

## Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Pendaftaran Online Rumah Sakit di Surakarta

### *An Analysis of Satisfaction Level of Hospital Online Registration Service in Surakarta*

Jeremia Junius Paladang<sup>1</sup>, Didik Setyawan\*<sup>2</sup>, Nang Among Budiadi<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi Surakarta, Jl. Letjend Sutoyo, Mojosongo, Jebres, Surakarta 57127, Telp (0271) 852518, Fax (0271) 853275

<sup>2</sup>Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Setia Budi Surakarta, Jl. Letjend Sutoyo, Mojosongo, Jebres, Surakarta 57127, Telp (0271) 852518, Fax (0271) 853275

\*Corresponding authors: [didiksetyawan1977@gmail.com](mailto:didiksetyawan1977@gmail.com)

#### INTISARI

Studi ini bertujuan menguji tingkat kepuasan penggunaan aplikasi pendaftaran online rumah sakit yang dipengaruhi oleh usaha yang diharapkan dan kinerja yang diharapkan disebabkan adanya kepercayaan individu dengan pengalaman sebagai pemoderasinya. Fenomena yang terjadi di rumah sakit sudah menyediakan aplikasi pendaftaran online yang memudahkan masyarakat untuk berencana berkunjung ke rumah sakit namun belum dimanfaatkan dengan baik. Penelitian ini adalah menggunakan pendekatan survey. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan populasi masyarakat di Surakarta yang menggunakan aplikasi pendaftaran online di rumah sakit sebanyak 120 responden. Pengujian alat ukur menggunakan aplikasi SPSS. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan program AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kinerja diharapkan dan usaha diharapkan. Kinerja yang diharapkan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan. Namun usaha yang diharapkan tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Pengalaman mempunyai peran dalam memoderasi hubungan usaha yang diharapkan dan kinerja yang diharapkan terhadap kepuasan. Hasil ini memberikan makna bahwa untuk membentuk kepuasan layanan aplikasi pendaftaran online rumah sakit dibentuk adanya kinerja yang diharapkan disebabkan adanya kepercayaan dengan pengalaman sebagai pemerkuatnya.

Kata Kunci: kepuasan layanan aplikasi pendaftaran online, kepercayaan, kinerja diharapkan, usaha diharapkan, pengalaman.

#### ABSTRACT

*The current study aims to evaluate level of satisfaction of online registration application utilization in hospital influenced by the expected effort and expected performance due to the individual trust with experience as the moderator. The recent phenomenon shows that the hospital has provided online registration application that will ease people to plan a visit to the hospital, but it has not been utilized properly. This research applied a survey approach. The sampling technique was purposive sampling and the population are 120 respondents of people in Surakarta who uses online registration application in hospital. The test of measuring instrument used SPSS application. The test of hypothesis was conducted using Structural Equation Model (SEM) using AMOS program. The result indicated that: trust significantly influenced the expected performance and expected effort. The expected performance influenced customer's satisfaction. However, the expected effort has no effect to level of satisfaction. Experience plays a role in moderating the relationship of expected effort and expected performance toward satisfaction. This result means that to create hospital online registration application service satisfaction, the expected performance can be formed due to the trust and experience as the reinforcement.*

*Keywords: online registration application service satisfaction, trust, expected performance, expected effort, experience*



Penerbit: USB Press

Jl. Letjend. Sutoyo, Mojosongo, Surakarta 57127

Email : [usbpresssolo@gmail.com](mailto:usbpresssolo@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Studi kepuasan pengguna sistem pendaftaran online di rumah sakit masih menjadi kajian penting dalam penelitian sistem informasi. Hal ini disebabkan masih terdapatnya keberagaman hasil dalam membentuk kepuasan. Keberagaman hasil ini disebabkan perbedaan obyek penelitian yang berdampak pada perbedaan variabel dan tujuan penelitian (Tang dan Huang, 2015; Wididana, 2017; Faudzan et al., 2017; Solihah dan Budi, 2018). Maka studi ini melakukan kajian kembali terhadap pembentukan kepuasan pengguna sistem pendaftaran online di rumah sakit. Inovasi pendaftaran online rumah sakit di Indonesia bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapat pelayanan rumah sakit. Pendaftaran online ini membantu pasien lebih mudah dan cepat sehingga tidak ada lagi antrian panjang yang terjadi. Selain itu pasien pun dapat memperkirakan waktu untuk datang ke fasilitas kesehatan yang dituju. Namun implementasi pendaftaran online rumah sakit di Indonesia yang saat ini dirasa belum optimal. Berdasarkan data jumlah rumah sakit di Indonesia yang menggunakan pendafatara online hanya sebesar 485 rumah sakit relatif masih kecil dibandingkan jumlah rumah sakit secara keseluruhan yang sebesar 2820 atau hanya sebesar 17,2% ([www.liputan6.com](http://www.liputan6.com), 2018; [www.persi.or.id](http://www.persi.or.id) (2018)).

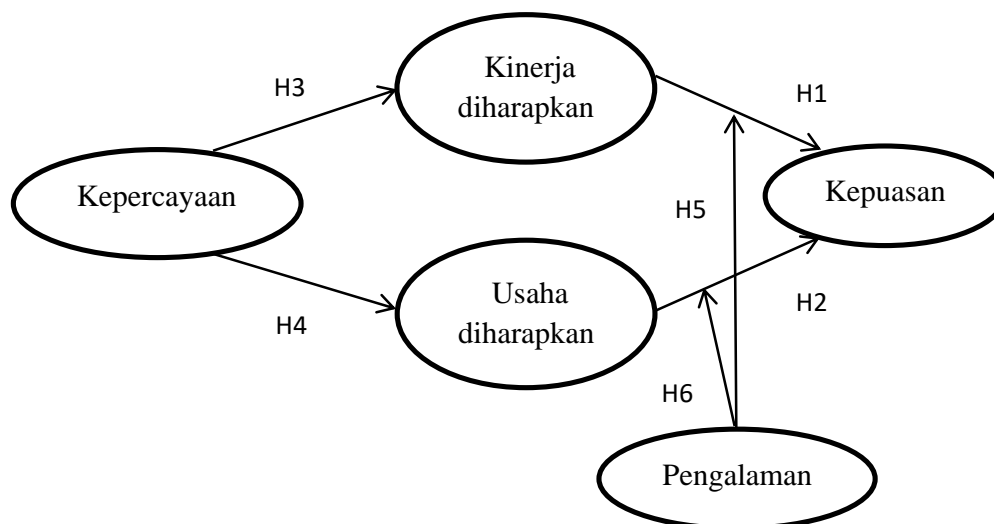
Rumah sakit yang melakukan pendaftaran online terdiri dari 121 rumah sakit menggunakan aplikasi/website, 135 rumah sakit menggunakan SMS/WA, dan 202 rumah sakit menggunakan sistem antrian terkomputerisasi di loket pendaftaran ([www.liputan6.com](http://www.liputan6.com), 2018). Kondisi ini sebanding dengan jumlah pasien pengguna pendaftaran online di beberapa rumah sakit, misalnya antara lain di RSUD Dr. Moewardi Surakarta yang menggunakan hanya 25%, RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten yang menggunakan hanya 16,9%, dan RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus yang menggunakan hanya 40,7% ([jmiki.apfirmik.or.id](http://jmiki.apfirmik.or.id); [jurnal.stikes.cendekiautamakudus.ac.id](http://jurnal.stikes.cendekiautamakudus.ac.id)). Berdasarkan data tersebut dapat diartikan masih banyak pasien melakukan pendaftaran secara manual dengan mengambil nomor antrian yang telah disediakan petugas. Maka studi ini mengkaji tentang evaluasi tingkat kepuasan pengguna pendaftaran online dalam rangka untuk perbaikan selanjutnya. Bahasan tentang kajian kepuasan dalam penggunaan sistem informasi juga ditemukan masih adanya keragaman hasil. Studi dari Pappas et al. (2014) menjelaskan tingkat kepuasan yang tinggi dipengaruhi oleh kepercayaan pada individu yang sudah berpengalaman. Pendapat ini berbeda yang diungkapkan oleh Lee dan Song (2013) kepercayaan yang tinggi terhadap suatu sistem dapat mempermudah dalam menggunakan suatu sistem yang di persepsikan memberikan kemanfaatan. Hal yang sama diungkapkan oleh Chopra dan Rajan (2016) yang penelitiannya mengatakan bahwa apabila sistem memberikan manfaat yang dipresepsikan berkinerja baik dan usaha dalam menggunakan dipresepsikan mudah cenderung meningkatkan kepuasan.

Berdasarkan uraian tersebut belum adanya konsistensi hasil dalam membentuk kepuasan yang di sebabkan keragaman variabel pembentuknya. Maka studi ini melakukan kajian kembali tingkat kepuasan penggunaan aplikasi atau webside dengan variabel pembentuk yang berbeda. Tingkat kepuasan pengguna didasarkan beberapa fakta sebagai pembentuknya. Namun berbagai studi ditemukan faktor pembentuk utama tingkat pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh kinerja yang diharapkan dan usaha yang diharapkan (Ghalandari, 2012; Lee dan Song, 2013; Pappas et al., 2014; Tang dan Huang, 2015; Chopra dan Rajan, 2016). Berdasarkan studi dari Sa'idah, (2017) mengatakan kinerja diharapkan yang merupakan tingkat kepercayaan individu yang dapat membantu dalam mendapatkan kemanfaatan untuk meningkatkan kepuasan. Studi lain juga mengungkapkan tingginya kinerja yang diharapkan dengan usaha yang diharapkan dalam penggunaan sistem informasi memberikan efek pada peningkatan kepuasan terhadap sistem informasi (Pappas et al, 2014). Hasil studi dari Sa'ida (2017) juga menemukan usaha yang diharapkan dengan tingkat kemudahan penggunaan sistem bisa menjadi pendorong peningkatan kepuasan. Individu yang berpengalaman merasa sistem memberikan kemudahan yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan (Pappas et al, 2014). Penjelasan yang sama diungkapkan oleh Chopra dan Rajan (2016), individu yang mempunyai

pengalaman dalam menggunakan sistem informasi dirasa mampu memberikan kemanfaatan dalam menggunakannya yang dapat mengarah pada peningkatan kepuasan. Hal ini memberikan arti tingginya pengalaman pengguna sistem informasi berdampak pada tingginya kepercayaan pengguna sistem informasi yang mendorong adanya peningkatan kinerja yang diharapkan dan usaha yang diharapkan dalam membentuk kepuasan (Lee dan Song, 2013). Pengguna sistem informasi cenderung meningkatkan penggunaannya apabila mempunyai kepercayaan terhadap suatu sistem untuk terus melanjutkan. Berdasarkan uraian tersebut, maka studi ini mengkaji faktor-faktor pembentuk tingkat kepuasan pengguna layanan pendaftaran online di rumah sakit. Studi ini menggunakan obyek penelitian sistem informasi pendaftaran online pada pasien sebagai kasus penerapan di rumah sakit di Indonesia yang masih relatif baru dan belum sepenuhnya individu memahaminya. Studi ini mengkaji tingkat kepuasan dalam penggunaan sistem informasi dengan kinerja yang diharapkan dan usaha yang diharapkan sebagai faktor utama yang dipengaruhi oleh tingginya kepercayaan individu. Maka studi ini mengajukan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Pendaftaran Online Rumah Sakit di Surakarta".

### Kerangka Konsep Penelitian

Model penelitian merupakan gambaran hubungan antara variable-variable yang akan diamati atau diuji melalui penelitian yang akan dilakukan, Adapun model penelitiannya sebagai berikut :



Penelitian ini yang menjadi tujuan adalah tingkat kepuasan. Kepuasan di pengaruhi oleh kinerja yang diharapkan dan usaha yang diharapkan (Pappas et al., (2014); Oktaviana et al., (2017); Berlianto, (2019)). Pembentukan kinerja yang diharapkan dan usaha yang diharapkan pengguna diharuskan mempunyai kepercayaan (Luo et al., (2010); Sun et al., (2012); Lee dan Song (2013);). Kepercayaan akan mempengaruhi kinerja yang diharapkan dan usaha yang diharapkan (Luo et al., (2010); Sun et al., (2012); Lee dan Song (2013); Khalilzadeh (2017)). Pengalaman berhubungan antara kinerja yang diharapkan dan usaha yang diharapkan terhadap kepuasan (Pappas et al., (2014); Chopra dan Rajan, (2016)).

## METODE PENELITIAN

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Surakarta dengan responden adalah pengguna layanan pendaftaran online berbagai rumah sakit di Surakarta. Waktu penelitian dilakukan pada 09 Juni 2020 – 16 Juli 2020.

### Populasi

Populasi dijelaskan oleh Sulistiawan *et al.*, (2017) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah pasien pada berbagai rumah sakit di Surakarta.

### Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sulistiawan *et al.*, (2017). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan aplikasi layanan pendaftaran online di berbagai rumah sakit di Surakarta. Sampling frame dari pasien yang terdaftar sebagai pengguna aplikasi pendaftaran online lebih dari 1 kali di berbagai rumah sakit di Surakarta.

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrument alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Menurut (Radito, 2014). validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya, Untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen dilakukan uji validitas dengan menggunakan analisis faktor (*Confirmatory Factor Analysis/CFA*) (Radito, 2014). Sebagai alat bantu analisis tersebut digunakan program statistik SPSS for windows. Dalam uji validitas data seringkali digunakan analisis faktor dengan tujuan mengetahui faktor loading suatu item pertanyaan (Radito, 2014).

### Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas adalah berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap instrumen. Suatu instrument dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (konsisten) jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap (Radito, 2014). Dengan demikian, masalah reliabilitas instrumen berhubungan dengan masalah ketepatan hasil. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur. Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan internal consistency reliability yang menggunakan *Cronbach Alpha* untuk mengidentifikasi seberapa baik item-item dalam kuisisioner berhubungan antara satu dengan yang lainnya. Sebuah faktor dinyatakan reliabel/handal jika koefisien Alpha lebih besar dari 0,6 (Radito, 2014).

### ***Structural Equation Modelling (SEM).***

Analisa data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modelling (SEM)*. *Structural Equation Modelling (SEM)* adalah teknik statistik yang mampu menganalisis pola hubungan antara konstruk laten dan indikatornya, konstruk laten yang satu dengan lainnya, serta kesalahan pengukuran secara langsung (Monalisa *et al.*, 2018). Pada dasarnya SEM adalah kombinasi dalam kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi berganda. Secara teknik pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan AMOS versi 21 untuk menganalisis hubungan kualitas dalam model structural yang diusulkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian analisis data dan pembahasan meliputi deskripsi sampel, hasil uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis menggunakan analisis *Structural Equation Modelling (SEM)*. Sampel yang terdiri dari 120 responden. Pengambilan dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden secara online.

**Tabel 1.** Hasil distribusi sampel berdasarkan jenis kelamin diuraikan sebagai berikut:

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	37	31%
2	Perempuan	83	69%
		120	100%

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 120 responden dengan jenis kelamin perempuan menempati persentase paling banyak yaitu 83 orang atau 69%. Sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki menempati persentase paling sedikit yaitu 37 orang atau 31%. Hasil tersebut membuktikan mayoritas pasien atau keluarga pasien dengan jenis kelamin perempuan.

**Tabel 2.** Karakteristik sampel berdasarkan usia dapat dirincikan sebagai berikut :

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	<25 th	77	64,17%
2	25 th s/d 35 th	17	14,17%
3	36 th s/d 45 th	13	10,83%
4	>45 th	13	10,83%
		120	100%

Berdasarkan tabel 2 Umur responden dapat di deskripsikan sebagai berikut, responden yang usia <25 th dengan jumlah sebanyak 77 orang (64,17%), responden yang usia 25 th s/d 35 th dengan jumlah sebanyak 17 orang (14,17%), responden yang usia 36 th s/d 45 th dengan jumlah sebanyak 13 orang (10,83%), responden yang usia >45 th dengan jumlah sebanyak 13 orang (10,83%), Hasil tersebut membuktikan mayoritas pasien atau keluarga pasien dengan usia <25 th.

**Tabel 3.** Karakteristik sampel berdasarkan alamat dapat dirincikan sebagai berikut :

No	Alamat	Jumlah	Persentase
1	Kota Solo	68	56,67%
2	Boyolali	9	7,50%
3	Sukoharjo	10	8,33%
4	Karang Anyar	10	8,33%
5	Sragen	3	2,50%
6	Klaten	7	5,83%
7	Lainnya	13	10,83%
		120	100%

Berdasarkan tabel 3 Alamat responden dapat di deskripsikan sebagai berikut, responden alamat Kota Solo dengan jumlah sebanyak 68 orang (56,67%), responden alamat Boyolali dengan jumlah sebanyak 9 orang (7,50%), responden alamat Sukoharjo dengan jumlah sebanyak 10 orang (8,33%), responden alamat Karang Anyar dengan jumlah sebanyak 10 orang (8,33%), responden alamat Sragen dengan jumlah sebanyak 3 orang (2,50%), responden alamat Klaten dengan jumlah sebanyak 7 orang (5,83%), responden alamat Lainnya dengan jumlah sebanyak 13 orang (10,83%), Hasil tersebut membuktikan mayoritas pasien atau keluarga pasien dengan alamat Kota Solo.

Berdasarkan tabel 4 tingkat pendidikan dapat di deskripsikan sebagai berikut, responden yang mempunyai tingkat pendidikan terakhir SMA dengan jumlah sebanyak 33 orang (27,5%), tingkat pendidikan terakhir D3 dengan jumlah sebanyak 51 orang (42,5%), tingkat pendidikan terakhir S1 dengan jumlah sebanyak 32 orang (27%), tingkat pendidikan terakhir S2 dengan jumlah sebanyak 3 orang (2,50%), tingkat pendidikan terakhir S3 dengan jumlah sebanyak 1 orang (0,83%), Hasil tersebut membuktikan mayoritas

pasien atau keluarga pasien dengan pendidikan terakhir D3.

**Tabel 4.** Karakteristik sampel berdasarkan tingkat pendidikan dapat dirincikan sebagai berikut :

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA	33	28%
2	D3	51	43%
3	S1	32	27%
4	S2	3	2.50%
5	S3	1	0.83%
		120	100%

**Tabel 5.** Karakteristik sampel berdasarkan pekerjaan dapat dirincikan sebagai berikut :

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	23	19.17%
2	TNI	1	0.83%
3	POLRI	3	2.50%
4	SWASTA	35	29.17%
5	WIRUSAHA	19	15.83%
6	Lainnya	39	32.50%
		120	100%

Berdasarkan tabel 5 karakteristik berdasarkan pekerjaan dapat dideskripsikan sebagai berikut, responden status pekerjaan PNS dengan jumlah responden sebanyak 23 (19,17%), responden status pekerjaan TNI dengan jumlah 1 orang (0,83%), responden status pekerjaan POLRI dengan jumlah 3 orang (2,50%), responden status pekerjaan SWASTA dengan jumlah 35 orang (29,17%), responden status pekerjaan WIRUSAHA dengan jumlah 19 orang (15,83%), dan status pekerjaan Lainnya dengan jumlah responden 39 orang (32.50%). Hal tersebut membuktikan bahwa mayoritas pasien atau keluarga pasien dengan status pekerjaan Lainnya.

**Tabel 6.** Karakteristik sampel berdasarkan jenis rumah sakit dapat dirincikan sebagai berikut :

No	Jenis Rumah Sakit	Jumlah	Persentase
1	Rumah Sakit Ortopedi Dr. Soeharso	19	15.83%
2	Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta	23	19.17%
3	Rumah Sakit Umum Dr. Moewardi	26	21.67%
4	Rumah Sakit Panti Waluyo	9	7.50%
5	Rumah Sakit Hermina Solo	26	21.67%
6	RS. Triharsi Surakarta	7	5.83%
7	RS Kasih Ibu Surakarta	3	2.50%
8	Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Solo	2	1.67%
9	Rumah Sakit UNS	1	0.83%
10	RS JIH Solo	2	1.67%
11	Rumah Sakit Umum Indriati Solo Baru	1	0.83%
12	RSUD Kota Surakarta	1	0.83%
		120	100%

Berdasarkan tabel 6 karakteristik berdasarkan Jenis rumah sakit dapat dideskripsikan sebagai berikut, responden jenis Rumah sakit Ortopedi Dr. Soeharso dengan jumlah sebanyak 19 orang (15,83%), responden jenis Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta dengan jumlah sebanyak 23 orang (19.17%), responden jenis Rumah Sakit Umum Dr. Moewardi dengan jumlah sebanyak 26 orang (21.67%), responden jenis Rumah Sakit Panti

Waluyo dengan jumlah sebanyak 9 orang (7.50%), responden jenis Rumah Sakit Hermina Solo dengan jumlah sebanyak 26 orang (21.67%), responden jenis RS. Triharsi Surakarta dengan jumlah sebanyak 7 orang (5.83%), responden jenis RS Kasih Ibu Surakarta dengan jumlah sebanyak 3 orang (2,50%), responden jenis Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Solo dengan jumlah sebanyak 2 orang (1.67%), responden jenis Rumah Sakit UNS dengan jumlah sebanyak 1 orang (0,83%), responden jenis RS JIH Solo dengan jumlah sebanyak 2 orang (1,67%), responden jenis Rumah Sakit Umum Indriati Solo Baru dengan jumlah sebanyak 1 orang (0,83%), responden jenis RSUD Kota Surakarta dengan jumlah sebanyak 1 orang (0,83%). Hal tersebut membuktikan bahwa mayoritas pasien atau keluarga pasien dengan jenis Rumah Sakit Umum Dr. Moewardi dan Rumah Sakit Hermina Solo.

**Tabel 7.** Karakteristik sampel berdasarkan berapa kali menggunakan aplikasi pendaftaran online

No	Frekuensi menggunakan aplikasi pendaftaran online	Jumlah	Persentase
1	1 kali	39	32.50%
2	2 kali	29	24.17%
3	3 kali	29	24.17%
4	4 kali	10	8.33%
5	≥ 5 kali	13	10.83%
		120	100%

Berdasarkan tabel 7 Frekuensi menggunakan aplikasi pendaftaran online dapat di deskripsikan sebagai berikut, responden yang menggunakan aplikasi pendaftaran online 1 kali dengan jumlah sebanyak 39 orang (32.50%), responden yang menggunakan aplikasi pendaftaran online 2 kali dengan jumlah sebanyak 29 orang (24.17%), responden yang menggunakan aplikasi pendaftaran online 3 kali dengan jumlah sebanyak 29 orang (24.17%), responden yang menggunakan aplikasi pendaftaran online 4 kali dengan jumlah sebanyak 10 orang (8.33%), responden yang menggunakan aplikasi pendaftaran online lebih dari 5 kali dengan jumlah sebanyak 13 orang (10.83%), Maka berdasarkan data tersebut responden pada studi adalah dari golongan 1 kali.

**Tabel 8.** Karakteristik sampel berdasarkan berapa kali menggunakan aplikasi pendaftaran online

No	Frekuensi Pengalaman mendaftar menggunakan sistem aplikasi pendapaftaran online	Jumlah	Persentase
1	1 kali	47	39.17%
2	2 kali	30	25%
3	3 kali	25	20.83%
4	4 kali	8	6.67%
5	≥5 kali	10	8.33%
		120	100%

Berdasarkan tabel 8 Frekuensi pengalaman mendaftar menggunakan sistem aplikasi pendapaftaran online dapat di deskripsikan sebagai berikut, responden yang pengalaman mendaftar menggunakan sistem aplikasi pendapaftaran online 1 kali dengan jumlah sebanyak 47 orang (39.17%), responden yang pengalaman mendaftar menggunakan sistem aplikasi pendapaftaran online 2 kali dengan jumlah sebanyak 30 orang (25%), responden yang pengalaman mendaftar menggunakan sistem aplikasi pendapaftaran online 3 kali dengan jumlah sebanyak 25 orang (20.83%), responden yang pengalaman mendaftar menggunakan sistem aplikasi pendapaftaran online 4 kali dengan jumlah sebanyak 8 orang (6.67%), responden yang pengalaman mendaftar menggunakan sistem aplikasi pendapaftaran online lebih dari 5 kali dengan jumlah

sebanyak 10 orang (8.33%), Maka berdasarkan data tersebut responden pada studi adalah dari golongan 1 kali.

**Tabel 9.** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Butir kuesioner	Loading factor Minimal= 0,50	Nilai Cronbach Alpha Minimal= 0,60	Keterangan
K1	0,659	0,844	Valid dan Reliabel
K2	0,937		Valid dan Reliabel
K3	0,862		Valid dan Reliabel
K4	0,677		Valid dan Reliabel
KD1	0,838	0,857	Valid dan Reliabel
KD2	0,771		Valid dan Reliabel
KD3	0,846		Valid dan Reliabel
KD4	0,875		Valid dan Reliabel
UD1	0,811	0,780	Valid dan Reliabel
UD2	0,821		Valid dan Reliabel
UD3	0,791		Valid dan Reliabel
KEP1	0,797	0,850	Valid dan Reliabel
KEP2	0,832		Valid dan Reliabel
KEP3	0,795		Valid dan Reliabel
KEP4	0,831		Valid dan Reliabel
KEP5	0,690		Valid dan Reliabel

Butir-butir kuesioner mempunyai bobot faktor (*loading factor*) lebih besar dari 0,50 dan mengumpul pada faktor yang sama, dan tidak terjadi nilai ganda yang mengindikasikan setiap indikator dari setiap variabel berkorelasi erat satu sama lain dalam satu variabel. Maka dapat disimpulkan semua item pernyataan kuesioner adalah valid. Hasil pengujian reliabilitas ditunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan reliabel (handal) untuk pengambilan data. Hal ini terlihat bahwa semua variabel mempunyai nilai Cronbach alpha yang lebih besar dari 0.60.

**Tabel 10.** Hasil Uji Goodness of Fit Model

Indeks	Nilai kritis	Hasil	Keterangan
CMIN	Diharapkan kecil	136,142	-
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,107	Sangat baik
GFI	$\geq 0,90$	0,879	Beda tipis ( <i>marginal</i> )
AGFI	$\geq 0,90$	0,852	Beda tipis ( <i>marginal</i> )
CFI	$\geq 0,90$	0,992	Sangat baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,030	Sangat baik
TLI	$\geq 0,90$	0,990	Sangat baik
NFI	$\geq 0,90$	0,923	Beda tipis ( <i>marginal</i> )
RMR	$\geq 0,03$	21,867	Sangat baik

Ada lima indikator goodness of fit mempunyai nilai sangat baik, hasil ini menginformasikan bahwa model mempunyai goodness of fit yang sangat baik, sehingga dapat disimpulkan model cocok dengan datanya.



**Tabel 11.** Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Koefisien jalur (Standardized estimate)	S.E	C.R	Z tabel	P	Keterangan
Percaya → KinHar	0,270	0,113	2,387		0,017	Terdukung
Percaya → UsHar	1,328	0,328	4,054		***	Terdukung
KinHar → puas	0,636	0,256	2,480		0,013	Terdukung
UsHar → puas	0,380	0,261	1,454	2,57	0,146	Tidak terdukung
Ush*Pglmn → puas	0,036	0,017	2,117		0,048	Terdukung
Kin*Pglmn → puas	0,019	0,009	2,111		0,049	Terdukung

### Pengaruh kepercayaan terhadap kinerja diharapkan

Hasil uji hipotesis penelitian menjelaskan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja diharapkan. Hal ini menunjukkan dengan adanya nilai CR lebih besar dari Ztabelnya, sehingga dapat disimpulkan hipotesis terdukung. Kepercayaan yang dimakanai sebagai ekspektasi atau pengharapan positif bahwa orang lain tidak akan melakukan melalui tindakan memiliki dampak positif pada kinerja yang diharapkan (Luo et al., 2010; Huda, 2015). Hasil ini memberikan makna kepercayaan individu yang tinggi terhadap suatu sistem mendorong untuk memberikan manfaat dalam penggunaannya. Hal yang sama diungkapkan oleh Lee dan Song (2013) kepercayaan pada layanan memiliki efek positif pada kinerja yang diharapkan. Studi tersebut menjelaskan bahwa tingginya keyakinan individu terhadap suatu sistem yang sesuai kinerja yang diharapkan berkaitan dengan manfaat yang didapatkan dari suatu sistem. Hal ini dapat dimaknai pengguna bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja diharapkan pengguna dalam menggunakan aplikasi pendaftaran online.

### Pengaruh kepercayaan terhadap usaha diharapkan

Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh sangat signifikan antara kepercayaan terhadap usaha diharapkan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya nilai CR lebih besar dari nilai Ztabelnya sehingga dapat dinyatakan hipotesis terdukung. Kepercayaan yang merupakan keyakinan positif individu dari suatu layanan sistem online akan memiliki efek positif pada usaha yang diharapkan (Lee dan Song, 2013; Huda, 2015). Studi tersebut menjelaskan bahwa jika individu meyakini sikap positif terhadap suatu sistem memberikan dampak pada usaha yang diharapkan dipersepsikan akan memberikan kemudahan dalam penggunaannya. Hal ini dapat dimaknai pengguna bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap peningkatan usaha diharapkan pengguna dalam menggunakan aplikasi pendaftaran online.

### Pengaruh kinerja diharapkan terhadap kepuasan

Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara kinerja diharapkan terhadap kepuasan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya nilai CR lebih besar dari nilai Ztabelnya sehingga dapat dinyatakan hipotesis terdukung. Studi dari Nassuora, (2013) menyatakan bahwa kinerja diharapkan didefinisikan sebagai sejauh mana individu percaya bahwa memanfaatkan sistem informasi akan membantunya mendapatkan manfaat dalam kinerja pekerjaan. Studi lain yang diungkapkan oleh Chan et al., (2010) menyatakan bahwa kinerja diharapkan berfungsi untuk mendorong sikap positif kepuasan pengguna dengan menggunakan sistem yang dapat meningkatkan efisiensi dan meminimalkan upaya dalam menggunakan teknologi masing-masing. Studi yang berbeda dilakukan oleh Pappas et al., (2014) kinerja

diharapkan memiliki efek positif pada kepuasan ketika individu pengguna percaya bahwa suatu sistem berguna baginya akan merasa puas dan ingin terus menggunakannya. Hal ini dapat dimaknai pengguna bahwa kinerja diharapkan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi pendaftaran online.

### **Pengaruh usaha diharapkan terhadap kepuasan**

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara usaha diharapkan terhadap kepuasan. Hal ini ditunjukkan karena adanya hasil nilai CR lebih kecil dari Ztabelnya sehingga dinyatakan hipotesis tidak terdukung. Studi dari Ghalandari (2012) menyatakan bahwa usaha diharapkan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan e-banking. Hal ini dikarenakan jika pengguna merasa mudah menggunakan layanan e-banking, cenderung puas dengan sistem tersebut dan bersedia untuk terus menggunakan layanan e-banking. Studi lain dari Pappas *et al.*, (2014) usaha diharapkan juga memiliki efek yang signifikan pada kepuasan pelanggan, pengguna yang sudah berpengalaman cenderung lebih mudah mengoperasikan aplikasi online. Studi lain dari Berlianto (2019) menyebutkan hal yang sama menyatakan bahwa usaha yang diharapkan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, sistem informasi dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna atau konsumennya, hendaknya perusahaan harus membuat sebuah aplikasi yang mudah digunakan, memiliki fleksibilitas yang tinggi, jelas dalam memberikan informasi dan mudah dimengerti untuk meningkatkan kepuasan penggunanya. Hasil studi ini menghasilkan hipotesis tidak terdukung karena pengguna aplikasi pendaftaran online menganggap bahwa pengguna aplikasi tersebut meskipun sulit dan relatif rumit pengguna aplikasi menganggap mudah. Hal ini dikarenakan pengguna aplikasi mempunyai pengalaman dalam menggunakan aplikasi pendaftaran online yang menyebabkan sistem tersebut dianggap mudah oleh penggunanya. Selain itu demografi masyarakat Kota Surakarta relatif sudah memiliki tingkat pengetahuan dan melek terhadap teknologi yang mempermudah dan tidak terlalu menyulitkan dalam penggunaannya. Usaha diharapkan sebagai tingkat kemudahan dan tingkat kenyamanan yang terkait dengan penggunaan sistem yang dapat membantu mengurangi upaya individu tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hasil tersebut memberikan kesimpulan usaha diharapkan terhadap peningkatan kepuasan belum jadi penentu dalam meningkatkan kualitas layanan terutama pada pengguna di wilayah Surakarta.

### **Pengaruh pengalaman memoderasi hubungan antara usaha diharapkan terhadap kepuasan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara pengalaman memoderasi hubungan antara usaha diharapkan terhadap kepuasan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya nilai CR lebih besar dari nilai Ztabelnya sehingga dapat dinyatakan hipotesis terdukung. Studi yang dilakukan oleh Kosasih dan Budiani, (2007) Pengalaman adalah proses memperoleh pengetahuan atau kemampuan selama periode tertentu dengan melihat dan melakukan hal-hal daripada dengan belajar. Studi lain yang dilakukan oleh Chopra dan Rajan, (2016) pengalaman yang lebih tinggi cenderung menunjukkan keyakinan yang lebih besar untuk kegunaan dari aplikasi. Studi yang berbeda Abu-Al-Aish dan Love (2013) menyatakan bahwa pengalaman tentang aplikasi mempengaruhi usaha diharapkan pada pengguna aplikasi yang sudah lebih dari tiga tahun akan berbeda pada pengguna yang kurang dari tiga tahun dalam membentuk kepuasan layanan. Hal ini dapat dimaknai bahwa adanya pengaruh pengalaman memoderasi hubungan antara usaha diharapkan terhadap kepuasan untuk menggunakan aplikasi pendaftaran online.

### **Pengaruh pengalaman memoderasi hubungan antara kinerja diharapkan terhadap kepuasan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara pengalaman memoderasi hubungan antara kinerja diharapkan terhadap kepuasan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya nilai CR lebih

besar dari nilai Ztabelnya sehingga dapat dinyatakan hipotesis terdukung. Studi dari Kosasih dan Budiani, (2007) pengalaman adalah proses memperoleh pengetahuan atau kemampuan selama periode tertentu dengan melihat dan melakukan hal-hal dari pada dengan belajar. Studi lain yang di lakukan oleh Pappas et al., (2014) menjelaskan bahwa pengalaman dapat memperkuat efek kinerja diharapkan terhadap kepuasan yang menunjukkan semakin besar pengalaman pengguna, semakin puas pengguna dalam menggunakan aplikasi online. Studi yang berbeda dilakukan oleh Giri dan Wellang (2016) menyatakan bahwa pengalaman juga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja diharapkan pada kepuasan. Hal ini diasumsikan bahwa responden yang memiliki setidaknya dua tahun pengalaman atau lebih dari dua tahun dalam menggunakan aplikasi cenderung memiliki tingkat kepuasan dalam menggunakan aplikasi sehingga mempengaruhi peningkatan kinerja. Hal ini dapat dimaknai bahwa adanya pengaruh pengalaman memoderasi hubungan antara kinerja diharapkan terhadap kepuasan untuk menggunakan aplikasi pendaftaran online.

## KESIMPULAN

Studi penelitian ini menjadi tujuan adalah tingkat kepuasan. Kepuasan di pengaruhi oleh kinerja yang diharapkan dan usaha yang diharapkan dengan variabel pembentuk adalah kepercayaan. Studi ini juga menggunakan pengalaman untuk memoderasi hubungan antara kinerja yang diharapkan dan usaha yang diharapkan terhadap kepuasan.

Berdasarkan analisis SEM menunjukan bahwa semua hipotesis terdukung, kecuali usaha diharapkan terhadap kepuasan. Hasil ini memberikan makna bahwa untuk proses analisis tingkat kepuasan layanan pendaftaran online rumah sakit di Surakarta dipengaruhi oleh kinerja yang diharapkan bukan disebabkan oleh usaha diharapkan. Kepercayaan mempunyai peran dalam mampu membentuk usaha yang diharapkan dan kinerja yang diharapkan. Tingkat kepuasan pengguna layanan pendaftaran di rumah sakit di Surakarta semakin tinggi apabila pengguna memiliki pengalaman yang baik dalam penggunaannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Al-Aish, A., & Love, S. (2013). Factors influencing students' acceptance of m-learning: An investigation in higher education. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, Vol 14 No 5 Pp 82-107.
- Berlianto, P. M. (2019). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Niat Membeli Kembali Pada Konteks E-Commerce. *Journal of Business and Applied Management*. Vol 12 No 2 Pp 141 – 201.
- Chan, F. K., Thong, J. Y., Venkatesh, V., Brown, S. A., Hu, P. J., & Tam, K.Y. (2010). Modeling citizen satisfaction with mandatory adoption of an e-government technology. *Journal of the association for information systems*, Vol 11 No 10 519-549.
- Chopra, S dan Rajan, P (2016). Modeling Intermediary Satisfaction with Mandatory Adoption of E-government Technologies for Food Distribution. *Journal Information Technologies & International Development*. Vol 12 No 1 Pp 15-34.
- Faudzan, M., Abdullah, K., dan Enos, P (2017). Studi Tentang Sistem Informasi Pendaftaran Rujukan Rawat Jalan Online (Sipulan) di RSUD A.M Parikesit Tenggarong. *eJournal Administrative Reform*. Vol 5 No 3 Pp 622-632.
- Galandari, K. (2012). The Effect Of Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence and Facilitating Conditions On Acceptance Of E-Banking Services In Iran: The Moderating Role Of Age and Gender. *Middle-East Journal of Scientific Research*. Vol 12 No 6 Pp 801- 807.
- Giri, R. R. W., & Wellang, K. M. (2016). Impact of website design, trust, and internet skill on the behavior use of site internet banking in Bandung Raya: A modification of the Utaut Model. *Pertanika International Journal of Social Science and Humanities (JSSH)*, Vol 24 No 1 Pp 35-50.

<https://jmiki.apfirmik.or.id/index.php/jmiki/article/view/177>

<https://jurnal.stikescendekiautamakudus.ac.id/index.php/JKM/article/view/298>

<https://www.liputan6.com/health/read/3412428/makin-canggih-485-rumah-sakit-terapkan-pendaftaran-online>

<https://www.persi.or.id/images/2017/litbang/rsindonesia418.pdf>

- Huda, A. (2015). Pengaruh Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak UMKM Makanan di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). *Journal Faculty of Economics*. Vol 2 No 2 Pp 1-15.
- Khalilzadeh, J., Ozturk, A. B., & Bilgihan, A. (2017). Security-related factors in extended UTAUT model for NFC based mobile payment in the restaurant industry. *Computers in Human Behavior*, Vol 1 No 70, 460-474.
- Khoirina, F., Herdiyanti, A., Susanto, T. D. (2017). Evaluasi Kebergunaan (Usability) pada Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kediri. *Journal of information system*. Vol 6 No 3 Pp 331-346.
- Kosasih, N dan Budiani, S. (2007). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus Departemen Front Office Surabaya Plaza Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. Vol 3 No 2 Pp 80-88.
- Lee, J. H dan Song, C. H (2013). Effects Of Trust and Perceived Risk On User Acceptance of a New Technology Service. *Journal Social Behavior and Personality*. Vol 41 No 4. Pp 587-598.
- Luo, X., Han Li., Jie Zhang., J.P. Shim. (2010). Examining multi-dimensional trust and multi-faceted risk in initial acceptance of emerging technologies: An empirical study of mobile banking services. *Journal Decision Support Systems*. Vol 49 Pp 222-234.
- Monalisa,S., Presdi, P. A., Fitra, K. (2018). Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Administrasi Akademik Menggunakan Human Organization Technology Fit Model. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*. Vol 4 No 1 Pp 36-41.
- Nassuora, B. A. (2013). Students Acceptance of Mobile Learning for Higher Education in Saudi Arabia. *International Journal of Learning Management Systems*. Vol 1 No.1 Pp 1-9
- Oktaviana, L. D., Zanuvar, R., Kurnia, U. (2017). Analisis Penerapan Sistem KRS Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa STMIK Amikom Purwokerto Menggunakan Metode UTAUT. *Journal Sistem Informasi*. Vol 3 Pp 978-602.
- Pappas, I. O., Pateli, A. G., Michail, N. G., Vassilios, C. (2014). Moderating Effects Of Online Shopping Experience On Customer Satisfaction and Repurchase Intentions. *International Journal of Retail & Distribution Management*. Vol 42 No 3 Pp 187-204.
- Pratiwi, E, D., 2016. Faktor Yang Mempengaruhi Niat Menggunakan Instagram Dengan The Theory Of Reasoned Action Menggunakan Amos 2. *Jurnal Teknik Computer Amik BSI*. Vol 2 No1 Pp 2442-2436.
- Radito, A (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol 11 No 2 Pp 1-26.
- Sa'idah, N. (2017). Analisis Penggunaan Sistem Pendaftaran Online (E-HEALTH) Berdasarkan Unified Theory Of Accepptation and Use Of Technology (UTAUT). *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Vol 5 No 1 Pp72-81.
- Solihah, A. A dan Budi, C. S. (2018). Keefektifan sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*. Vol 6 No 1 Pp 1-6.
- Sulistiawan, D., Sukisno, S. R., Siti, Maria. (2017). Pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 14 No 2 Pp 61-69.
- Sun, Y., Nan, W., ChunXiao, Y., Tong, C. (2012). Investigating the Non-Linear Relationships in the Expectancy Theory: The Case of Crowdsourcing Marketplace. *Jurnal Proceedings of the Eighteenth Americas Conference on Information Systems*. Vol 9 No 12 Pp 1-11.
- Tang, T. W dan Huang, R. T (2015). The Relationship Among Trust, E-satification, E-loyalty, and Customer Online Behaviours. *International Journal of Business and Industrial Marketing*. Vol 1 No 2 Pp 16-25.
- Wididana,K.B.S (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*. Vol 3 No 1 Pp 78-93.