

## Determinasi Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pasien dalam Penggunaan Sistem Pendaftaran *Online* Berdasarkan Model UTAUT

Nurmaines Adhyka<sup>1</sup>, Tosi Rahmaddian<sup>2</sup>, Intan Kamala Aisyah<sup>3</sup>, Novia Zulfa Hanum<sup>4</sup>,  
Muthia Azzahra<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Universitas Singaperbangsa, Karawang, Indonesia. Email: nurmaines.adhyka@fikes.unsika.ac.id

<sup>2</sup>Universitas Baiturrahmah, Padang, Indonesia. Email: tosi\_rahmaddian@fkm.unbrah.ac.id

<sup>3</sup>Universitas Baiturrahmah, Padang, Indonesia.

<sup>4</sup>Universitas Baiturrahmah, Padang, Indonesia.

<sup>5</sup>Universitas Baiturrahmah, Padang, Indonesia.

Artikel Diterima: (24 Oktober 2025)

Artikel Direvisi: (17 November 2025)

Artikel Disetujui: (21 Desember 2025)

### ABSTRACT

*Online registration services, which are designed to enhance accessibility and efficiency, remain underutilized in one Type C hospital in Padang. This study aims to analyze the factors influencing patient behavior in using the online registration system based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). A quantitative cross-sectional design was employed involving 98 respondents selected through simple random sampling. The variables examined included performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, demographic factors, and prior experience. Data were analyzed using chi-square tests and multiple logistic regression. The findings show that 55.1% of respondents had not optimally used the online registration system. Several factors were significantly associated with usage behavior, including age, gender, performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, and experience (all p < 0.01). Multivariate analysis indicated that effort expectancy was the most dominant factor influencing patient behavior (OR ≈ 28). These results highlight that perceived ease of use is the key determinant of patients' adoption of digital services. It is concluded that enhancing patients' digital literacy, simplifying the application interface, and strengthening supporting facilities are critical strategies to improve the utilization of online registration systems in hospitals.*

**Keywords:** Effort expectancy, Online registration, Patient behavior, UTAUT

### ABSTRAK

Layanan pendaftaran *online* yang dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan masih menjadi permasalahan pada salah satu rumah sakit (RS) C di Kota Padang karena tingkat pemanfaatannya tetap rendah. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pasien dalam penggunaan sistem pendaftaran *online* berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Desain penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif cross-sectional dengan 98 responden yang dipilih secara acak sederhana. Variabel yang diteliti meliputi *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, serta faktor demografis dan pengalaman. Analisis dilakukan menggunakan uji chi-square dan regresi logistik ganda. Hasil menunjukkan bahwa 55,1% responden belum memanfaatkan pendaftaran *online* dengan optimal. Beberapa faktor berhubungan signifikan, yaitu usia, jenis kelamin, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, dan pengalaman (semua p < 0,01). Analisis multivariat menunjukkan bahwa *effort expectancy* merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi perilaku pasien (OR ≈ 28). Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan determinan utama dalam adopsi layanan digital. Disimpulkan bahwa peningkatan literasi digital pasien, penyederhanaan tampilan aplikasi, dan optimalisasi dukungan fasilitas menjadi strategi penting untuk mendorong pemanfaatan sistem pendaftaran *online* di rumah sakit.

**Kata Kunci:** Effort Expectancy, Pendaftaran Online, Perilaku Pasien, UTAUT

Penulis Koresponden:

Nama : Tosi Rahmaddian

Email : tosi\_rahmaddian@fkm.unbrah.ac.id

## Pendahuluan

Pemanfaatan layanan pendaftaran *online* yang dikembangkan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan rumah sakit masih menjadi permasalahan pada salah satu rumah sakit tipe C di Kota Padang. Rendahnya pemanfaatan layanan ini mengindikasikan adanya masalah perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi digital, yang pada dasarnya merupakan hasil interaksi faktor internal dan eksternal sebagaimana dijelaskan oleh teori perilaku manusia (Fadhila et al., 2020). Padahal, sistem pendaftaran *online* dirancang untuk mempersingkat waktu tunggu, memperbaiki alur administrasi, dan meningkatkan kepuasan pasien (Faulina et al., 2024) serta sejalan dengan arah transformasi digital sistem kesehatan Indonesia yang menekankan layanan berbasis teknologi informasi (Rumana et al., 2021).

Permasalahan rendahnya adopsi pendaftaran *online* berdampak pada peningkatan waktu tunggu, ketidakefisienan proses registrasi, dan tidak optimalnya pencapaian standar pelayanan digital. Kondisi ini dapat menghambat pemenuhan tuntutan pelayanan digital sebagaimana diamanatkan dalam regulasi nasional, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima pasien. Selain itu, ineffisiensi pendaftaran manual berpotensi menambah beban kerja petugas dan memperpanjang antrian layanan rawat jalan.

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh (Venkatesh et al., 2003) menjadi salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam memahami perilaku masyarakat terhadap adopsi layanan digital. Model ini mengintegrasikan delapan teori penerimaan teknologi dan menekankan empat konstruk utama, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Faktor demografis seperti usia, jenis kelamin, dan pengalaman juga menjadi moderator dalam pembentukan perilaku penggunaan teknologi (Dwivedi, 2015; Venkatesh et al., 2003). Meskipun demikian, pengaruh masing-masing konstruk dapat bervariasi antar konteks layanan dan lokasi, sehingga perlu kajian empiris yang lebih spesifik.

Penelitian yang menganalisis perilaku penggunaan pendaftaran *online* di rumah sakit dengan menggunakan pendekatan UTAUT masih terbatas. Hal ini menimbulkan kesenjangan penelitian, mengingat data internal menunjukkan bahwa pemanfaatan pendaftaran *online* hanya berkisar 26%–31% sepanjang empat bulan terakhir tahun 2024, jauh di bawah target penerapan pendaftaran digital. Selain itu, hasil wawancara dengan Kepala Instalasi Rekam Medis menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merupakan kelompok usia lanjut yang kurang terbiasa menggunakan teknologi, sehingga sering mengalami kesulitan dan membutuhkan bantuan keluarga. Komentar pengguna di aplikasi *mobile* Jaminan Kesehatan Nasional (*Mobile JKN*) dan O.X pada tahun 2023–2024 juga mencatat keluhan terkait kuota pendaftaran, ketidaksesuaian jadwal praktik dokter, dan ketidakpastian waktu tunggu antrean.

Salah satu rumah sakit swasta tipe C di Kota Padang adalah Rumah Sakit Islam X dengan jumlah kunjungan rawat jalan yang tinggi, yaitu 27.680 pasien pada tahun 2023 dan 14.595 pasien pada Januari–April 2024 (Laporan Kunjungan Pasien RSIX, 2024). Rumah Sakit Islam X telah menerapkan pendaftaran *online* sejak 2017 melalui *WhatsApp*, *Mobile JKN*, dan O.X (aplikasi milik rumah sakit X), namun penggunaannya tetap rendah meskipun aplikasi telah diperbarui dan diwajibkan. Berdasarkan hasil temuan survei pendahuluan pada Bulan Juni 2024 menunjukkan rendahnya skor *performance expectancy* (80%), *effort expectancy* (70%), *social influence* (40%), dan *facilitating condition* (60%), dan hal ini mengindikasikan adanya hambatan pada faktor-faktor UTAUT.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis determinasi faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pasien dalam penggunaan sistem pendaftaran *online* di Rumah Sakit Islam X tahun 2024 dengan menggunakan pendekatan model UTAUT. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi faktor dominan yang memengaruhi perilaku adopsi teknologi, sehingga dapat menjadi dasar bagi rumah sakit dalam penyempurnaan strategi implementasi layanan digital.

## **Metodologi**

Penelitian ini merupakan studi observasional analitik dengan desain *cross-sectional* yang dilaksanakan di Rumah Sakit Islam (RSI) X pada Mei–Juli 2024. Alasan pemilihan Rumah Sakit Islam X sebagai lokasi penelitian didasarkan pertimbangan bahwa rumah sakit ini merupakan rumah sakit swasta tipe C dengan jumlah kunjungan rawat jalan yang tinggi (27.680 pasien pada tahun 2023 dan 14.595 pasien pada Januari–April 2024), telah menerapkan pendaftaran *online* sejak 2017 melalui aplikasi, namun penggunaannya tetap rendah. Selanjutnya juga berdasarkan pertimbangan hasil survei pendahuluan Juni 2024 yang menunjukkan rendahnya skor *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition*, yang mengindikasikan adanya hambatan pada faktor-faktor UTAUT.

Tujuan penelitian adalah menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku pasien dalam penggunaan sistem pendaftaran *online* berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) (Venkatesh et al., 2003). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner terstruktur.

## **Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

### **Variabel Dependen: *Use Behavior***

Variabel ini merujuk pada perilaku aktual pasien dalam menggunakan sistem pendaftaran *online*. Definisi operasional *use behavior* dalam penelitian ini mencakup:

- a. Frekuensi penggunaan pendaftaran *online* pada kunjungan sebelumnya.
- b. Pilihan metode pendaftaran (*online* atau langsung).
- c. Konsistensi penggunaan layanan digital ketika tersedia.
- d. Kesiapan dan kemauan pasien untuk menggunakan pendaftaran *online* pada kunjungan berikutnya.

Indikator tersebut kemudian dikategorikan menjadi:

- i. Baik → pasien menggunakan pendaftaran *online* secara konsisten atau lebih dari satu kali.
- ii. Kurang → pasien tidak pernah atau hanya satu kali menggunakan pendaftaran *online* meskipun layanan tersedia.

Pengukuran dilakukan melalui pertanyaan terstruktur yang dijawab oleh responden pada saat wawancara. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan RSI X, dengan total kunjungan 15.423 per tahun dan rata-rata 5.141 pasien per bulan. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin (toleransi 10%), dan diperoleh 98 responden.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, yaitu setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih. Daftar kunjungan pasien harian digunakan sebagai *sampling frame*, kemudian nomor rekam medis diacak menggunakan tabel angka acak. Responden yang terpilih diminta kesediaannya sesuai kriteria inklusi. Data dikumpulkan melalui wawancara langsung menggunakan kuesioner. Wawancara dilakukan

oleh peneliti dan dua enumerator terlatih yang sebelumnya diberikan pelatihan tentang cara menyampaikan pertanyaan, etika wawancara, dan prosedur standar untuk menjaga konsistensi antar pewawancara. Sebelum wawancara dimulai, responden diberikan penjelasan dan menandatangani persetujuan partisipasi. Analisis dilakukan menggunakan SPSS versi 25:

- Univariat: mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi variabel.
- Bivariat (*Chi-Square*): menguji hubungan antara masing-masing variabel independen dengan *use behavior*.
- Multivariat (Regresi Logistik Ganda): menentukan faktor dominan yang memengaruhi perilaku penggunaan pendaftaran *online*.

### **Etika Penelitian**

Penelitian memperoleh izin dari RSI X dan dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip etika penelitian kesehatan, termasuk kerahasiaan data, *anonimity*, dan persetujuan responden.

### **Hasil dan Pembahasan**

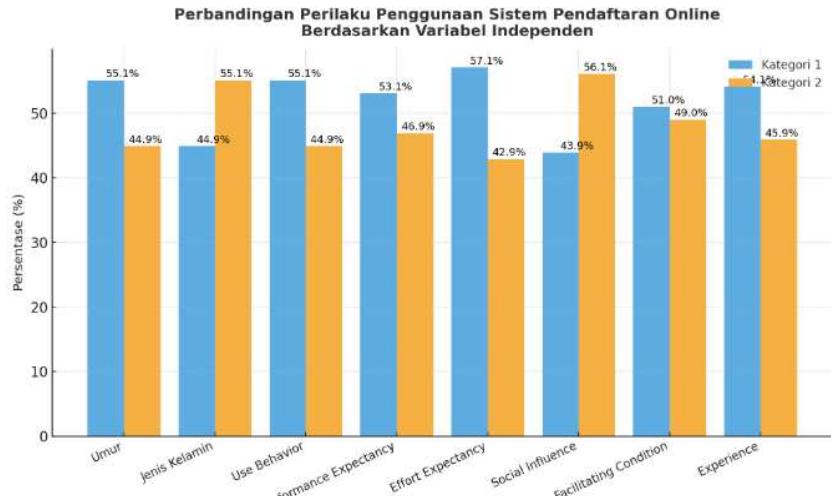
Gambaran karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 98 responden pengguna sistem pendaftaran *online* di Rumah Sakit Islam Padang, diperoleh gambaran umum mengenai karakteristik demografi dan persepsi mereka terhadap faktor-faktor yang memengaruhi perilaku penggunaan sistem digital berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

Ditinjau dari segi usia, mayoritas responden merupakan pasien muda (17–35 tahun) sebesar 55,1%, sedangkan kelompok pasien dewasa (>35 tahun) sebanyak 44,9%. Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan lebih dominan (55,1%) dibandingkan laki-laki (44,9%).

**Tabel 1.** Distribusi Responden di RSI X

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
Pasien Muda (17-35 tahun)	47	48.0
Pasien Dewasa (>35 tahun)	51	52.0
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	44	44.9
Perempuan	54	55.1
<b>Poliklinik Tujuan</b>		
Jantung	29	29.6
Penyakit Dalam	40	40.8
Saraf	29	29.6
<b>Jenis Aplikasi Pendaftaran <i>Online</i></b>		
Mobile JKN	49	50
O.X	49	50
<b>Periode Penggunaan Pendaftaran <i>Online</i></b>		
< 2 tahun	55	56.1
> 2 tahun	43	43.9

Sumber : Data diolah, 2024

**Gambar 1.** Perbandingan Perilaku Penggunaan Sistem Pendaftaran *Online* Berdasarkan Variabel Independen

*Sumber : Data diolah, 2024*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *use behavior*, sebanyak 55,1% responden menunjukkan perilaku penggunaan sistem yang kurang baik, sementara 44,9% sudah menunjukkan perilaku baik. Data ini mengindikasikan bahwa penerimaan teknologi pendaftaran daring masih memerlukan penguatan, khususnya melalui edukasi, sosialisasi, dan pendampingan pengguna. Kondisi serupa ditemukan oleh Suradi (2023) di RS Aisyiyah Pariaman (60,4%) dan Widayapraba dkk. (2022) di RSUD Gambiran Kediri (64,0%), yang menegaskan bahwa adopsi sistem digital masih menghadapi hambatan perilaku dan literasi teknologi (Suradi et al., 2023; Widayapraba et al., 2016).

Hasil penelitian pada dimensi *performance expectancy*, 53,1% responden menyatakan kurang percaya terhadap efektivitas sistem daring, sementara 46,9% menganggap sistem tersebut bermanfaat. Rendahnya kepercayaan ini menunjukkan bahwa sebagian pasien belum merasakan peningkatan efisiensi atau kenyamanan yang signifikan. Temuan ini sejalan dengan Rumana dkk. (2024) di RSUP Fatmawati (55,0%) dan Dinata dkk. (2023) di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang (64,3%), yang menunjukkan bahwa ekspektasi pasien terhadap kecepatan dan keakuratan layanan digital belum sepenuhnya terpenuhi (Dinata et al., 2020; Rumana et al., 2021).

Faktor *effort expectancy* juga menunjukkan tantangan utama dalam adopsi sistem digital, di mana 57,1% responden menyatakan kesulitan dalam menggunakan aplikasi pendaftaran daring. Kesulitan ini sering disebabkan oleh antarmuka aplikasi yang kompleks, kurangnya petunjuk penggunaan, dan keterbatasan literasi digital. Temuan ini konsisten dengan Anggraini dkk. (2021) di RSUD Banyumas (66,2%), yang menyoroti pentingnya desain aplikasi yang ramah pengguna (*user-friendly*) dan dukungan teknis bagi pasien (Anggraini et al., 2021).

Dalam dimensi *social influence*, 56,1% responden menyatakan adanya pengaruh sosial dalam penggunaan pendaftaran daring. Faktor sosial, seperti dukungan keluarga, teman, atau tenaga kesehatan, terbukti memiliki peran penting dalam meningkatkan partisipasi pasien terhadap sistem digital. Penelitian di RSUD Tugurejo Semarang yang dilakukan oleh Hanifah dkk., dengan tingkat dukungan sosial sebesar 61,0%, menunjukkan bahwa faktor sosial memberikan kontribusi positif terhadap penerimaan teknologi baru di sektor kesehatan (Hanifah et al., 2018).

Hasil dari dimensi *facilitating condition*, terlihat bahwa 51,0% responden menilai fasilitas pendukung belum memadai, sementara 49,0% menyatakan sudah cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek infrastruktur, seperti ketersediaan jaringan internet, petugas pendamping, dan panduan teknis, masih perlu ditingkatkan. Temuan tersebut memperkuat studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa kesiapan sistem pendukung berperan besar dalam mendorong efisiensi layanan digital, sebagaimana ditunjukkan pada penelitian di RSUD dr. M. Soewandhi Surabaya (54,0%) dan RSUD Wongsonegoro (56,6%) (Nugroho & Hariani, 2018).

Proporsi responden yang belum berpengalaman dalam pendaftaran online mencapai 54,1%, mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna masih berada pada fase adaptasi terhadap layanan digital. Temuan ini konsisten dengan kajian di RSUD dr. Slamet Garut dan RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado, yang menemukan bahwa pengalaman penggunaan sebelumnya merupakan determinan penting dalam membentuk persepsi kemudahan serta kepuasan terhadap teknologi rumah sakit (Nurjaman et al., 2023).

**Tabel 2.** Analisis Bivariat

Variabel	Kategori	Perilaku Kurang Baik n (%)	Perilaku Baik n (%)	p-value
Usia	Pasien Muda (17-35 th)	21 (44,6)	26 (55,4)	0,004
	Pasien Dewasa (>35 th)	33 (64,7)	18 (35,3)	
Jenis Kelamin	Laki-laki	29 (65,9)	15 (34,1)	0,001
	Perempuan	25 (46,3)	29 (53,7)	
Performance Expectancy	Kurang Percaya	32 (61,5)	20 (38,5)	0,003
	Percaya	22 (47,8)	24 (52,2)	
Effort Expectacy	Kurang Baik	35 (62,5)	21 (37,5)	0,000
	Baik	19 (45,2)	23 (54,8)	
Social Influency	Kurang Baik	35 (63,6)	20 (36,4)	0,000
	Baik	19 (44,1)	24 (55,6)	
Facilitating Condition	Kurang Baik	32 (64,0)	18 (36,0)	0,001
	Baik	22 (45,8)	26 (54,2)	
Experience	Belum Berpengalaman	32 (60,3)	21 (39,7)	0,003
	Sudah Berpengalaman	22 (48,9)	23 (51,1)	

Sumber: Data diolah, 2024

Hasil uji chi-square menunjukkan adanya hubungan signifikan antara usia dan perilaku pasien dalam penggunaan sistem pendaftaran *online* ( $p = 0,004$ ). Pasien dewasa (>35 tahun) dengan perilaku kurang baik sebesar 64,7%, lebih tinggi dibandingkan pasien muda (17–35 tahun) sebesar 44,6%. Temuan ini menunjukkan bahwa pasien muda lebih adaptif terhadap teknologi digital, sedangkan pasien dewasa masih menghadapi hambatan dalam literasi digital dan kepercayaan terhadap sistem daring. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi sebelumnya yang mengindikasikan bahwa perbedaan usia berpengaruh terhadap tingkat kenyamanan dan kepercayaan diri dalam pemanfaatan teknologi kesehatan. Oleh karena itu, intervensi berupa pendampingan dan pelatihan digital bagi kelompok usia dewasa menjadi penting untuk memfasilitasi proses adaptasi mereka terhadap sistem pendaftaran online (Rohman & Marsilah, 2022).

Uji statistik juga menunjukkan hubungan bermakna antara jenis kelamin dan perilaku penggunaan ( $p = 0,001$ ), di mana pasien laki-laki yang berperilaku kurang baik sebesar 65,9%, lebih tinggi dibandingkan perempuan (46,3%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih aktif dan responsif terhadap layanan digital rumah sakit, kemungkinan karena peran mereka dalam pengelolaan kesehatan keluarga dan preferensi terhadap kemudahan layanan. Hasil ini

selaras dengan temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa faktor gender memengaruhi tingkat penerimaan terhadap teknologi. Oleh karena itu, rumah sakit perlu merancang strategi komunikasi dan edukasi digital yang lebih inklusif, dengan pendekatan yang disesuaikan antara laki-laki dan perempuan untuk meningkatkan adopsi sistem pendaftaran online (Suradi et al., 2023).

### **Hubungan *Performance Expectancy* dengan Perilaku Penggunaan Sistem Pendaftaran Online**

Hasil uji chi-square menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *performance expectancy* dan perilaku pasien dalam penggunaan sistem pendaftaran *online* ( $p = 0,003$ ). Sebagian besar pasien yang kurang percaya terhadap manfaat sistem (61,5%) menunjukkan perilaku penggunaan yang kurang baik, sedangkan pasien yang percaya terhadap manfaat sistem (52,2%) menunjukkan perilaku yang lebih baik. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi pasien terhadap kegunaan sistem menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan pendaftaran *online* secara konsisten.

Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa semakin kuat keyakinan pasien terhadap manfaat teknologi, semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk memanfaatkannya (Rahmaddian et al., 2025; Rumana et al., 2021; Tami et al., 2021). Secara teoretis, *performance expectancy* mencerminkan sejauh mana individu percaya bahwa teknologi akan meningkatkan efisiensi dan kinerja (Venkatesh et al., 2003). Dalam konteks rumah sakit, pasien yang meyakini bahwa sistem pendaftaran *online* dapat mempercepat proses administrasi dan mengurangi waktu tunggu akan lebih terdorong untuk menggunakaninya.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kepercayaan pasien, rumah sakit perlu memastikan keandalan dan responsivitas sistem melalui pemantauan berkala, pembaruan sistem IT, serta peningkatan layanan bantuan teknis. Upaya seperti perbaikan *bug* aplikasi, penyediaan alternatif jalur pendaftaran, dan respons cepat terhadap keluhan pasien dapat memperkuat persepsi manfaat dan meningkatkan loyalitas pengguna. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat teori UTAUT bahwa *performance expectancy* merupakan salah satu faktor kunci dalam pembentukan perilaku penggunaan teknologi di bidang layanan kesehatan.

### **Hubungan *Effort Expectancy* dengan Perilaku Penggunaan Sistem Pendaftaran Online**

Hasil uji chi-square menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan antara *effort expectancy* (harapan terhadap kemudahan penggunaan) dan perilaku pasien dalam penggunaan sistem pendaftaran *online* ( $p = 0,000$ ). Sebanyak 62,5% pasien yang merasa penggunaan aplikasi sulit menunjukkan perilaku kurang baik, sedangkan 54,8% pasien yang merasa prosesnya mudah menunjukkan perilaku baik. Temuan ini menegaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan adopsi sistem digital rumah sakit.

Temuan tersebut mengonfirmasi bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat dan perilaku adopsi teknologi digital, sebagaimana dibuktikan dalam penelitian di RSUD Dr. Soetomo Surabaya dan di Cina (Sulistiyowati et al., 2024; Yu et al., 2021). Secara teoretis, *effort expectancy* menggambarkan sejauh mana pengguna percaya bahwa teknologi mudah dipahami dan dioperasikan (Venkatesh et al., 2003). Pasien yang

merasakan antarmuka aplikasi sederhana dan navigasi yang jelas cenderung memiliki motivasi dan kepercayaan diri lebih tinggi dalam menggunakan sistem daring.

Dalam rangka memperkuat persepsi kemudahan tersebut, rumah sakit disarankan menerapkan desain aplikasi yang berorientasi pada pengguna (*user-centered design*), meningkatkan panduan penggunaan, serta menyediakan dukungan teknis langsung bagi pasien yang mengalami kesulitan. Program sosialisasi digital khusus bagi pasien dewasa juga penting untuk mengatasi kesenjangan literasi teknologi. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat teori UTAUT bahwa *effort expectancy* memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku pengguna, dan bahwa kemudahan akses merupakan kunci keberhasilan implementasi sistem pendaftaran *online* di rumah sakit.

### **Hubungan *Social Influence* dengan Perilaku Penggunaan Sistem Pendaftaran *Online***

Hasil uji chi-square menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *social influence* (pengaruh sosial) dan perilaku pasien dalam penggunaan sistem pendaftaran *online* ( $p = 0,000$ ). Sebanyak 63,6% pasien dengan pengaruh sosial rendah menunjukkan perilaku kurang baik, sedangkan 55,6% pasien dengan pengaruh sosial tinggi menunjukkan perilaku yang lebih baik. Temuan ini menegaskan bahwa dukungan dari keluarga, teman, dan tenaga kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan motivasi dan kepercayaan pasien untuk menggunakan sistem daring.

Hasil penelitian ini konsisten dengan kajian sebelumnya yang mengindikasikan bahwa dukungan sosial menjadi faktor penting yang meningkatkan partisipasi pasien dalam layanan digital rumah sakit, sebagaimana terlihat pada studi di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang ( $p = 0,003$ ) dan penelitian Hanifah dkk. (Hanifah et al., 2018; Nugroho & Hariani, 2018). Dalam kerangka teori UTAUT, *social influence* mencerminkan sejauh mana dorongan sosial dari lingkungan memengaruhi keputusan individu untuk menggunakan teknologi (Venkatesh et al., 2003).

Sebagai upaya untuk meningkatkan efek positif pengaruh sosial, rumah sakit dapat melakukan kampanye edukatif berbasis komunitas, menampilkan testimoni pasien, serta melibatkan tenaga kesehatan sebagai duta digital (*digital health ambassador*). Langkah ini diharapkan mampu memperkuat persepsi positif dan meningkatkan adopsi sistem pendaftaran *online*. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat teori UTAUT bahwa *social influence* merupakan faktor eksternal signifikan yang berperan dalam membentuk niat dan perilaku pengguna teknologi di layanan kesehatan.

### **Hubungan *Facilitating Condition* dengan Perilaku Penggunaan Sistem Pendaftaran *Online***

Hasil uji *chi-square* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *facilitating condition* (kondisi pemfasilitasi) dan perilaku pasien dalam penggunaan sistem pendaftaran *online* ( $p = 0,001$ ). Sebanyak 64,0% pasien yang menilai fasilitas pendukung belum memadai menunjukkan perilaku kurang baik, sedangkan 54,2% pasien yang merasa fasilitas sudah memadai menunjukkan perilaku yang lebih baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketersediaan sarana dan dukungan teknis menjadi faktor penting dalam mendorong keberhasilan penggunaan sistem digital di rumah sakit.

Penelitian ini konsisten dengan hasil studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi, ketersediaan akses internet, serta dukungan teknis berperan penting dalam meningkatkan tingkat adopsi layanan digital (Astuti et al., 2020; Nugroho & Hariiani, 2018; Sa'idah, 2017). Dalam kerangka teori UTAUT (Venkatesh et al., 2003), *facilitating condition* menggambarkan sejauh mana individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan dukungan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan teknologi.

Untuk meningkatkan efektivitas sistem pendaftaran *online*, rumah sakit perlu memastikan tersedianya fasilitas yang ramah pengguna, seperti koneksi internet stabil, perangkat pendaftaran mandiri (*self-service kiosk*), serta petugas pendamping bagi pasien yang mengalami kesulitan. Selain itu, penyediaan panduan penggunaan aplikasi dan pelatihan internal bagi petugas dapat memperkuat keandalan sistem. Hasil penelitian ini memperkuat model UTAUT bahwa *facilitating condition* merupakan komponen kunci yang memengaruhi perilaku penggunaan teknologi dalam konteks layanan kesehatan digital.

### **Hubungan *Experience* dengan Perilaku Penggunaan Sistem Pendaftaran *Online***

Hasil uji *chi-square* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *experience* (pengalaman pengguna) dan perilaku pasien dalam penggunaan sistem pendaftaran *online* ( $p = 0,003$ ). Sebanyak 65,9% pasien yang belum berpengalaman menunjukkan perilaku kurang baik, sedangkan 51,1% pasien yang sudah berpengalaman menunjukkan perilaku yang lebih baik. Temuan ini menegaskan bahwa pengalaman langsung dalam menggunakan teknologi berpengaruh kuat terhadap tingkat penerimaan dan konsistensi penggunaan sistem pendaftaran daring.

Hasil penelitian ini sejalan dengan kajian terdahulu yang mengindikasikan bahwa pengalaman penggunaan teknologi di masa lalu merupakan determinan penting yang membentuk kepercayaan diri, persepsi kemudahan, serta tingkat kepuasan pasien dalam mengadopsi layanan digital (Adhyka et al., 2025; S. R. Mishra et al., 2016; Nurjaman et al., 2023; Putera et al., 2023). Dalam konteks teori UTAUT (Venkatesh et al., 2003), *experience* berperan sebagai faktor moderasi yang memperkuat hubungan antara persepsi kemudahan, kepercayaan terhadap sistem, dan perilaku aktual pengguna.

Untuk memperluas pengalaman pengguna, rumah sakit disarankan melakukan edukasi digital berkelanjutan, seperti pelatihan singkat di loket pendaftaran, penyediaan panduan interaktif dalam aplikasi, serta pendampingan langsung bagi pengguna baru. Selain itu, program *patient digital literacy* dapat diterapkan untuk meningkatkan kemampuan dan kepercayaan pasien dalam mengoperasikan sistem daring. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat teori UTAUT bahwa *experience* merupakan elemen penting dalam membentuk perilaku dan keberlanjutan penggunaan teknologi dalam layanan kesehatan modern.

**Tabel 3.** Analisis Multivariat

Variabel Independen	B	SE	p-value	OR (Exp B)	Keterangan
Usia	0,112	0,457	0,001	18,892	Signifikan
Gender	0,041	0,451	0,028	19,960	Signifikan
Performance Expectancy	0,319	0,442	0,004	13,750	Signifikan
Effort Expectancy	0,974	0,910	0,000	<b>28,378</b>	<b>Signifikan</b>
Social Influency	0,006	0,431	0,001	19,994	Signifikan
Facilitating Condition	0,763	0,436	0,001	21,441	Signifikan
Experience	1,201	0,928	0,016	13,325	Signifikan

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan hasil analisis multivariat menggunakan regresi logistik ganda, seluruh variabel independen dalam model menunjukkan hubungan yang bermakna dengan perilaku pasien dalam penggunaan sistem pendaftaran *online* di Rumah Sakit Islam X Padang ( $p < 0,05$ ). Variabel *effort expectancy* (harapan terhadap kemudahan penggunaan) merupakan faktor paling dominan dengan nilai  $p = 0,000$  dan OR = 28,378, yang berarti pasien yang menilai aplikasi mudah digunakan memiliki kemungkinan sekitar 28 kali lebih besar untuk berperilaku baik dibandingkan mereka yang merasa kesulitan. Hasil ini menegaskan bahwa persepsi kemudahan merupakan determinan utama dalam penerimaan dan keberlanjutan penggunaan sistem digital rumah sakit.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, penelitian oleh (A. Mishra et al., 2023) dan (Rumana et al., 2021), juga menegaskan bahwa semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin tinggi tingkat partisipasi pasien terhadap layanan digital rumah sakit (Kapoor et al., 2014; Rumana et al., 2021).

Selain itu, variabel *facilitating condition* (kondisi pemfasilitasi) menunjukkan pengaruh signifikan terhadap perilaku pasien ( $p = 0,001$ ; OR = 21,441). Hal ini menunjukkan bahwa tersedianya fasilitas pendukung seperti jaringan internet yang stabil, panduan penggunaan aplikasi, serta bantuan teknis dari petugas pendaftaran sangat berperan dalam meningkatkan penggunaan sistem daring. Hasil ini menunjukkan keselarasan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan bahwa kesiapan infrastruktur dan dukungan organisasi merupakan faktor penting dalam memperkuat adopsi sistem digital di rumah sakit (Nugroho & Hariani, 2018; Sa'idah, 2017).

Faktor *social influence* (pengaruh sosial) juga berpengaruh signifikan ( $p = 0,001$ ; OR = 19,994), mengindikasikan bahwa dukungan dari keluarga, teman, dan tenaga kesehatan dapat meningkatkan motivasi serta kepercayaan pasien dalam memanfaatkan pendaftaran *online*. Temuan serupa menunjukkan bahwa dukungan sosial berperan dalam mempercepat adopsi teknologi dengan mendorong terbentuknya norma positif dalam penggunaan layanan kesehatan digital (Hanifah et al., 2018).

Variabel *performance expectancy* (harapan terhadap kinerja sistem) turut menunjukkan hubungan signifikan ( $p = 0,004$ ; OR = 13,750). Pasien yang percaya bahwa sistem daring memberikan manfaat nyata seperti efisiensi waktu, kemudahan akses, dan peningkatan kualitas pelayanan cenderung lebih aktif menggunakan sistem tersebut. Temuan tersebut konsisten dengan studi sebelumnya yang menyatakan bahwa persepsi manfaat sistem berkontribusi signifikan terhadap keputusan fasilitas kesehatan dalam mengadopsi teknologi informasi (Dinata et al., 2020; Suradi et al., 2023).

Dari sisi karakteristik individu, usia dan jenis kelamin juga berpengaruh signifikan terhadap perilaku pasien. Pasien muda (17–35 tahun) lebih adaptif terhadap teknologi ( $p = 0,001$ ; OR = 18,892), sementara pasien perempuan lebih aktif dan konsisten menggunakan layanan digital dibanding laki-laki ( $p = 0,028$ ; OR = 19,960). Hasil tersebut sejalan dengan temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa individu dalam kelompok usia produktif dan perempuan cenderung memiliki literasi digital yang lebih tinggi serta lebih menerima inovasi berbasis teknologi (Afdoli & Malau, 2019; Rohman & Marsilah, 2022).

Selain itu, pengalaman (*experience*) juga menjadi faktor penting ( $p = 0,016$ ; OR = 13,325), di mana pasien yang memiliki pengalaman sebelumnya dalam menggunakan aplikasi lebih cenderung untuk terus memanfaatkannya. Hal ini mendukung teori pembelajaran perilaku

dalam model UTAUT2 (Venkatesh et al., 2012), bahwa pengalaman positif terhadap sistem akan memperkuat niat dan konsistensi penggunaan teknologi di masa mendatang.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini menegaskan bahwa seluruh konstruk utama UTAUT—yakni *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition*—bersama faktor demografis (usia, gender, dan pengalaman) berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan sistem pendaftaran *online*. Faktor *effort expectancy* menjadi determinan paling dominan, sehingga rumah sakit perlu memprioritaskan peningkatan kemudahan penggunaan, pelatihan digital, penyederhanaan antarmuka aplikasi, serta penguatan dukungan teknis agar seluruh pasien, termasuk kelompok usia lanjut, dapat memanfaatkan sistem secara optimal.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil. Pertama, desain penelitian *cross sectional* hanya menangkap kondisi pada satu waktu, sehingga tidak dapat menjelaskan perubahan perilaku penggunaan sistem pendaftaran *online* dalam jangka panjang. Kedua, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kuesioner yang berpotensi menimbulkan *response bias*, misalnya akibat kecenderungan responden memberikan jawaban yang dianggap paling sesuai secara sosial (*social desirability bias*).

Selain itu, data berasal dari satu rumah sakit sehingga generalisasi temuan ke fasilitas kesehatan lain yang memiliki karakteristik berbeda harus dilakukan dengan hati-hati. Variabel use behavior juga diukur menggunakan indikator persepsi, bukan data penggunaan aktual (misalnya *system log*), sehingga hasilnya mungkin belum menggambarkan perilaku penggunaan secara objektif. Pembagian kategori seperti “baik” dan “kurang baik” menggunakan cut-off skor tertentu dapat pula menyederhanakan variasi persepsi responden.

## Kesimpulan dan Rekomendasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik demografi serta beberapa konstruk utama UTAUT memiliki hubungan yang bermakna dengan perilaku penggunaan layanan digital tersebut. *Performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, dan pengalaman terbukti berkontribusi terhadap kecenderungan pasien untuk menggunakan sistem pendaftaran *online*. Sementara itu, variabel usia dan jenis kelamin juga memperlihatkan pola hubungan tertentu terhadap tingkat pemanfaatan layanan digital. Secara keseluruhan, faktor yang paling dominan memengaruhi perilaku penggunaan adalah *effort expectancy* (kemudahan penggunaan) dengan nilai OR = 28,378, yang menegaskan pentingnya persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan dalam meningkatkan adopsi layanan pendaftaran berbasis digital.

Penelitian ini memberikan gambaran bahwa pemanfaatan sistem pendaftaran *online* di rumah sakit dipengaruhi oleh kombinasi faktor individual, persepsi teknologi, dan dukungan fasilitas, sehingga penguatan ekosistem digital menjadi elemen penting dalam meningkatkan penggunaan sistem secara berkelanjutan. Beberapa rekomendasi penelitian yang diusulkan adalah sebagai berikut:

1. Perlu peningkatan kemudahan penggunaan sistem, termasuk penyederhanaan tampilan, penyediaan panduan visual, dan optimalisasi alur pendaftaran agar lebih intuitif bagi seluruh kelompok usia.

2. Memperkuat sosialisasi dan edukasi digital melalui media rumah sakit, petugas layanan, maupun kanal *online* untuk meningkatkan pemahaman dan pengalaman pasien dalam menggunakan aplikasi.
3. Menyediakan dukungan fasilitas (*facilitating conditions*) seperti helpdesk, *customer service* digital, dan titik layanan bantuan khusus di area rumah sakit untuk pasien dengan literasi teknologi rendah.
4. Mengoptimalkan persepsi manfaat (*performance expectancy*) dengan menampilkan keunggulan nyata seperti waktu tunggu yang lebih singkat, kepraktisan administrasi, dan integrasi dengan layanan klinis.
5. Melakukan evaluasi berkala berbasis data penggunaan aktual, misalnya melalui *system log*, untuk menilai efektivitas kebijakan digital dan mengidentifikasi hambatan penggunaan secara lebih komprehensif.
6. Mengembangkan strategi inklusi digital agar sistem lebih ramah bagi pasien lansia, pasien dari kelompok pendidikan rendah, atau mereka yang jarang menggunakan teknologi digital.

### **Ucapan Terima Kasih**

Ucapan terimakasih kepada Direktur RSI X Kota Padang beserta jajaran serta pasien yang menjadi subjek dalam penelitian ini.

### **Konflik Kepentingan**

Penulis menyatakan tidak memiliki konflik kepentingan dalam penelitian dan penulisan artikel ini.

### **Referensi**

- Adhyka, N., Rahmaddian, T., Yurizali, B., Ramadoni, & Wulandani, Y. P. (2025). A Conceptual Model of Sustainable Technology Use: The Role of Confirmation and Perceived Usefulness in the Hospital X Management Information System in Padang. *International Journal of Statistics in Medical Research*, 14, 76–85. <https://doi.org/10.6000/1929-6029.2025.14.08>
- Afdoli, A. A., & Malau, H. (2019). Efektivitas Pelayanan Pendaftaran Online Rawat Jalan Di Rsup M Djamil Kota Padang. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(3), 359–366. <https://www.jurnal.ranahresearch.com/index.php/R2J/article/view/63>
- Anggraini, R. A., Kholifah, D. N., Wati, F. F., Mandiri, N., Kramat, J., No, R., Senen, K., & Pusat, J. (2021). Faktor Pengaruh Niat Pengguna Dalam MenggunakanAplikasi Pendaftaran Pasien Online Pada RSUDBanyumas. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 21(3), 1410–9794. [www.surabaya-ehealth.com](http://www.surabaya-ehealth.com)
- Astuti, D. D., Handayani, T. W., & Astuti, D. P. (2020). Cigarette smoke exposure and increased risks of stunting among under-five children. *Clinical Epidemiology and Global Health*, 8(3), 943–948. <https://doi.org/10.1016/j.cegh.2020.02.029>
- Dinata, F. H., Nurmawati, I., & Muflihatn, I. (2020). Evaluasi Pendaftaran Online Dengan Technology Acceptance Model Di Rumah Sakit Wongsonegoro Semarang. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 226–227.

- Dwivedi, P. K. (2015). Improvised model for BoP healthcare in India: lessons from NRHM. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 9(3), 259–280. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-08-2014-0047>
- Fadhila, S., Lie, D., Wijaya, A., & Halim, F. (2020). Pengaruh Sikap Konsumen dan Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mini Market the Effect of Consumer Attitudes and Consumer Perceptions on the Purchasing Decisions At Mini Market. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 8(1), 53–60.
- Faulina, N., Insani, T. H. N., & Ariani, T. (2024). Tingkat Kepuasan Penggunaan Pendaftaran Online Berbasis Website Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode EUCS di RS Nur Hidayah. *Journal of Health Sciences Leksia*, 2(Juni 2024), 10–19.
- Hanifah, L., Suryoputro, A., & Pawelas Arso Septo. (2018). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Persepsi Terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Via SMS Gateway di RSUD Tugurejo Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(5), 2356–3346. <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Kapoor, K., Dwivedi, Y., C. Piercy, N., Lal, B., & Weerakkody, V. (2014). RFID integrated systems in libraries: extending TAM model for empirically examining the use. *Journal of Enterprise Information Management*, 27(6), 731–758. <https://doi.org/10.1108/JEIM-10-2013-0079>
- Laporan Kunjungan Pasien RSIX. (2024). Laporan Kunjungan RSI X. *Report*, 1(1).
- Mishra, A., Shukla, A., Rana, N. P., Currie, W. L., & Dwivedi, Y. K. (2023). Re-examining post-acceptance model of information systems continuance: A revised theoretical model using MASEM approach. *International Journal of Information Management*, 68(February), 102571. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102571>
- Mishra, S. R., Haldar, S., Pollack, A. H., Kendall, L., Miller, A. D., Khelifi, M., & Pratt, W. (2016). “Not just a receiver”: Understanding patient behavior in the hospital environment. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, 3103–3114. <https://doi.org/10.1145/2858036.2858167>
- Nugroho, B. S., & Hariani, D. (2018). Inovasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(2), 590–607.
- Nurjaman, I., Setiawan, A., & Setiawati. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Slamet Garut. *Indonesian Nursing Journal of Education and Clinic*, 3(4), 183–195. <https://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/health/article/view/475>
- Putera, P. J. C., Posangi, J., & Manampiring, A. E. (2023). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, Manado. *Medical Scope Journal*, 5(2), 222–231. <https://doi.org/10.35790/msj.v5i2.46227>
- Rahmaddian, T., Hanum, N. Z., Aisyah, I. K., Adhyka, N., Rusti, S., & Faaghna, L. (2025). Assessing the Impact of Human and Technological Factors on Hospital Management Information System Utilization: A Case Study at Hospital X In Padang City Indonesia. *International Journal of Statistics in Medical Research*, 14, 28–37. <https://doi.org/10.6000/1929-6029.2025.14.03>
- Rohman, H., & Marsilah, M. (2022). Pemanfaatan Sistem Pendaftaran Online Melalui Aplikasi WhatsApp di Rumah Sakit Umum Daerah. *Indonesian of Health Information*

- Management Journal (INOHIM)*, 10(1), 18–26.  
<https://doi.org/10.47007/inohim.v10i1.397>
- Rumana, N. A., Putra, D. H., Widjaja, L., Noviandi, Maharami, I., & Hidayat, R. (2021). Kepuasan Pasien Terhadap Aplikasi Pendaftaran Online menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction) di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. *Journal of Hospital Management*, 4(2002), 1–13. <https://www.esaunggul.ac.id/overview/>
- Sa'idadah, N. (2017). Analisis Penggunaan Sistem Pendaftaran Online (E-Health) Berdasarkan UNIFIED Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(1), 72–81.
- Sulistiyowati, R., Pratama, R., Krisna, D. Y., Lestari, G. C., & Gunawan, S. (2024). Upaya Untuk Meningkatkan Efisiensi Sistem Informasi Pendaftaran Online Dalam Layanan Pada Rsab Harapan Kita Dengan Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Informatika Dan Komputasi: Media Bahasan, Analisa Dan Aplikasi*, 18(1), 1–6. <https://doi.org/10.56956/jiki.v18i1.282>
- Suradi, A. S., Firdawati, Pujani, V., & Fiandra, Y. (2023). Analisis Faktor Perilaku Penggunaan Sistem Pendaftaran Online Berdasarkan Unified Theory of Accepptance and Use of Technology (UTAUT). *The Indonesian Journal of Computer Science*, 12(3), 1296–1308. <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i3.3177>
- Tami, Y., Sumarni, S., & Sarwadhamana, R. J. (2021). Implementasi Pendaftaran online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 4(2), 43. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2021.4\(2\).43-51](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2021.4(2).43-51)
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Widyapraba, E., Susanto, T. D., & Herdiyanti, A. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Niat Pengguna untuk Menggunakan Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (Studi Kasus: Rsud Gambiran Kediri). *Seminar Nasional Sistem Informasi*, 1(1), 165.
- Yu, C. W., Chao, C. M., Chang, C. F., Chen, R. J., Chen, P. C., & Liu, Y. X. (2021). Exploring Behavioral Intention to Use a Mobile Health Education Website: An Extension of the UTAUT 2 Model. *SAGE Open*, 11(4). <https://doi.org/10.1177/21582440211055721>