

Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Slamet Garut Jawa Barat terkait Sistem Pendaftaran *Online* (Suatu Tinjauan dari *Unified Theory of Acceptance and use of Technology Model*)

Dipia Pebrianti¹, Tezza Adriansyah Anwar^{1*}, Artarina Dewi Asri Samoedra¹,
Imram Radne Rimba Putri²

¹Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Unjani, Cimahi, Indonesia
Jalan Terusan Jendral Sudirman, Cibeber, Kecamatan Cimahi Selatan, Kota Cimahi, Jawa Barat,
Indonesia

²Program Studi Administrasi Rumah Sakit Universitas Alma Ata, Yogyakarta, Indonesia
Jalan Brawijaya No.99 Bantul, Yogyakarta, Indonesia

*Email : adriansyah.anwar@lecture.unjani.ac.id

Abstrak

Permasalahan pendaftaran *online* dialami oleh RSUD dr. Slamet Garut Jawa Barat. Hal ini dilihat dari data pra-survei, *google review*, dan wawancara dengan pasien rawat jalan yang diwajibkan untuk menggunakan pendaftaran online. Namun, pasien merasakan kurang yakin terhadap penggunaan teknologi tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil kajian terkait penggunaan pendaftaran online melalui Mobile JKN apakah pengguna teknologi tersebut menerima, menggunakan, atau bahkan menolak suatu teknologi yang diukur menggunakan model UTAUT. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi kepada 130 responden. Analisis jalur digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *effort expectancy*, *facilitating conditions*, dan *social influence* berdampak positif terhadap *performance expectancy*. Begitu juga dengan *self-efficacy* dan *facilitating conditions* berdampak positif terhadap *effort expectancy*. Namun, pada *social influence* tidak berdampak terhadap *effort expectancy*. Begitu pula dengan *performance expectancy* dan *social influence* terhadap *actual use*. Berbeda dengan *effort expectancy* dan *facilitating conditions* yang berdampak positif terhadap *actual use*. *Performance expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berdampak positif terhadap *satisfaction*. Namun, *effort expectancy*, *actual influence*, dan *self-efficacy* tidak berdampak terhadap *satisfaction*. Membantu pasien yang mengalami kesulitan dalam menggunakan Mobile JKN untuk pendaftaran dapat dilakukan melalui ketersediaan wifi yang memadai dan staf yang siap membantu. Selanjutnya, promosi yang lebih aktif dilakukan melalui media sosial Rumah Sakit.

Keywords: kepuasan pasien; pendaftaran *online*; UTAUT model

Outpatient Satisfaction at RSUD Dr. Slamet Garut West Java Regarding the Online Registration System (A Review of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model)

Abstract

Online registration problems were experienced by RSUD dr. Slamet Garut, West Java. This was seen from pre-survey data, Google reviews, and interviews with outpatients who were required to use online registration. However, patients felt less confident in using the technology. The purpose of this study was to obtain study results related to the use of online registration through Mobile JKN, whether users of the technology accept, use, or rejected as measured using the UTAUT model. This study was conducted by distributing questionnaires, interviews, and observations to 130 respondents. Path analysis was used in this study. The results showed that effort expectancy, facilitating conditions, and social influence had a positive impact on performance expectancy. Likewise, self-efficacy and facilitating conditions had a positive impact on effort expectancy. However, social influence had no impact on effort expectancy. Similarly, performance expectancy and social influence had a positive impact on actual use. In contrast, effort expectancy and facilitating conditions had a positive impact on actual use. Performance expectancy, social influence, and facilitating conditions had a positive impact on satisfaction. However, effort expectancy, actual influence, and self-efficacy did not impact satisfaction. Assisting patients experiencing difficulties using Mobile JKN for registration can be achieved through adequate Wi-Fi and helpful staff. Furthermore, more active promotion can be conducted through the hospital's social media channels.

Keywords: online registration; patient satisfaction; UTAUT model

Artikel info :

submit 23 Oktober 2025; direvisi¹ 25 Februari 2026; direvisi² 14 April 2026; accepted 07 Mei 2026, available online 21 Mei 2026; publish 31 Mei 2026

PENDAHULUAN

Transformasi digital di sektor kesehatan merupakan bagian dari upaya peningkatan mutu layanan dan efisiensi sistem pelayanan kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam bentuk sistem pendaftaran online menjadi salah satu inovasi strategis untuk mengurangi antrean, meningkatkan efektivitas waktu pelayanan, serta memperbaiki pengalaman pasien. Di Indonesia, implementasi digitalisasi layanan

kesehatan diperkuat melalui penggunaan aplikasi *Mobile JKN* yang dikembangkan oleh BPJS Kesehatan sebagai sarana akses layanan dan administrasi kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hal ini sejalan dengan fokus pemerintah terhadap pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada periode 2021–2023 yang lebih diarahkan pada sektor kesehatan, yang salah satunya dipengaruhi oleh dampak pandemi Covid-19 (1). Sistem pendaftaran

online melalui *Mobile JKN* memungkinkan pasien melakukan registrasi pelayanan rawat jalan tanpa harus datang langsung ke rumah sakit. Secara konseptual, sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi kepadatan antrean di fasilitas kesehatan. Namun, keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, melainkan juga oleh tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap teknologi tersebut (2).

Penerimaan teknologi sering didefinisikan sebagai niat perilaku individu untuk menggunakan atau mengadopsi suatu sistem informasi (3,4). Dalam konteks penerimaan teknologi, Venkatesh et al. mengembangkan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Model UTAUT sendiri merupakan suatu model yang digunakan untuk mengetahui perilaku atau persepsi pengguna setelah menggunakan teknologi. Model UTAUT ini merupakan pengembangan dari model TAM (*Technology Acceptance Model*) (5). Model ini mengintegrasikan berbagai model sebelumnya dan mengidentifikasi empat konstruk utama yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan teknologi, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* (6,7). *Performance expectancy* merujuk pada keyakinan bahwa penggunaan sistem akan meningkatkan kinerja, sedangkan *effort*

expectancy berkaitan dengan tingkat kemudahan penggunaan sistem. *Social influence* menggambarkan pengaruh pihak lain yang dianggap penting, dan *facilitating conditions* mencerminkan dukungan organisasi serta infrastruktur yang tersedia untuk menunjang penggunaan sistem (8).

Dalam perkembangannya, UTAUT berkembang menjadi model penerimaan seseorang terhadap teknologi informasi (*user acceptance*) yang dipengaruhi oleh *performance expectancy* (PE), *effort expectancy* (EE), *social influence* (SI), *facilitating conditions* (FC), *behavioral intention* (BI), dan *use behavior* (UB) (5,9-11). Model UTAUT terdiri dari tujuh konstruk, yaitu *self efficacy*, *facilitating conditions*, *sosial influence*, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *actual use*, dan *satisfaction* (12). Dari ketujuh konstruk tersebut dapat dilihat konstruk mana yang mempengaruhi tingkat penerimaan penggunaan teknologi (13). Sementara itu, UTAUT bertujuan untuk menjelaskan tingkat penerimaan pengguna dan perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi informasi (9).

Sikap seperti kecemasan teknologi dan efikasi diri teknologi tidak didefinisikan sebagai hal yang penting dalam UTAUT, namun sebuah meta-analisis baru-baru ini dari penelitian yang menguji model tersebut menunjukkan bahwa sikap-sikap ini merupakan pusat penerimaan dan secara parsial memediasi efek ekspektasi kinerja,

ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi penerimaan (4). Penelitian lainnya menyatakan bahwa model UTAUT merupakan sebuah model terpadu yang mengidentifikasi empat konstruk yang paling mungkin menjadi faktor penentu penting dalam penerimaan teknologi: (i) ekspektasi kinerja (keyakinan individu bahwa sebuah sistem dapat membantu), (ii) ekspektasi usaha (tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem), (iii) pengaruh sosial (ekspektasi orang lain bahwa seseorang harus menggunakan sebuah sistem), dan (iv) kondisi-kondisi yang memudahkan (keyakinan akan keberadaan organisasi dan dukungan infrastruktur) (14). Philippi et.al., menambahkan bahwa dalam konteks kesehatan, terdapat faktor tambahan seperti kepercayaan dan persepsi risiko yang juga sangat mempengaruhi keputusan pengguna (15).

Penelitian lainnya juga menemukan mengenai penerimaan dan kepuasan perawat dianggap sebagai faktor penting untuk keberhasilan implementasi Catatan Pasien Elektronik (13). Tujuan penelitian tersebut adalah untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan Catatan Pasien Elektronik (EPR) dan kepuasan perawat dengan pengujian model UTAUT. Dimana, peneliti terdahulu menjelaskan model UTAUT dengan beberapa variabel, yaitu: *Compability of the EPR* (Comp), *self-efficacy* (SE), *facilitating conditions* (FC), *social influence*

(SI), *performance expectancy* (PE), *effort expectancy* (EE), *actual use* (AU), dan *satisfaction* (Sat) (5,13). Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Chang et.al., yang mengembangkan model UTAUT dengan menambahkan konstruk seperti *self-efficacy* dan *satisfaction* untuk menjelaskan perilaku pengguna secara lebih komprehensif. *Self-efficacy* mencerminkan keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menggunakan teknologi, sementara *satisfaction* menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi sistem informasi, terutama dalam konteks pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien (16).

Berdasarkan gambaran diatas maka dapat dirumuskan bahwa *effort expectancy* diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *performance expectancy*. Selain itu, *facilitating conditions* dan *social influence* juga diasumsikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *performance expectancy*. Selanjutnya, *self-efficacy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* diperkirakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *effort expectancy*. Dalam konteks penggunaan aktual, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, serta *facilitating conditions* diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *actual use*. Lebih lanjut, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* juga

diasumsikan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction*. Terakhir, *actual use* dan *self-efficacy* diperkirakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction*.

Mobile JKN sendiri merupakan aplikasi resmi BPJS Kesehatan yang digunakan untuk mempermudah mengakses layanan kesehatan dan administrasi kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Aplikasi ini, memiliki banyak fitur dan salah satu diantaranya adalah pendaftaran pelayanan (antrean). Sistem pendaftaran *online* Rumah Sakit adalah suatu sistem atau cara yang dilakukan oleh suatu Rumah Sakit untuk mengefektif dan mengefisiensikan pasien agar mereka tidak perlu mengunjungi Rumah Sakit secara langsung untuk mendapatkan nomor antrian sebelum mendapatkan perawatan dari dokter maupun perawat khususnya di Instalasi Rawat Jalan yang akan dituju, serta hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya antrian panjang di pendaftaran *offline*. Contohnya, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Slamet Garut Jawa Barat (RSUD dr. Slamet) menggunakan pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN*. Pendaftaran *online* dapat digunakan kapan dan dimana saja apabila mempunyai alat atau fasilitas yang mendukung saat menggunakan pendaftaran *online* tersebut.

RSUD dr. Slamet telah menerapkan sistem pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN* secara wajib bagi pasien rawat jalan

dengan tujuan meningkatkan efisiensi pelayanan dan membatasi kepadatan pasien per hari. Meskipun secara administratif kebijakan ini mendukung efektivitas manajemen layanan, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala, seperti keterbatasan pemahaman pengguna, kesulitan teknis, serta ketergantungan pada bantuan keluarga dalam proses pendaftaran. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima.

Hasil pra-survei yang dilakukan pada 30 pasien rawat jalan pada 12 Oktober 2024 menunjukkan bahwa seluruh responden telah menggunakan *Mobile JKN* untuk pendaftaran *online*. Tidak hanya itu, penggunaan sistem pendaftaran *online* sudah diharuskan dan diwajibkan oleh pihak RSUD dr. Slamet untuk digunakan sebelum pasien menerima pelayanan kesehatan dari tenaga medis. Sehingga dapat dipastikan bahwa responden sudah mengunduh atau menggunakan aplikasi *Mobile JKN* dan digunakan untuk melakukan pendaftaran *online*. Namun demikian, sebagian responden menyatakan kurang puas terhadap sistem tersebut, baik dari aspek kemudahan penggunaan, dukungan fasilitas, maupun faktor pengaruh sosial. Temuan awal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kewajiban penggunaan sistem dan tingkat kepuasan pengguna, sehingga perlu dilakukan analisis lebih mendalam.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis kepuasan pasien rawat jalan dalam menggunakan sistem pendaftaran online melalui pendekatan model UTAUT yang dimodifikasi dengan memasukkan variabel *self-efficacy* dan *satisfaction*. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aktual serta kepuasan pasien sebagai indikator keberhasilan implementasi sistem.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif serta analisis statistik menggunakan analisis jalur. Penelitian dilakukan pada kurun waktu Maret 2025 sampai dengan Desember 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien BPJS poli rawat jalan di RSUD dr. Slamet pada tahun 2024 yaitu sebanyak 107.055 orang pasien. Dengan menggunakan metode Slovin (17) didapatkan jumlah responden minimum adalah sebanyak 100 orang responden.

Pada pelaksanaannya, sebanyak 130 orang pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini. Teknik *purposive sampling* yang digunakan dalam penelitian ini dimana penyebaran kuesioner dilaksanakan dengan

menyebarkan kuesioner secara langsung kepada pasien rawat jalan. Hasil wawancara dan kuesioner digunakan untuk mengolah data dan mengukur pengaruh masing-masing variabel. Kuesioner sebelumnya telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil pengukuran data melalui kuesioner untuk variabel yang diteliti adalah variabel dependen, variabel intervening, dan variabel dependen berupa data ordinal. Untuk menyamakan data dari variabel tersebut dimulai dari data ordinal menjadi data interval, dimana akan dilakukan perubahan dengan menggunakan program Lisrel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah laki-laki serta mayoritas berusia 28-43 tahun (Generasi Y/Milenial) dan 12-27 tahun (Generasi Z). Pendidikan terakhir dari responden seluruhnya adalah lulusan SMA/MAN dengan mayoritas pengeluaran mereka per bulan adalah <Rp 3.000.000,00. Selanjutnya, mereka juga mayoritas berdomisili di Garut. Seluruh responden juga telah menggunakan pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN*. Karena, sistem pendaftaran di RSUD dr. Slamet sudah mengharuskan semua pasien rawat jalan untuk daftar *online* dan bersifat wajib.

Tabel 1. Analisis deskriptif variabel

Variabel	%	Kategori
<i>Self Efficacy</i>	63,66%	Kurang yakin
<i>Perceived ease of use Effort Expectancy</i>	67,28%	Kurang mudah
<i>Social Influence</i>	66,10%	Kurang yakin
<i>Facilitating Condition</i>	63,54%	Kurang terpengaruh
<i>Actual Use</i>	65,74%	Kurang mendukung
<i>Satisfaction</i>	64,05%	Kurang bermanfaat
Satisfaction	59,90%	Kurang Puas

Sumber: Hasil olah data, Januari 2025

Dari **Tabel 1** diatas dapat diketahui bahwa responden merasa kurang puas dengan layanan pendaftaran *online* menggunakan *Mobile* JKN di RSUD dr. Slamet. Hal ini didukung oleh rata-rata para responden kurang setuju mengenai sistem komplain yang mana rumah sakit tidak secara aktif dalam menangani keluhan pasien baik dari wawancara, lewat aplikasi

web/situs rumah sakit, maupun telepon. Hal ini perlu menjadi perhatian khusus untuk senantiasa ditingkatkan demi kepuasan pasien. Dan pada akhirnya, pengguna akan merasakan kenyamanan setelah menggunakan teknologi tersebut dan tujuan rumah sakit pun akan tercapai.

Penelitian ini menggunakan model UTAUT karena ingin mengetahui perilaku atau persepsi pengguna setelah menggunakan teknologi yang dalam hal ini adalah sistem pendaftaran *online Mobile* JKN. Selain itu, penggunaan model UTAUT juga bertujuan untuk menjelaskan tingkat penerimaan pengguna dan perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi informasi (9).

Setelah dilakukan penghitungan dengan menggunakan analisis jalur, maka hasilnya adalah sebagai berikut:

$$PE = 0.33*EE + 0.32*SI + 0.28*FC, \text{ Errorvar} = 0.29, R^2 = 0.71$$

0.083	0.068	0.086	0.037
4.01	4.79	3.27	7.94

$$EE = 0.47*SE + 0.042*SI + 0.37*FC, \text{ Errorvar} = 0.28, R^2 = 0.72$$

0.095	0.071	0.089	0.036
5.01	0.59	4.23	7.94

$$AU = 0.13*PE + 0.30*EE + 0.033*SI + 0.45*FC, \text{ Errorvar} = 0.29, R^2 = 0.71$$

0.088	0.087	0.073	0.089	0.036
1.46	3.43	0.45	5.05	7.94

$$AU = 0.18*PE + 0.027*EE + 0.042*AU + 0.27*SE + 0.46*SI + 0.21*FC, \text{ Errorvar} = 0.29, R^2 = 0.71$$

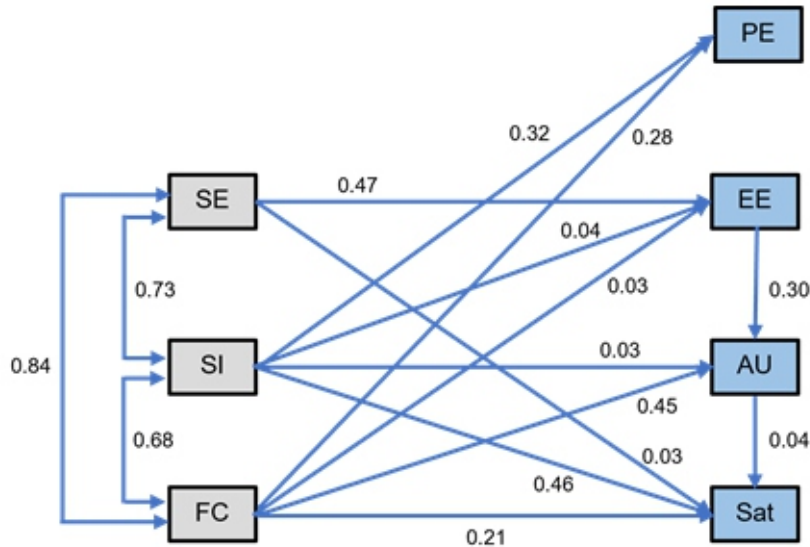
0.086	0.094	0.086	0.1	0.074	0.1	0.036
2.12	0.28	0.49	0.27	6.28	2.06	7.94

Sumber: Diolah Peneliti, Januari 2025

Gambar 1. Persamaan struktural

Dari hasil perhitungan **Gambar 1** juga didapatkan hubungan struktural antar

variabel seperti yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber: Diolah Peneliti, Januari 2025

Gambar 2. Hubungan struktural antar variabel

Dari persamaan struktural dan **Gambar 2** hubungan struktural tersebut maka hasil uji hipotesis parsial untuk persamaan struktural

1 dan uji hipotesis simultan serta parsial dapat dilihat pada **Tabel 2** berikut ini:

Tabel 2. Uji hipotesis

Persamaan Struktural I				
Uji Hipotesis Simultan				
Hipotesis Null	F _{hitung}	F _{tabel}	Hasil	Kesimpulan Statistik
EE, SI, dan FC tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap PE	76,50	2,17	F _{hitung} > F _{tabel} H ₀ ditolak signifikan	EE, SI, dan FC berpengaruh positif dan signifikan terhadap PE
Uji Hipotesis Parsial				
Hipotesis Null	t _{hitung}	t _{tabel}	Hasil	Kesimpulan Statistik
EE tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap PE	4,01	1,65	t _{hitung} > t _{tabel} H ₀ ditolak Signifikan	EE berpengaruh positif dan signifikan terhadap PE
SI tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap PE	4,79	1,65	t _{hitung} > t _{tabel} H ₀ ditolak Signifikan	SI berpengaruh positif dan signifikan terhadap PE
FC tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap PE	3,27	1,65	t _{hitung} > t _{tabel} H ₀ ditolak Signifikan	FC berpengaruh positif dan signifikan terhadap PE

Persamaan Struktural II				
Uji Hipotesis Simultan				
Hipotesis Null	F_{hitung}	F_{tabel}	Hasil	Kesimpulan Statistik
SE, SI dan FC tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap EE	80,35	2,17	$F_{hitung} > F_{tabel}$ H ₀ ditolak signifikan	SE, SI dan FC berpengaruh positif dan signifikan terhadap EE
Uji Hipotesis Parsial				
Hipotesis Null	t_{hitung}	t_{tabel}	Hasil	Kesimpulan Statistik
SE tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap EE	5,01	1,65	$t_{hitung} > t_{tabel}$ H ₀ ditolak Signifikan	SE berpengaruh positif dan signifikan terhadap EE
SI tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap EE	0,59	1,65	$t_{hitung} < t_{tabel}$ H ₀ diterima Tidak Signifikan	SI tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap EE
FC tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap EE	4,23	1,65	$t_{hitung} > t_{tabel}$ H ₀ ditolak Signifikan	FC berpengaruh positif dan signifikan terhadap EE
Persamaan Struktural III				
Uji Hipotesis Simultan				
Hipotesis Null	F_{hitung}	F_{tabel}	Hasil	Kesimpulan Statistik
PE, EE, SI, dan FC tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap AU	60,71	2,17	$F_{hitung} > F_{tabel}$ H ₀ ditolak signifikan	PE, EE, SI, dan FC berpengaruh positif dan signifikan terhadap AU
Uji Hipotesis Parsial				
Hipotesis Null	t_{hitung}	t_{tabel}	Hasil	Kesimpulan Statistik
PE tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap AU	1,46	1,65	$t_{hitung} < t_{tabel}$ H ₀ diterima Tidak Signifikan	PE tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap AU
EE tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap AU	3,43	1,65	$t_{hitung} > t_{tabel}$ H ₀ ditolak Signifikan	EE berpengaruh positif dan signifikan terhadap AU
SI tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap AU	0,45	1,65	$t_{hitung} < t_{tabel}$ H ₀ diterima tidak signifikan	SI tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap AU
FC tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap AU	5,05	1,65	$t_{hitung} > t_{tabel}$ H ₀ ditolak Signifikan	FC berpengaruh positif dan signifikan terhadap AU

Persamaan Struktural IV				
Uji Hipotesis Simultan				
Hipotesis Null	F _{hitung}	F _{tabel}	Hasil	Kesimpulan Statistik
PE, EE, AU, SE, SI dan FC tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap S	47,12	2,17	$F_{hitung} > F_{tabel}$ H ₀ ditolak signifikan	PE, EE, AU, SE, SI dan FC berpengaruh positif dan signifikan terhadap S
Uji Hipotesis Parsial				
Hipotesis Null	t _{hitung}	t _{tabel}	Hasil	Kesimpulan Statistik
PE tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap S	2,12	1,65	$t_{hitung} > t_{tabel}$ H ₀ ditolak Signifikan	PE berpengaruh positif dan signifikan terhadap S
EE tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap S	0,28	1,65	$t_{hitung} < t_{tabel}$ H ₀ diterima tidak signifikan	EE tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap S
AU tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap S	0,49	1,65	$t_{hitung} < t_{tabel}$ H ₀ diterima tidak signifikan	AU tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap S
SE tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap S	0,27	1,65	$t_{hitung} < t_{tabel}$ H ₀ diterima tidak signifikan	SE tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap S
SI tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap S	6,28	1,65	$t_{hitung} > t_{tabel}$ H ₀ ditolak Signifikan	SI berpengaruh positif dan signifikan terhadap S
FC tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap S	2,06	1,65	$t_{hitung} > t_{tabel}$ H ₀ ditolak Signifikan	FC berpengaruh positif dan signifikan terhadap S

Sumber: Diolah Peneliti, Januari 2025

Dari **Tabel 2** diatas dapat diketahui bahwa untuk persamaan struktural I, secara simultan *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *performance expectancy* pengguna sistem pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN*. Selanjutnya, setelah dilakukan pengujian secara parsial, semua variabel baik *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berpengaruh signifikan juga terhadap *performance expectancy*. Hal ini senada dengan penelitian dari Abdekhoda

(10) Begitu pula dengan Tulli yang mengemukakan bahwa *performance expectancy* dan *facilitating conditions* biasanya menjadi faktor yang paling berpengaruh karena pengguna akan lebih menerima sistem jika mereka merasa sistem tersebut membantu pekerjaan mereka dan didukung oleh fasilitas yang memadai (18). Walaupun demikian, Lambert et.al., mengemukakan bahwa keberhasilannya memerlukan pelatihan, serta sosialisasi agar dapat diterapkan secara efektif di lingkungan

rumah sakit (19). Untuk persamaan struktural II secara simultan, *self-efficacy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *effort expectancy* pengguna sistem pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN*. Namun, setelah dilakukan pengujian secara parsial, pada variabel *social influence* dinyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap *effort expectancy* pengguna sistem pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN*. Sementara itu, untuk variabel lainnya seperti *self-efficacy* dan *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *effort expectancy*. Hal ini mengindikasikan bahwa *effort expectancy* lebih dipengaruhi oleh *self-efficacy* dan *facilitating condition* jika dibandingkan dengan *social influence*. Selain itu, kemungkinan terjadi adanya tumpang tindih peran antara *social influence* dan *facilitating conditions* menyebabkan *social influence* tidak berdampak signifikan dalam pengujian parsial. Hasil perhitungan dan uji hipotesis untuk persamaan struktural III, secara simultan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *actual use* pengguna sistem pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN*. Namun, setelah dilakukan pengujian secara parsial, pada variabel *performance expectancy* dan *social influence* dinyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap *actual use* pengguna sistem pendaftaran *online* melalui *Mobile*

JKN. Sementara itu, variabel lainnya seperti *effort expectancy* dan *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *actual use*. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam konteks penggunaan sistem yang bersifat wajib, faktor *effort expectancy* dan *facilitating condition* menjadi determinan utama dalam mendorong penggunaan aktual. Sementara itu, *performance expectancy* dan *social influence* tidak berpengaruh signifikan karena penggunaan sistem lebih didasarkan pada aturan/kewajiban untuk menggunakan daripada persepsi manfaat maupun dorongan sosial. Dengan demikian, perilaku penggunaan dalam konteks ini lebih bersifat *compliance-based* daripada *intention-based*.

Hasil perhitungan dan uji hipotesis untuk persamaan struktural IV, secara simultan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *actual use*, *self-efficacy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction*. Namun, setelah dilakukan pengujian secara parsial, pada variabel *effort expectancy*, *actual use*, dan *self-efficacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction* pengguna sistem pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN*. Sementara itu, untuk variabel lainnya seperti *performance expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction*. Signifikansi *social influence* terhadap *satisfaction* sejalan dengan penelitian terdahulu (20,21). Hal ini mengindikasikan

bahwa dalam konteks sistem yang bersifat wajib, *effort expectancy*, *actual use*, serta *self-efficacy* dalam menggunakan teknologi bukan merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan. Pengguna cenderung berfokus pada hasil akhir dari penggunaan sistem, keberhasilan dalam memperoleh layanan jika dibandingkan dengan proses penggunaan itu sendiri.

Selain itu, adanya ketergantungan terhadap bantuan pihak lain, seperti keluarga, menyebabkan *self-efficacy* tidak menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna. Dari persamaan struktural dan gambar hubungan yang dihasilkan serta uji hipotesis yang telah dilakukan maka besarnya pengaruh masing-masing variabel dilihat pada **Tabel 3** berikut ini:

Tabel 3. Besar pengaruh variabel

Korelasi	Koefisien	Pengaruh		Jumlah
		Langsung	Tidak langsung	
Persamaan Struktural I				
<i>EE berpengaruh terhadap PE</i>	0,33	10,89%	8,03%	18,92%
<i>SE berpengaruh terhadap PE</i>	0,32	10,24%	27,6%	37,84%
<i>FC berpengaruh terhadap PE</i>	0,28	7,84%	24,3%	32,14%
			Total Pengaruh	88,9%
			Faktor Residu	11,1%
Persamaan Struktural II				
Korelasi	Koefisien	Pengaruh		Jumlah
		Langsung	Tidak langsung	
SE berpengaruh terhadap EE	0,47	22,09%	39,48%	61,57%
FC berpengaruh terhadap EE	0,37	13,69%	2,52%	16,21%
			Total Pengaruh	77,78%
			Faktor Residu	22,22%
Persamaan Struktural III				
Korelasi	Koefisien	Pengaruh		Jumlah
		Langsung	Tidak langsung	
EE berpengaruh terhadap AU	0,30	9%	7,30%	16,3%
FC berpengaruh terhadap AU	0,45	20,25%	39,15%	59,4%
			Total Pengaruh	75,7%
			Faktor Residu	24,3%
Persamaan Struktural IV				
Korelasi	Koefisien	Pengaruh		Jumlah
		Langsung	Tidak langsung	
PE berpengaruh terhadap S	0,18	3,24%	4,07%	7,31%
SI berpengaruh terhadap S	0,46	21,16%	35,88%	57,04%
FC berpengaruh terhadap S	0,21	4,41%	16,38%	20,79%
			Total Pengaruh	85,14%
			Faktor Residu	14,86%

Dari **Tabel 3** diatas, untuk persamaan struktural I, menunjukkan bahwa secara keseluruhan *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berdampak kuat terhadap *performance expectancy*. Dari ketiga variabel tersebut, *social influence* berdampak lebih besar terhadap *performance expectancy* pengguna sistem pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN*. Hal ini berbeda dari penelitian terdahulu yang menggambarkan bahwa *performance expectancy* merupakan faktor yang lebih dominan dari faktor lainnya (6,22). Maka dari itu, peran tenaga kesehatan seperti perawat maupun tenaga non medis seperti bagian administrasi menjadi penting dalam membantu pasien untuk melakukan pendaftaran *online*. Namun kenyataannya, keluarga pasienlah yang lebih berperan dalam membantu pasien melakukan pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN*.

Hasil perhitungan besarnya variabel untuk persamaan struktural II menunjukkan bahwa, *self-efficacy* dan *facilitating conditions* berdampak kuat terhadap *effort expectancy*. Dari kedua variabel tersebut, *self-efficacy* berdampak lebih besar terhadap *effort expectancy* pengguna sistem pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN*. Pentingnya keyakinan, harapan, sikap pantang menyerah maupun kemampuan individu, untuk menggunakan sistem pendaftaran *online* tersebut. Karena jika *self-efficacy* rendah maka akan berpengaruh

terhadap *effort expectancy*. Contohnya, jika pengguna merasakan kesulitan dalam menggunakan sistem pendaftaran *online* tersebut, maka pengguna tidak mau menggunakan sistem pendaftaran tersebut. Maka dari itu, perlunya peran petugas dalam menjelaskan secara detail mengenai tata cara atau langkah-langkah dalam menggunakan sistem pendaftaran *online*. Sehingga, jika suatu individu sudah merasakan bahwa mereka sudah yakin untuk menggunakan pendaftaran *online* tersebut, maka kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut akan meningkat (23).

Hasil perhitungan besarnya variabel untuk persamaan struktural III menunjukkan bahwa, *effort expectancy* dan *facilitating conditions* berdampak kuat terhadap *actual use*. Dari kedua variabel tersebut, *facilitating conditions* berdampak lebih besar terhadap *actual use* pengguna sistem pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN*. *Facilitating conditions* seperti kecanggihan *handphone* dan jaringan internet sangat berperan penting dalam penggunaan sistem pendaftaran *online*. Karena, jika kedua alat tersebut kurang memadai atau mendukung bagi pasien atau keluarganya maka akan berdampak pada penggunaan sistem pendaftaran *online* tersebut. Namun, begitu pula sebaliknya jika fasilitas atau sarana tersebut memadai, maka *actual use* atau frekuensi penggunaan sistem pendaftaran *online* tersebut akan meningkat.

Hasil perhitungan besarnya variabel untuk persamaan struktural IV menunjukkan bahwa, *performance expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berdampak kuat terhadap *satisfaction*. Dari ketiga variabel tersebut, *social influence* berdampak lebih besar terhadap *satisfaction* pengguna sistem pendaftaran *online* melalui *Mobile JKN*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amin et.al., (24). Namun, berbeda dengan temuan dari Mensah dan Khan yang mengemukakan bahwa *performance expectancy* menjadi faktor yang paling kuat dalam mempengaruhi kepuasan dan niat pengguna karena pengguna merasa layanan ini dapat meningkatkan efisiensi (25). Walaupun demikian, penelitian tersebut meneliti penggunaan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangan.

Seperti halnya sudah dijelaskan pada struktural I, dimana *social influence* sangat berperan penting terhadap penggunaan sistem pendaftaran *online* dan kepuasan. Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa jika peran orang terdekat atau keluarga lebih tinggi dalam membantu pasien menggunakan sistem pendaftaran *online* jika dibandingkan dengan petugas rumah sakit, maka kepuasan pasien akan menurun. Begitu pula sebaliknya. Karena itulah, peran petugas rumah sakit yang dapat membantu mereka ketika melakukan pendaftaran *online* menjadi sangat penting.

KESIMPULAN DAN SARAN

Effort expectancy; *social influence*; dan *facilitating condition* berdampak positif dan signifikan terhadap *performance expectancy* baik secara simultan maupun parsial. Secara simultan, *self-efficacy*; *social influence*; dan *facilitating condition* berdampak signifikan terhadap *effort expectancy*. Namun jika dilihat secara parsial, hanya *self-efficacy* dan *facilitating condition* yang berdampak positif dan signifikan terhadap *effort expectancy*. Begitu pula dengan *performance expectancy*; *effort expectancy*; *social influence*; dan *facilitating condition* yang berdampak signifikan terhadap *actual use* secara simultan, namun jika dilihat secara parsial hanya *effort expectancy* dan *facilitating condition* yang berdampak positif dan signifikan terhadap *actual use*. Selanjutnya, walaupun secara simultan *performance expectancy*; *effort expectancy*; *actual use*; *self-efficacy*; *social influence*; dan *facilitating condition* berdampak signifikan terhadap *satisfaction*, namun jika dilihat secara parsial hanya *social influence* dan *facilitating condition* yang berdampak positif dan signifikan terhadap *satisfaction*.

Pelatihan *customer service excellent* yang dilakukan secara berkala untuk *frontliner* (khususnya petugas pendaftaran) dapat menjadi solusi untuk meningkatkan empati dan responsivitas petugas pendaftaran dalam memabantu pendaftaran

online. Selain itu, pelatihan tersebut juga dapat diarahkan untuk optimalisasi penanganan keluhan sehingga pasien menjadi lebih puas. Upaya lainnya yang dapat dilakukan adalah melakukan promosi yang lebih aktif dan variatif dilakukan melalui media sosial (seperti Instagram, TikTok, YouTube, dan sebagainya) dapat dilakukan untuk menyampaikan informasi terkait layanan terbaru kepada masyarakat atau tata cara melakukan pendaftaran *online* pasien rawat jalan melalui *Mobile* JKN.

DAFTAR PUSTAKA

1. Maharani K, Ferdiana N, Fernando E, Herbowo F, Saifullah A. Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi 2024. Jakarta; 2025. Report.
2. Febriyani RW, Adelia N, Santa R. Efektifitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kota Bandung. *Tolis Ilmiah: Jurnal Penelitian*. 2024;6(1):53–7.
3. Zhang X, Liu S, Wang L, Zhang Y, Wang J. Mobile health service adoption in China: Integration of theory of planned behavior, protection motivation theory and personal health differences. *Online Information Review*. 2020;44(1):1–23. <https://doi.org/10.1108/OIR-11-2016-0339>
4. Zhang X, Guo X, Wu Y, Lai K hung, Vogel D. Exploring the inhibitors of online health service use intention: A status quo bias perspective. *Information & Management*. 2017;54(8):987–97. <https://doi.org/10.1016/j.im.2017.02.001>
5. Alqudah AA, Al-Emran M, Shaalan K. Technology Acceptance in Healthcare: A Systematic Review. *Applied Sciences (Switzerland)*. MDPI; 2021. <https://doi.org/10.3390/app112210537>
6. Venkatesh V, Morris MG, Davis GB, Davis FD. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Q*. 2003;27(3):425–78. <https://doi.org/10.2307/30036540>
7. Momani AM. The unified theory of acceptance and use of technology: A new approach in technology acceptance. *International Journal of Sociotechnology and Knowledge Development*. 2020 Jul 1;12(3):79–98. <https://doi.org/10.4018/IJSKD.2020070105>
8. Chan FK, Thong JY, Venkatesh V, Brown SA, Jen-Hwa Hu P, Yan Tam K. Modeling Citizen Satisfaction with Mandatory Adoption of an E-Government Technology. *Journal of the Association for Information*. 2010. Report.
9. Andwika VR, Witjaksono RW, Azizah AH. Analysis of User Acceptance of ERP System on After Sales Function Using Unified Theory of Acceptance and

- Use of Technology (UTAUT) Model. *International Journal of Advances in Data and Information Systems*. 2020 Apr 1;1(1):26–33. <https://doi.org/10.25008/ijadis.v1i1.178>
10. Abdekhoda M, Dehnad A, Zarei J. Factors influencing adoption of e-learning in healthcare: integration of UTAUT and TTF model. *BMC Med Inform Decis Mak*. 2022 Dec 1;22(1). <https://doi.org/10.1186/s12911-022-02060-9> PubMed PMID: 36494800.
 11. Kang HJ, Han J, Kwon GH. The Acceptance Behavior of Smart Home Health Care Services in South Korea: An Integrated Model of UTAUT and TTF. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022 Oct 1;19(20):1–19. <https://doi.org/10.3390/ijerph192013279> PubMed PMID: 36293859.
 12. Hewavitharana T, Nanayakkara S, Perera A, Perera P. Modifying the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) model for the digital transformation of the construction industry from the user perspective. *Informatics*. 2021 Dec 1;8(4). <https://doi.org/10.3390/informatics8040081>
 13. Maillet É, Mathieu L, Sicotte C. Modeling factors explaining the acceptance, actual use and satisfaction of nurses using an Electronic Patient Record in acute care settings: An extension of the UTAUT. *International Journal of Medical Informatics*. 2015 Jan 1;84(1):36–47. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2014.09.004> PubMed PMID: 25288192.
 14. Ilozumba O, Kabukye J, De Keizer N, Cornet R, Broerse JEW. Cancer as a death sentence: developing an initial program theory for an IVR intervention. *Health Promotion International*. 2022 Jun 1;37(3). <https://doi.org/10.1093/heapro/daac070> PubMed PMID: 35913900.
 15. Philippi P, Baumeister H, Apolinário-Hagen J, Ebert DD, Hennemann S, Kott L, et al. Acceptance towards digital health interventions – Model validation and further development of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Internet Interv*. 2021 Dec 1;26. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2021.100459>
 16. Chang YT, Chao CM, Yu CW, Lin FC. Extending the Utility of UTAUT2 for Hospital Patients' Adoption of Medical Apps: Moderating Effects of e-Health Literacy. *Hindawi Mobile Information Systems*. 2021;2021:1–10. <https://doi.org/10.1155/2021/8882317>
 17. Tulli SKC. The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model in Evaluating Net Suite ERP Adoption. *International Journal Of*

- Acta Informatica. 2024;59.
18. Lambert SI, Madi M, Sopka S, Lenes A, Stange H, Buszello CP, et al. An integrative review on the acceptance of artificial intelligence among healthcare professionals in hospitals. *npj Digital Medicine*. Nature Research; 2023. <https://doi.org/10.1038/s41746-023-00852-5>
 19. Cao J, Kurata K, Lim Y, Sengoku S, Kodama K. Social Acceptance of Mobile Health among Young Adults in Japan: An Extension of the UTAUT Model. *Int J Environ Res Public Health*. 2022 Nov 1;19(22).<https://doi.org/10.3390/ijerph192215156> PubMed PMID: 36429875.
 20. Shiferaw KB, Mengiste SA, Gullslett MK, Zeleke AA, Tilahun B, Tebeje T, et al. Healthcare Providers' acceptance of Telemedicine and Preference of Modalities during COVID-19 Pandemics in a Low-Resource Setting: An Extended UTAUT Model. *PLoS One*. 2021 Apr 22;(16). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250220>
 21. Rouidi M, Elouadi AE, Hamdoune A, Choujtani K, Chati A. TAM-UTAUT and the acceptance of remote healthcare technologies by healthcare professionals: A systematic review. *Informatics in Medicine Unlocked*. 2022 Jan 1;32. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2022.101008>
 22. Lee AT, Ramasamy RK, Subbarao A. Understanding Psychosocial Barriers to Healthcare Technology Adoption: A Review of TAM Technology Acceptance Model and Unified Theory of Acceptance and Use of Technology and UTAUT Frameworks. *Healthcare (Switzerland)*. Multidisciplinary Digital Publishing Institute (MDPI); 2025. <https://doi.org/10.3390/healthcare13030250>
 23. Amin R, Hossain MA, Uddin MM, Jony MTI, Kim M. Stimuli Influencing Engagement, Satisfaction, and Intention to Use Telemedicine Services: An Integrative Model. *Healthcare (Switzerland)*. 2022 Jul 1;10(7). <https://doi.org/10.3390/healthcare10071327>
 24. Mensah IK, Khan MK. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model: Factors Influencing Mobile Banking Services' Adoption in China. *Sage Open*. 2024 Jan 1;14(1). <https://doi.org/10.1177/21582440241234230>