

Faktor-Faktor Penerimaan Aplikasi Mobile Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya Dengan Metode TAM

Bagaskara Antaris¹, Asif Faroqi², Anita Wulansari^{3*}

Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

Email: ¹antaris50@gmail.com, ²asiffaroqi.si@upnjatim.ac.id, ³anita.wulansari.sisfo@upnjatim.ac.id

Email Penulis Korespondensi: antaris50@gmail.com

Abstrak—Aplikasi antrian di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya adalah sebuah aplikasi berbasis mobile yang digunakan untuk memudahkan pasien dalam mendaftar antrian untuk berobat ke rumah sakit. Aplikasi ini dikembangkan dengan tujuan untuk meminimalisir waktu tunggu pasien saat mendaftar antrian di loket registrasi. Data diperoleh melalui survei kepada pengguna aplikasi dan dianalisis memakai regresi linear berganda dengan bantuan SPSS Versi26. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna atau pasien terhadap aplikasi mobile RS Bhayangkara Surabaya berdasarkan model Technology Acceptance Model (TAM). Dengan demikian, pada penelitian ini dilakukan analisis penerimaan dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan penterhadap Aplikasi Mobile Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Technology Acceptance Model (TAM) dengan menggunakan tujuh variabel utama yaitu Complexity, Voluntariness, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use dan Actual Technology Use. Teknik yang dipilih dalam penelitian ini adalah simple random sampling. Sampel yang diambil sebesar 380 responden dari populasi 4935 pengguna. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kesepuluh hipotesis dan penelitian ini terdapat variabel voluntariness tidak berpengaruh, sehingga kompleksitas, persepsi penggunaan, persepsi kemudahan penggunaan, sikap penggunaan, dan niat perilaku untuk menggunakan suatu sistem informasi merupakan faktor yang mempengaruhi pengguna untuk tetap terus menggunakan sistem tersebut.

Kata Kunci: TAM; Regresi; Validitas; Reliabilitas; RS Bhayangkara

Abstract—The queue application at Bhayangkara Hospital Surabaya is a mobile-based application designed to facilitate patients in registering for appointments at the hospital. Data was obtained through a survey conducted among application users and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS Version 26. The objective of this research is to determine the factors that influence the acceptance of the mobile application by users or patients of Bhayangkara Hospital Surabaya based on the Technology Acceptance Model (TAM) framework. Thus, this study conducted an acceptance analysis by identifying the factors that affect the acceptance of the Mobile Application of Bhayangkara Hospital Surabaya. The method used in this research is the Technology Acceptance Model (TAM) using six main variables: Complexity, Voluntariness, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use, and Actual Use. The chosen technique for this research is simple random sampling. The sample size taken was 380 respondents from a population of 4935 users. Based on the results of the data analysis conducted, it can be concluded that out of the ten hypotheses in this study, the voluntariness variable does not have an effect. Therefore, complexity, perceived usefulness, perceived ease of use, attitude toward using, and behavioral intention to use an information system are factors that influence users to continue using the system.

Keywords: TAM; Regression; Validity; Reliability; RS Bhayangkara

1. PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi menghasilkan dampak yang relevan pada bermacam bagian kehidupan sehari-hari, meliputi sektor kesehatan. Di Indonesia, penggunaan teknologi informasi dalam bidang kesehatan semakin meluas untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan medis. Salah satu contohnya adalah penggunaan aplikasi mobile dalam rumah sakit untuk mempermudah pendaftaran antrian online dan memberikan informasi yang berguna bagi pasien. Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya adalah salah satu rumah sakit yang bersungguh-sungguh untuk masyarakat agar diberikan pelayanan kesehatan yang terbaik. Untuk mengatasi kebutuhan pelayanan kesehatan yang semakin rumit, Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya mengembangkan Aplikasi Mobile RS Bhayangkara Surabaya sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran antrian secara online. Aplikasi ini menyediakan fitur-fitur seperti informasi kamar, informasi dokter, pendaftaran antrian online, dan riwayat kesehatan, yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna.

Namun, penggunaan aplikasi mobile dalam rumah sakit tidak selalu dihadapi dengan penerimaan yang tinggi dari pengguna. Beberapa pengguna mungkin mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi atau lebih memilih untuk melakukan pendaftaran antrian secara offline. Maka dari itu, penting untuk memahami aspek-aspek yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi mobile Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya. Dalam konteks ini, Technology Acceptance Model (TAM) menjadi kerangka kerja yang relevan untuk mengkaji bagaimana penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut. TAM dikembangkan oleh Davis (1989)[1][2][3] dan telah banyak diterapkan dalam penelitian tentang penerimaan teknologi informasi. Model ini mengidentifikasi dua faktor utama pada penggunaan teknologi yang mempengaruhi minat perilaku, yaitu perceived usefulness (persepsi kegunaan) dan perceived ease of use (persepsi kemudahan penggunaan). Dengan memahami faktor-faktor ini, Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya dapat

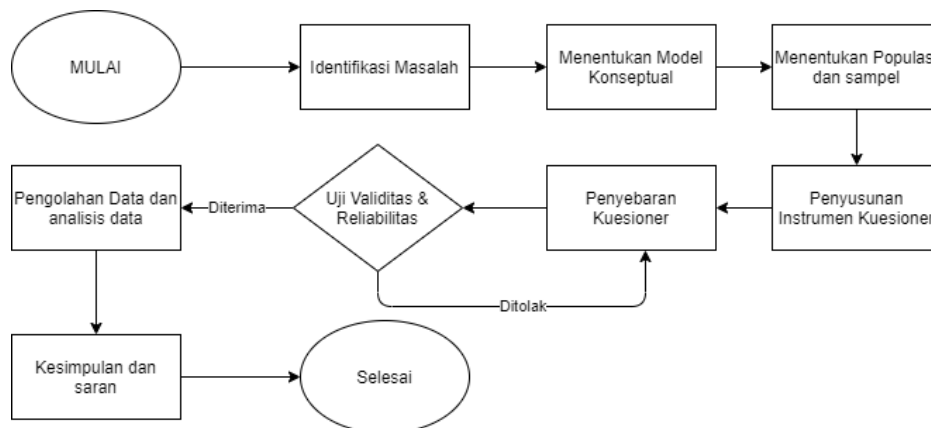
melakukan perbaikan dan pengembangan yang tepat untuk meningkatkan penerimaan dan penggunaan aplikasi antrian mereka.

Selain itu, penggunaan Aplikasi Mobile RS Bhayangkara Surabaya di Rumah Sakit Bhayangkara juga memiliki implikasi yang lebih luas dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan informasi. Dengan menggunakan aplikasi ini, pasien dapat dengan mudah mengakses informasi tentang ketersediaan kamar, jadwal dokter, dan riwayat kesehatan mereka. Hal ini memungkinkan pasien untuk lebih terlibat dalam proses perawatan dan membuat ketetapan yang semakin baik terkait dengan kesehatan mereka. Lebih lanjut, penggunaan aplikasi ini juga bisa menopang rumah sakit terhadap pengelolaan data pasien, mengurangi kesalahan manusia, dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Dengan demikian, pada penelitian ini dilakukan analisis penerimaan dengan mengetahui aspek-aspek yang berdampak terhadap penerimaan penerhadap Aplikasi Mobile Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya.

Metode yang diterapkan pada penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan menggunakan tujuh variabel utama yaitu *Complexity, Voluntariness, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use* dan *Actual Technology Use*. Maka dari itu, Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna atau pasien terhadap aplikasi mobile RS Bhayangkara Surabaya berdasarkan model *Technology Acceptance Model (TAM)*. [4][2]. TAM digunakan untuk menjelaskan perilaku penerimaan teknologi informasi, dan menegaskan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi adalah faktor penentu utama dalam penggunaan teknologi oleh individu. TAM telah terbukti sebagai model yang kuat dalam menjelaskan dan memprediksi perilaku penerimaan teknologi oleh individu. Dalam TAM, persepsi kegunaan mencakup keyakinan individu tentang sejauh mana penggunaan teknologi tersebut akan meningkatkan kinerja mereka dalam melakukan tugas-tugas tertentu, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan mencakup keyakinan individu tentang sejauh mana teknologi tersebut mudah digunakan. Dengan demikian, TAM menjadi model penting dalam memahami perilaku penerimaan teknologi informasi oleh individu dan dapat digunakan dalam merancang dan mempromosikan teknologi yang akan diterima dengan baik oleh pengguna.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan tahapan analisis, desain penelitian, pengembangan instrumen, teknik analisis data, dan uji hipotesis. Dalam tahap analisis, data dikumpulkan dan dianalisis secara sistematis. Desain penelitian memilih kerangka kerja dan metode yang tepat. Pengembangan instrumen melibatkan pembuatan alat pengumpulan data yang valid. Teknik analisis data memakai metode statistik untuk mengolah data. Uji hipotesis dilakukan untuk menguji dan menginterpretasi hasil. Gambar 1 memberikan pandangan visual tentang tahapan-tahapan tersebut, memastikan kehandalan dan akurasi data yang terkumpul dalam penelitian ini.



Gambar 1. Alur penelitian

2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini telah dipaparkan sebelumnya di bagian latar belakang. Persoalan yang diangkat pada penelitian ini adalah bahwa saat ini rumah sakit bhayangkara surabaya telah menggunakan aplikasi antrian yang bernama RS Bhayangkara Surabaya untuk memberikan kemudahan kepada pasien dalam mengakses layanan kesehatan di rumah sakit. Pasien dapat melakukan reservasi dan antrian secara daring tanpa perlu hadir secara fisik di rumah sakit, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu dan meminimalisir risiko penularan penyakit. Berdasarkan hasil survey ke lapangan gejala permasalahan pada aplikasi ini yaitu beberapa orang merasa kesulitan dalam melakukan pendaftaran antrian dengan aplikasi tersebut. Selain itu ada pengguna lebih memilih pendaftaran antrian offline atau pendaftaran antrian dengan datang ketempat, dengan tidak menggunakan aplikasi. Sehingga dari hal tersebut maka dirasa perlu untuk dilakukannya evaluasi mengenai aspek apa saja yang dapat berdampak terhadap perilaku pengguna ketika menerima aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya. Karena jika pengguna mengalami banyak kesulitan saat mengakses dan

menggunakan sistem tersebut, maka pemakai merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi antrian tersebut saat melakukann pendaftaran antrian online..

2.2 Penentuan Populasi dan Sampel

Pada Penelitian ini populasi sebanyak 4935 pengguna atau pasien rumah sakit bhayangkara Surabaya. Pada penelitian ini, pemilihan sampel dilakukan dengan menerapkan rumus Slovin. Sampel adalah subset dari jumlah keseluruhan kualitas dan karakteristik yang dimiliki oleh komunitas tersebut.[5], [6] Oleh karena itu, sampel merupakan bagian yang mewakili populasi secara menyeluruh. Oleh sebab itu, dalam pengambilan sampel, metode tertentu harus digunakan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang relevan. Dengan perhitungan menggunakan slovin sampel yang diperoleh sebanyak 370 responden atau pasien.

2.3 Pengembangan Instrumen

Table 1. Instrumen Pertanyaan

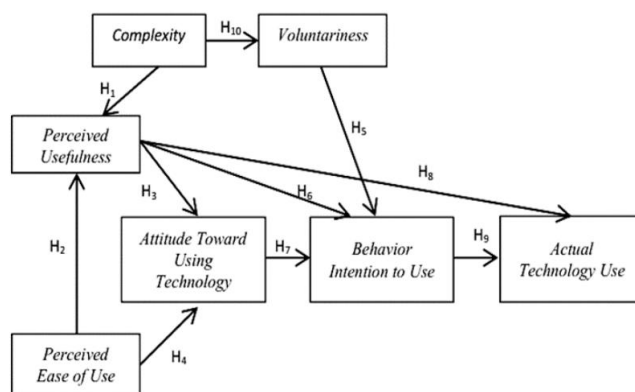
No	Variabel	Item	Pernyataan	Sumber
1	<i>complexity</i>	C1	Saya tidak membutuhkan banyak waktu saat melakukan pendaftaran antrian online menggunakan aplikasi RS Bhayangkara Surabaya	[7]
		C2	Saya tidak merasa rumit dalam melakukan pendaftaran antrian online pada aplikasi RS Bhayangkara Surabaya	
		C3	Saya berusaha untuk menggunakan aplikasi RS Bhayangkara Surabaya secara maksimal meskipun terkadang mengalami gangguan.	
2	<i>Voluntariness</i>	V1	Saya membutuhkan aplikasi RS Bhayangkara Surabaya saat melakukan pendaftaran antrian.	[7]
		V2	Saya merasa tidak harus menggunakan aplikasi RS Bhayangkara Surabaya meski aplikasi tersebut terbukti membantu dalam proses pendaftaran antrian.	
		V3	Tidak ada paksaan bagi saya untuk menggunakan aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya	
		V4	Aplikasi RS Bhayangkara tidak harus digunakan dalam proses pendaftaran antrian	
3	<i>Perceived Usefulness</i>	POU1	Saya bisa memperoleh antrian lebih cepat dengan Aplikasi RS Bhayangkara Surabaya	[8]
		POU2	Saat saya mendaftar secara online, tidak memerlukan banyak waktu.	
		POU3	Saya merasa bahwa penggunaan aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya sangat berpengaruh pada efektivitas pendaftaran antrian.	[7]
		POU4	Saya merasa aplikasi RS Bhayangkara Surabaya sangat berguna untuk membantu proses pendaftaran antrian di rumah sakit tersebut.	
4	<i>Perceived Ease of Use</i>	PEOU1	Saya merasa bahwa aplikasi RS Bhayangkara Surabaya fleksibel dalam penggunaannya.	[7]
		PEOU2	Saya merasa aplikasi RS Bhayangkara Surabaya mudah dipahami dalam penggunaannya.	
		PEOU3	Saya merasa aplikasi RS Bhayangkara Surabaya membagikan arahan yang jelas serta mudah dimengerti untuk menyelesaikan pendaftaran antrian secara online.	
		PEOU4	Saya merasa aplikasi RS Bhayangkara Surabaya sangat mudah diakses dan dapat digunakan kapan saja sesuai kebutuhan	
5	<i>Attitude Toward Using</i>	ATU1	Saya merasa senang menggunakan aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya karena memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran antrian.	[9]
		ATU2	Saya merasa senang berinteraksi dengan Aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya	
		ATU3	Saya percaya dengan aplikasi RS Bhayangkara Surabaya untuk mendaftar antrian.	
		ATU4	secara umum, saya suka menggunakan aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya untuk mendaftar antrian	
6	<i>Behavioral Intention to Use</i>	BIU 1	Saya mencoba mengoperasikan setiap fitur yang dimiliki oleh aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya untuk memaksimalkan penggunaannya.	[7]
		BIU 2	Saya memanfaatkan aplikasi RS Bhayangkara untuk mendaftar antrian.	

	BIU 3	Saya memiliki rencana untuk menggunakan Aplikasi RS Bhayangkara Surabaya secara berkesinambungan.	
	BIU 4	Saya berencana untuk terus menggunakan Aplikasi RS Bhayangkara Surabaya dalam melakukan pendaftaran antrian hingga masa mendatang.	
	BIU 5	Saya berharap dapat menggunakan Aplikasi RS Bhayangkara Surabaya secara berkelanjutan di masa depan.	
7	<i>Actual technology use</i>	AU1 Saya rutin menggunakan Aplikasi RS Bhayangkara Surabaya untuk mendaftar antrian.	[7]
	AU2	Saya menganggap Aplikasi RS Bhayangkara Surabaya sangat membantu dalam menyelesaikan pendaftaran antrian dalam waktu yang ditentukan.	[7]
	AU3	Saya merasa bahwa aplikasi RS Bhayangkara Surabaya merupakan salah satu bentuk teknologi canggih dalam mendukung agar antrian tidak panjang.	[3]
	AU4	Saya berencana untuk terus menggunakan Aplikasi RS Bhayangkara Surabaya dalam melakukan pendaftaran antrian hingga masa mendatang.	

2.4 Teknik Analisis Data

Penelitian ini memakai teknik yaitu menggunakan Teknik analisa data regresi linear ganda. Analisis regresi linear ganda yakni suatu pendekatan statistika dengan diterapkan untuk memahami gabungan fungsional antara sebuah variabel terikat (dependent variable) dengan dua atau lebih variabel bebas (independent variable). Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear ganda dengan tujuan untuk memperkirakan sejauh mana dampak beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. Selain itu, bisa dipakai untuk meramalkan nilai variabel terikat jika nilai-nilai seluruh variabel bebas diketahui[10].

2.5 Model Konseptual



Gambar 2. Model Konseptual

Berdasarkan studi literatur dan identifikasi permasalahan yang ada, peneliti mengembangkan penelitian ini dengan menerapkan suatu model konseptual. Penelitian ini memaparkan tentang hubungan antara aspek-aspek relevan yang dapat berdampak terhadap perilaku untuk memakai aplikasi antrian rumah sakit bhayangkara Surabaya penelitian ini menggunakan TAM karena model ini sering dipakai untuk memperhitungkan tingkat penerimaan pemakai (user acceptance) dan pemakai yang berdasarkan persepsi mengenai keluasan penggunaan dan manfaat teknologi informasi menurut Davis, peneliti merancang model konseptual untuk penelitian ini. (1989).[11]

Hipotesis pada Penelitian ini sebagai berikut :

- H1: *Complexity* (Kompleksitas) berpengaruh positif terhadap *Perceived usefulness* (Persepsi Penggunaan) dalam aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya.
- H2: *Perceived ease of use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan) berpengaruh positif terhadap *Perceived usefulness* (Persepsi Penggunaan) dalam aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya.
- H3: *Perceived usefulness* (Persepsi Penggunaan) berpengaruh positif terhadap *Attitude Toward Using* (sikap terhadap penggunaan) dalam aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya.
- H4: *Perceived ease of use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan) berpengaruh positif terhadap *Attitude Toward Using* (sikap terhadap penggunaan) dalam aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya.
- H5: *Voluntariness* (Kesukarelaan) berpengaruh positif terhadap *Behavior intention to use* (Niat Perilaku untuk menggunakan) dalam aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya.

- H6: *Perceived usefulness* (Persepsi Penggunaan) berpengaruh positif terhadap *Behavior intention to use* (Niat Perilaku untuk menggunakan) dalam aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya.
- H7: *Attitude Toward Using* (sikap terhadap penggunaan) berpengaruh positif terhadap *Behavior intention to use* (Niat Perilaku untuk menggunakan) dalam aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya.
- H8: *Perceived usefulness* (Persepsi Penggunaan) berpengaruh positif terhadap *Actual technology use* (Penggunaan Teknologi sebenarnya) dalam aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya.
- H9: *Behavior intention to use* (Niat Perilaku untuk menggunakan) berpengaruh positif terhadap *Actual technology use* (Penggunaan Teknologi sebenarnya) dalam aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya.
- H10: *Complexity* (Kompleksitas) berpengaruh positif terhadap *Voluntariness* (Kesukarelaan) dalam aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Analisis Data

3.1.1 Uji validitas dan uji reliabilitas

Validitas adalah sebuah parameter yang membuktikan sejauh mana suatu perangkat pengukuran mengukur yang sebaiknya diukur dengan sebenar-benarnya. Semakin naik validitas suatu perangkat maka semakin akurat instrumen tersebut dalam mengukur data yang dimaksud. Pengujian validitas ini sangat penting dilakukan untuk memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan tidak menyimpang dari data yang dihasilkan sehingga gambaran yang dimaksudkan terhadap variabel tersebut.[12]. Validitas yaitu suatu ukuran yang mengindikasikan tingkat keabsahan dan kebenaran suatu perangkat. Konsep validitas tersebut mengacu pada sekitar alat pengukuran yang diterapkan tepat dan sesuai dalam mengukur variabel yang diteliti menurut arikunto (2009) [13] kriteria dalam pengujian terdiri dari. Jika r hitung $\geq r$ tabel (signifikansi 0,05) Oleh karena itu, item-item pertanyaan atau instrumen yang digunakan memiliki korelasi yang signifikan terhadap total nilai (dinyatakan valid). Apabila hitung $< r$ tabel (signifikansi 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak memiliki hubungan yang cukup berarti terhadap total nilai (dinyatakan tidak valid). Jika r hitung $> 0,374$ (signifikan 0,05) [14] maka alat atau item-item pertanyaan memiliki hubungan berarti terhadap nilai total dapat dikatakan benar. Sedangkan jika r hitung $< 0,374$ (signifikan 0.05) maka alat atau item-item pertanyaan memiliki hubungan yang berarti terhadap nilai total dapat dinyatakan tidak benar. Uji Validitas bisa dilihat di table. 1. Reliabilitas adalah suatu parameter yang memaparkan sejauh mana sebuah instrumen pengukur dapat dipercaya dan diandalkan.. Pada penelitian ini setiap item pernyataan dalam kuesioner ini dilakukan uji reliabilitas memakai program SPSS Versi 26. untuk melihat uji Dasar pengambilan keputusan, yaitu Jika Cronbach Alpha > 0.6 maka, dinyatakan reliable sedangkan Apabila Cronbach Alpha < 0.6 dinyatakan tidak reliable (Tilaar, 2020). Hal ini didukung bahwa Suatu kontruk atau variabel dinyatakan reliable apabila mendapatkan nilai cronbachs alpha $> 0,60$ [15] [16], [17]. Pengujian Reliabilitas dapat diamati pada tabel 2.

Table 2. Uji Validitas

Complexity				
Indikator	r hitung	r tabel (5%; N=30	Sig	Keterangan
C1	0,760	0,113	0,000	Valid
C2	0,776	0,113	0,000	Valid
C3	0,776	0,113	0,000	Valid
Voluntariness				
Indikator	r hitung	r tabel (5%; N=30	Sig	Keterangan
V1	0,751	0,113	0,000	Valid
V2	0,711	0,113	0,000	Valid
V3	0,749	0,113	0,000	Valid
V4	0,649	0,113	0,000	Valid
Perceived Usefulness				
Indikator	r hitung	r tabel (5%; N=380	Sig	Keterangan
POU1	0,709	0,113	0,000	Valid
POU2	0,668	0,113	0,000	Valid
POU3	0,572	0,113	0,000	Valid
POU4	0,699	0,113	0,000	Valid
Perceived Ease of Use				
Indikator	r hitung	r tabel (5%; N=380	Sig	Keterangan

PEOU 1	0,661	0,113	0,000	Valid
PEOU 2	0,626	0,113	0,000	Valid
PEOU 3	0,579	0,113	0,000	Valid
PEOU 4	0,408	0,113	0,000	Valid
Attitude Toward Using				
Indikator	r hitung	r tabel (5%; N=380)	Sig	Keterangan
ATU1	0,615	0,113	0,000	Valid
ATU2	0,812	0,113	0,000	Valid
ATU3	0,709	0,113	0,000	Valid
ATU4	0,709	0,113	0,000	Valid
Behavioral Intention to Use				
Indikator	r hitung	r tabel (5%; N=380)	Sig	Keterangan
BIU 1	0,600	0,113	0,000	Valid
BIU 2	0,496	0,113	0,000	Valid
BIU 3	0,483	0,113	0,000	Valid
BIU 4	0,401	0,113	0,000	Valid
BIU 5	0,612	0,113	0,000	Valid
Actual Technology Use				
Indikator	r hitung	r tabel (5%; N=380)	Sig	Keterangan
AU 1	0,760	0,113	0,000	Valid
AU 2	0,776	0,113	0,000	Valid
AU 3	0,776	0,113	0,000	Valid
AU 4	0,751	0,113	0,000	Valid

Table 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alfa	Keterangan
Complexity	0,977	Reliabel
Voluntariness	0,848	Reliabel
Perceived Usefulness	0,868	Reliabel
Perceived Ease of Use	0,685	Reliabel
Attitude Toward Using	0,882	Reliabel
Behavioral Intention to Use	0,818	Reliabel
Actual Use	0,973	Reliabel

Dari data tercantum di tabel 1 dan 2, dapat disimpulkan bahwasanya seluruh penjelasan yang merupakan variabel dalam penelitian tersebut sudah terbukti benar dan reliabel. Keadaan tersebut bisa dikenali dengan menerapkan perhitungan $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ 0,374. Angka 0,374 adalah r tabel yang didapat dari hasil tabel momen produk r pada level signifikan (α) = 5% dan N = 380. Pengetesan validitas setiap variabel dibarengi dengan pengetesan reliabilitas. Output program SPSS menggambarkan hasil pengujian tersebut, dan angka alpha (α) dari seluruh variabel percobaan menunjukkan validitasnya. Angkanya lebih besar dari 0,60. Kecakapan dalam memutus suatu keputusan untuk merespon suatu variabel ditentukan oleh anggapan bahwasanya apabila angka alpha cronbach > 0,60, maka penjelasan dari variabel yang dikaji bisa dipertanggung jawabkan [18], [19]

3.1.2 Analisis Regresi

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat dari uji T. Apabila T hitung > T tabel dengan sig. < 0,05 maka variabel tersebut saling berdampak. [20] Dengan signifikansi (α = 0,05) didapat t tabel sebanyak 1,966 yang didapat dengan $df = n - k = 380 - 7 = 373$. Berikut hasil uji T dari regresi linier berganda pada penelitian ini :

Table 4. Hasil analisis regresi pertama

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	-.604	.584			-1.034	.302
Complexity	.137	.040	.104		3.395	.001
Perceived Ease of Use	.903	.035	.790		25.828	.000

Pengkajian dilakukan memakai perangkat lunak SPSS. Alhasil, Complexity serta perceived ease of use terhadap Perceived Usefulness sebagai berikut :

Bisa diperhatikan dari hasil penguraian pada tabel 4, variabel complexity mendapatkan T hitung $3.395 > 1.966$ T tabel, Maka Variabel Complexity berpengaruh terhadap variabel Perceived Usefulness.

Untuk variabel Percieved Ease of Use mendapatkan T hitung $25.828 > 1.966$ T tabel, Maka Variabel Complexity berpengaruh terhadap variabel Perceived Usefulness.

Table 5. Analisis Regresi kedua

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	8.679	.640		13.551	.000
Percieved Usefulness	.300	.064	.359	4.672	.000
Percieved Ease of Use	.206	.073	.215	2.803	.005

Pengkajian dilakukan memakai software SPSS. Hasilnya, Percieved Usefulness dan perceived ease of use terhadap Attitude Toward Using sebagai berikut :

Dari hasil analisis pada tabel 5 menunjukkan bahwasanya variabel Percieved Usefulness mendapatkan T hitung $4.672 > 1.966$ T tabel, Maka Variabel Percieved Usefulness berpengaruh terhadap variabel Attitude Toward Using. Untuk variabel Percieved Ease of Use mendapatkan T hitung $2.803 > 1.966$ T tabel, Maka Variabel Percieved Ease of Use berpengaruh ke variabel Attitude Toward Using.

Table 6. Analisis Regresi ketiga

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	6.594	.900		7.329	.000
Voluntariness	-.452	.075	-.321	-6.033	.000
Percieved Usefulness	.218	.053	.196	4.082	.000
Attitude Toward Using	1.018	.066	.765	15.422	.000

Pengkajian dilakukan memakai software SPSS. Hasilnya, Voluntariness, Percieved Usefulness dan Attitude Toward Using pada Behavior Intention to Use sebagai berikut :

Dari hasil analisis pada tabel 6 menunjukkan bahwasanya variabel Voluntariness mendapatkan T hitung $-6.033 < 1.966$ T tabel, Maka Variabel Voluntariness tidak berpengaruh terhadap variabel Behavior Intention to Use.

Untuk variabel Percieved Usefulness mendapatkan T hitung $4.082 > 1.966$ T tabel, Maka Variabel Percieved Usefulness berpengaruh ke variabel Behavior Intention to Use.

Untuk variabel Attitude Toward Using mendapatkan T hitung $15.422 > 1.966$ T tabel, Maka Variabel Attitude Toward Using berpengaruh ke variabel Behavior Intention to Use.

Table 7. Analisis Regresi ke empat

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	8.590	.901		9.538	.000
Percieved Usefulness	.352	.050	.356	7.002	.000
Behavior Intention to Use	.128	.045	.143	2.817	.005

Pengkajian dilakukan memakai software SPSS. Hasilnya, Percieved Usefulness dan Behavior Intention to Use pada Actual Technology Use sebagai berikut :

Dari hasil penguraian di tabel 7 terlihat bahwasanya variabel Percieved Usefulness mendapatkan T hitung $7.002 > 1.966$ T tabel, Maka Variabel Percieved Usefulness berdampak terhadap variabel Actual Technology Use.

Untuk variabel Behavior Intention to Use mendapatkan T hitung $2.817 > 1.966$ T tabel, Maka Variabel Behavior Intention to Use berpengaruh ke variabel Actual Technology Use.

Table 8. Analisis Regresi kelima

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	5.926	.418		14.186	.000
Complexity	.808	.034	.776	23.914	.000

Pengkajian dilakukan memakai software SPSS. Hasilnya, Complexity terhadap Voluntariness sebagai berikut : Dari hasil analisis pada tabel 8 terlihat bahwa variabel Percieved Usefulness mendapatkan T hitung $23.914 > 1.966$ T tabel, Maka Variabel Complexity berpengaruh terhadap variabel Voluntariness.

3.2 Pembahasan

Dari hasil analisis diatas menunjukkan bahwa Complexity dan perceived ease of use terhadap Perceived Usefulness. Hasil temuan tersebut sejalan dengan hasil percobaan yang dilaksanakan oleh Yusmedi ([7]). Pada penelitian dari

Yusmedi(2022). Mereka yang mendapatkan bahwasanya complexity berhubungan dengan Perceived Usefulness yang dirasakan. Maka dari itu, tingkatan kemudahan pengoperasian akan berdampak terhadap fungsinya. Hal ini diyakinkan bahwa tingkat kemudahan pengoperasian aplikasi memiliki pengaruh positif terhadap kegunaannya. Pengguna yang merasa aplikasi ini mudah dioperasikan memiliki persepsi yang lebih positif terhadap manfaat yang mereka dapatkan dalam mengatur antrian di RS Bhayangkara Surabaya menggunakan aplikasi mobile tersebut.

Sikap pengguna terhadap penggunaan suatu hal disebabkan oleh manfaat yang didapat dan kelapangan didalam mengoperasikannya. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Davis.(1989) [7], [11] Penelitian sebelumnya oleh Davis menemukan bahwa persepsi manfaat memiliki hubungan dengan sikap penggunaan. Selain itu, tingkat kemudahan penggunaan juga memengaruhi persepsi terhadap manfaat yang diperoleh. Temuan bahwasanya pengguna atau pasien mengungkapkan aplikasi ini membantu mereka menghindari antrian yang panjang dan mempermudah pengaturan jadwal antrian mereka. Hal ini membuat pengguna tersebut memiliki sikap yang mendukung terhadap penggunaan aplikasi. Selain itu, pengguna lain juga melaporkan bahwa aplikasi ini mudah digunakan, yang membantu mereka menguasai aplikasi dengan cepat. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan pemakai aplikasi memiliki dampak terhadap sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya.

Dalam penelitian ini, fokusnya adalah mengetes hubungan antara Perceived Usefulness (persepsi manfaat) dan Attitude Toward Using (sikap terhadap penggunaan) terhadap Behavioral Intention to Use (niat perilaku penggunaan) aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya. Namun, setelah melakukan analisis, ditemukan bahwa variabel Voluntariness (kesukarelaan) tidak berpengaruh signifikan dalam penelitian ini. Ini berarti bahwa kesukarelaan atau pilihan pengguna untuk menggunakan aplikasi tidak memainkan peran yang signifikan dalam mempengaruhi niat perilaku penggunaan aplikasi tersebut. Dengan demikian, temuan penelitian memaparkan bahwasanya persepsi manfaat yang dinikmati oleh pengguna dan sikap mereka terhadap penggunaan aplikasi lebih berhubungan dengan niat perilaku penggunaan aplikasi daripada faktor kesukarelaan. Pengguna yang merasakan manfaat yang tinggi dari aplikasi dan memiliki sikap positif terhadap penggunaannya cenderung memiliki niat yang lebih kuat untuk menggunakan aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya. Meskipun faktor kesukarelaan tidak signifikan dalam penelitian ini, penting untuk mengakui bahwa aspek-aspek lain mungkin juga mempengaruhi niat perilaku penggunaan aplikasi tersebut, dan dapat menjadi fokus penelitian selanjutnya.

Persepsi mengenai kegunaan serta niat dalam menggunakan teknologi mempunyai pengaruh terhadap penggunaan aktual teknologi. Persepsi mengenai kegunaan dan niat perilaku merupakan aspek yang memiliki dampak ke penggunaan aktual teknologi, seperti yang dapat disimpulkan dari pernyataan tersebut.[7], [11] Sejalan dengan kondisi di lapangan yang menampilkan bahwasanya pemakai dapat melaporkan dengan menggunakan aplikasi antrian, mereka dapat menghindari antrian yang panjang, mengatur jadwal antrian dengan lebih efisien, dan memperoleh keuntungan waktu yang berarti. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa persepsi kegunaan dan niat perilaku penggunaan berperan penting dalam mendorong pengguna untuk secara aktif menggunakan teknologi yang tersedia, seperti aplikasi antrian RS Bhayangkara Surabaya. Terdapat temuan penelitian yang menunjukkan bahwa kompleksitas memiliki dampak pada tingkat kesukarelaan. Lebih spesifik, tingkat kompleksitas yang tinggi cenderung berhubungan dengan rendahnya perilaku kesukarelaan.[4], [21].

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Complexity (kompleksitas) dan perceived ease of use memiliki pengaruh terhadap Perceived Usefulness. Selanjutnya, Perceived Usefulness dan perceived ease of use mempengaruhi sikap dalam menggunakan sistem tersebut. Selanjutnya, manfaat yang dirasakan dan sikap pengguna terhadap penggunaan sistem berpengaruh pada niat perilaku untuk menggunakannya. Namun, faktor kesukarelaan (Voluntariness) tidak berpengaruh pada niat perilaku untuk menggunakan sistem. Selanjutnya, Kegunaan yang Dirasakan (Perceived Usefulness) dan Niat Perilaku untuk Menggunakan (Behavioral Intention to Use) mempengaruhi penggunaan aktual teknologi. Terakhir, kompleksitas mempengaruhi faktor kesukarelaan. Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan untuk meningkatkan penerimaan dan penggunaan sistem informasi, perlu memperhatikan variabel yang diteliti. Penelitian di masa depan dapat mencoba menerapkan model-model lain seperti UTAUT (Unified Theory of Acceptance Technology), FIT (Human-Technology Fit), atau model Delone dan McLean. Dengan memperhatikan rekomendasi tersebut, diharapkan dapat meningkatkan penerimaan dan penggunaan aplikasi mobile di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya. Penelitian selanjutnya yang menggunakan model-model lain dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi di lingkungan kesehatan. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi dan pengembangan terus-menerus terhadap aplikasi antrian ini berdasarkan umpan balik dan masukan dari pengguna. Dengan melibatkan pengguna dalam proses pengembangan, perbaikan, dan penyesuaian fitur-fitur aplikasi, dapat memastikan bahwa kebutuhan dan preferensi pengguna terpenuhi secara optimal.

REFERENCES

- [1] M. B. Firdaus, E. Budiman, and L. A. Kusuma, "Analisis Penerimaan E-Learning MOLS Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)," *Sains, Aplikasi, Komputasi dan Teknologi Informasi*, vol. 4, no. 1, p. 1, 2022.
- [2] M. Of and C. V. Between, "THE EVOLUTION OF THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) h e Interdisciplinary a r c h Economic," no. August, 2020.

- [3] A. A. Hanggono, S. R. Handayani, and H. Susilo, "Analisis Atas Praktek TAM Dalam Mendukung Bisnis Online Dengan Memanfaatkan," *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 26, no. 1, pp. 1–9, 2016.
- [4] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, "USER ACCEPTANCE OF INFORMATION TECHNOLOGY: TOWARD A UNIFIED VIEW," *MIS Q*, vol. 27, no. 3, pp. 425–478, 2003.
- [5] K. C. Laudon and J. P. Laudon, *Manajemen Information System: Managing the Digital Firm*. 2014.
- [6] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*. 2011.
- [7] Y. Nurfaizal and R. Wahyudi, "Analysis of the Acceptance of the Bpjs Kesehatan Primary Care Management Information System At the Uptd Puskesmas Banyumas," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, vol. 9, no. 5, pp. 977–984, 2022, doi: 10.25126/jtiik.202295372.
- [8] A. Mulyanto, S. Sumarsono, T. F. Niyartama, and A. K. Syaka, "Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Pengujian Model Penerimaan Aplikasi MasjidLink," *Semesta Teknik*, vol. 23, no. 1, pp. 27–38, 2020, doi: 10.18196/st.231253.
- [9] C. Gardner and D. L. Amoroso, "Development of an instrument to measure the acceptance of internet technology by consumers," *Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences*, vol. 37, no. C, pp. 4143–4152, 2004, doi: 10.1109/hicss.2004.1265623.
- [10] I. Sungkawa, "Penerapan Regresi Linier Ganda untuk Mengukur Efisiensi Pola Penggunaan Air Tanah System Rice Intensification (SRI) di Kabupaten Bandung, Subang, dan Karawang," *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, vol. 6, no. 2, p. 259, 2015, doi: 10.21512/comtech.v6i2.2270.
- [11] F. D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Q*, vol. 13, no. 3, pp. 319–340, 1989, doi: 10.5962/bhl.title.33621.
- [12] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, "Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang," *Jurnal Matematika UNAND*, vol. 8, no. 1, p. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.
- [13] Sujono and H. B. Santoso, "Analisis Kualitas E-Learning dalam Pemanfaatan Web Conference sebagai Media Belajar Mahasiswa," *Saintekbu*, vol. 9, no. 2, pp. 27–37, 2017, doi: 10.32764/saintekbu.v9i2.114.
- [14] T. N. Padilah and R. I. Adam, "Analisis Regresi Linier Berganda Dalam Estimasi Produktivitas Tanaman Padi Di Kabupaten Karawang," *FIBONACCI: Jurnal Pendidikan Matematika dan Matematika*, vol. 5, no. 2, p. 117, 2019, doi: 10.24853/fbc.5.2.117-128.
- [15] Sugiyono, *STATISTIKA UNTUK PENELITIAN*, vol. 12. 2007.
- [16] A. Mulyanto, S. Sumarsono, T. F. Niyartama, and A. K. Syaka, "Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Pengujian Model Penerimaan Aplikasi MasjidLink," *Semesta Teknik*, vol. 23, no. 1, pp. 27–38, 2020, doi: 10.18196/st.231253.
- [17] A. Wibowo, "Kajian tentang perilaku pengguna sistem informasi dengan pendekatan Technology Acceptance Model(TAM)," *Proceeding Book of Konferensi Nasional Sistem Informasi*, no. April 2008, pp. 1–8, 2008, [Online]. Available: <http://peneliti.budiluhur.ac.id/wp-content/uploads/2008/.../arif+wibowo.pdf>
- [18] H. Abdurahman and A. R. Riswaya, "Aplikasi Pinjaman Pembayaran Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti STMIK Mardira Indonesia, Bandung," *Jurnal Computech & Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 61–69, 2014.
- [19] F. D. Davis, R. P. Bagozzi, and P. R. Warshaw, "USER ACCEPTANCE OF COMPUTER TECHNOLOGY: A COMPARISON OF TWO THEORETICAL MODELS," *Source: Management Science*, vol. 35, no. 8, pp. 982–1003, 1989.
- [20] I. Rahmawati and R. Illiyin, "Pengaruh Motivasi, Persepsi dan Sikap Konsumen terhadap Keputusan Pembelian HP Oppo," *Jurnal Ilmiah Hospitality*, vol. 10, no. 1, pp. 103–112, 2021, [Online]. Available: <http://stp-mataram.e-journal.id/JIH>
- [21] C. Gardner and D. L. Amoroso, "Development of an instrument to measure the acceptance of internet technology by consumers," *Proceedings of the Hawaii International Conference on System Sciences*, vol. 37, no. C, pp. 4143–4152, 2004, doi: 10.1109/hicss.2004.1265623.