi Kesehatan. Jogjakarta; 2021. 140 p.
 10. Maatisya YF, Santoso APA. Rekonstruksi Kesejahteraan Sosial Bagi Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit. *JISIP (Jurnal Ilmu Sos dan Pendidikan).* 2022;6(3):10337–55.
 11. Sumarno G. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Vol. 5. 2009. Available from:<http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>
 12. Amran R, Apriyani A, Dewi NP. Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit. *Baiturrahmah Med J.* 2022;1(September 2021):69–76.
 13. Ahmad Zikri MIH. Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen. *J Ilmu Komputer, Ekon dan Manaj.* 2022;1(1):129–38.
 14. Syamsudin S, Asro'i A. Kajian Kualitas Layanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keluarga Miskin (Gakin) dan Keluarga tidak Miskin (Non Gakin) di Sulawesi Tengah. *J Manaj dan BisniS.* 2008;12–28.
Available from:<https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/performa/article/view/2380>
 15. Sumaryono D, Ismiati. Technology Acceptance Model (TAM) Sebagai Tools Penilai Penerimaan Kader Posyandu Remaja Bina Karya Terhadap Sistem Informasi Sms Gateway One Way Remainder Melaksanakan 7 Pesan Germas Berbasis Android. *Media Inf.* 2023;19(1):20–8.
 16. Fadli MR. Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika.* 2021;21(1):33–54.
 17. Yusra Z, Zulkarnain R, Sofino S. Pengelolaan Lkp Pada Masa Pendmik Covid-

19. J Lifelong Learn. 2021;4(1):15–22.
18. Jailani SM. Membangun Kepercayaan Data Dalam Penelitian Kualitatif. *Prim Educ J*. 2020;4(2):19–23.
19. Mekarisce AA. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *J Ilm Kesehat Masy Media Komun Komunitas Kesehat Masy*. 2020;12(3):145–51.
20. Ahmad, Muslimah. Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif. *Proceedings*. 2021;1(1):173–86.
21. Ayu A, Sari D, Noor FA. Efektivitas Penerapan Pebaftaran Pasien Menggunakan Mesin Antrian Pendaftaran Mandiri (APM) Dengan Teori Technology Acceptance Model (TAM) di Puskesmas Gambirsari. :1–8.
22. Shiila Nika Adiffa, Masturoh I. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di RSUD Pakuwon Sumedang Tahun 2022. *J Ilm Perekam dan Inf Kesehat Imelda*. 2022;7(2):144–53.