BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan atau masyarakat (Kesehatan, 2022). Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, rumah sakit menjadi salah satu fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2026), rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit didukung oleh keberadaan rekam medis yang digunakan pada setiap unit pelayanan.

Dalam proses pelayanan rumah sakit, rekam medis memiliki peran penting karena memuat informasi yang berkaitan dengan identitas dan pelayanan pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, rekam medis merupakan dokumen yang berisi data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, serta pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Proses rekam medis tidak hanya berlangsung setelah pasien mendapatkan pemeriksaan, tetapi telah dimulai sejak pasien melakukan pendaftaran. Oleh karena itu, ketepatan identifikasi pasien dan ketersediaan data pada tahap pendaftaran menjadi bagian yang penting untuk mendukung kesinambungan pelayanan.

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu rangkaian pelayanan rumah sakit yang melibatkan proses kedatangan pasien, verifikasi data, pengaturan antrean, hingga pasien diarahkan menuju unit pemeriksaan. Setiap tahapan tersebut perlu berjalan secara teratur karena gangguan pada proses awal dapat memengaruhi tahapan pelayanan berikutnya. Bagian pendaftaran menjadi

salah satu titik penting dalam alur tersebut karena pada bagian inilah data pasien dan informasi kunjungan dipastikan sebelum pasien menerima pelayanan. Penelitian mengenai mutu pelayanan pendaftaran menunjukkan bahwa masih ditemukan permasalahan berupa penumpukan pasien, proses pendaftaran yang terhambat, dan waktu tunggu pasien yang lama (Ali Imron & Rejeki, 2024).

Seiring dengan meningkatnya pemanfaatan teknologi informasi di bidang kesehatan, rumah sakit mulai mengembangkan sistem pendaftaran yang tidak sepenuhnya bergantung pada pelayanan melalui loket. Salah satu bentuk penerapannya adalah Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) merupakan perangkat berbasis teknologi yang digunakan untuk membantu pasien melakukan konfirmasi kedatangan, memvalidasi data pendaftaran, dan memperoleh nomor antrean secara mandiri sebelum melanjutkan ke tahapan pelayanan rawat jalan (Widhiarta & Irawan, 2025). Penelitian Ikawati et al. (2025) menjelaskan bahwasannya APM dapat membantu pasien yang telah melakukan pendaftaran untuk menyelesaikan proses pelayanan pendaftaran secara mandiri tanpa harus melalui seluruh tahapan pada loket konvensional.

Pemanfaatan APM diharapkan dapat menjadi salah satu alternatif dalam mendukung kelancaran pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Hasil penelitian Vitriani et al. (2025) menunjukkan bahwa penggunaan APM berkaitan dengan efektivitas pelayanan rumah sakit yang meliputi aspek produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan pasien. Meskipun demikian, pemanfaatan APM masih dapat menghadapi kendala dalam pelaksanaannya. Sebagian pasien masih mengalami kesulitan dalam menggunakan APM secara mandiri sehingga membutuhkan bantuan petugas. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberadaan APM tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan teknologi, tetapi juga dengan kemampuan teknologi dalam mendukung kebutuhan pelayanan dan kemampuan pengguna dalam menjalankan proses yang tersedia pada APM (Ikawati et al., 2025).

Penerapan APM pada rumah sakit lain juga menunjukkan adanya kendala dalam pelaksanaan pelayanan. Penelitian mengenai penggunaan APM

di RSUD Waluyo Jati Kraksaan menunjukkan bahwa beberapa proses pelayanan pada APM memiliki fungsi yang berbeda sehingga pasien perlu menggunakan mesin yang berbeda untuk menyelesaikan tahapan tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa alur penggunaan APM perlu disesuaikan dengan kebutuhan proses pelayanan agar pasien tidak mengalami kebingungan atau proses tambahan selama melakukan pendaftaran (Rusdi et al., 2025). Dengan demikian, pemanfaatan APM perlu dilihat tidak hanya dari keberadaan dan penggunaannya, tetapi juga dari kesesuaian antara fungsi teknologi dengan tugas pelayanan yang harus dilakukan.

RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten telah memanfaatkan APM untuk mendukung pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Berdasarkan kondisi di lapangan, APM digunakan terutama untuk proses *check-in* pasien yang telah melakukan pendaftaran secara online. Pasien yang datanya telah tersedia dapat melakukan *check-in* secara mandiri melalui APM sebelum melanjutkan ke pelayanan pemeriksaan. Sementara itu, pasien yang belum melakukan pendaftaran secara online dapat menggunakan APM untuk memperoleh nomor antrean dan kemudian diarahkan ke loket pendaftaran. Dengan demikian, penggunaan APM pada pelayanan rawat jalan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten berkaitan dengan proses kedatangan pasien sebelum mendapatkan pelayanan pemeriksaan.

Kebutuhan terhadap pelayanan pendaftaran yang lancar semakin penting karena jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten mengalami peningkatan. Berdasarkan data awal yang diperoleh, jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Mei 2026 sebanyak 16.404 kunjungan. Jumlah tersebut meningkat menjadi 18.295 kunjungan pada bulan Juni 2026 dan kembali meningkat menjadi 19.788 kunjungan pada bulan Juli 2026. Secara keseluruhan, terdapat peningkatan sebanyak 3.384 kunjungan selama periode Mei sampai Juli 2026.

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUP dr.Soeradji Tirtonegoro Klaten Periode Mei – Juli 2026

NO	Bulan	Jumlah Kunjungan	Selisih
1.	Mei, 2026	16.404	-
2.	Juni, 2026	18.295	1.891
3.	Juli 2026	19.788	1.493

Sumber : Data awal RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, 2026

Peningkatan jumlah kunjungan tersebut menunjukkan bahwa volume pasien yang harus dilayani semakin besar. Dalam kondisi jumlah kunjungan yang tinggi, proses kedatangan dan pendaftaran perlu didukung oleh mekanisme yang mampu membantu pengaturan pelayanan. APM dapat digunakan sebagai salah satu sarana pendukung karena pasien yang telah melakukan pendaftaran online dapat melakukan proses *check-in* melalui APM tanpa mengulang seluruh proses pendaftaran pada loket. Namun, pemanfaatan tersebut tetap bergantung pada kemampuan APM dalam menampilkan data pasien dan menjalankan proses *check-in* sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Belum tersedianya data khusus mengenai jumlah penggunaan APM yang tercatat secara terpisah menyebabkan tingkat pemanfaatan APM belum dapat diketahui secara pasti. Oleh karena itu, pemanfaatan APM perlu dikaji lebih lanjut berdasarkan kondisi pelayanan, hasil observasi, dan informasi dari petugas.

Berdasarkan observasi awal dan wawancara dengan petugas, masih ditemukan beberapa kendala dalam pemanfaatan APM di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Salah satu kendala yang ditemukan adalah data pasien yang telah melakukan pendaftaran secara online tidak ditemukan pada APM. Kondisi tersebut menyebabkan pasien tidak dapat menyelesaikan proses *check-in* secara mandiri sehingga membutuhkan bantuan petugas. Selain itu, pada waktu pelayanan yang ramai, beberapa pasien dapat datang dalam waktu yang berdekatan sehingga terjadi penumpukan di sekitar APM. Pasien, terutama pasien lanjut usia, juga masih ditemukan membutuhkan bantuan petugas karena belum memahami langkah-langkah yang harus dilakukan pada APM meskipun tahapan penggunaannya relatif sederhana. Kondisi tersebut semakin menjadi perhatian karena belum tersedia SOP penggunaan APM maupun media

informasi yang dapat dijadikan panduan oleh petugas dan membantu pasien memahami langkah-langkah penggunaan APM secara mandiri. Permasalahan tersebut menunjukkan perlunya analisis lebih lanjut untuk mengetahui kesesuaian antara kebutuhan pelayanan dengan kemampuan teknologi yang digunakan serta mengidentifikasi kendala yang memengaruhi pemanfaatan APM.



Gambar 1. 1 Antrean Penggunaan APM

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan APM perlu dianalisis berdasarkan kesesuaiannya dengan proses pelayanan yang berlangsung di rumah sakit. APM tidak cukup hanya tersedia dan dapat dioperasikan, tetapi juga perlu mampu mendukung tugas yang harus diselesaikan dalam proses pendaftaran pasien rawat jalan. Tugas tersebut meliputi pencarian data pendaftaran, konfirmasi kedatangan, verifikasi identitas, pengambilan nomor antrean, serta pengalihan pasien ke tahapan pelayanan berikutnya. Apabila kemampuan APM belum sesuai dengan kebutuhan tugas tersebut, maka proses pelayanan dapat menimbulkan kegiatan tambahan, seperti pasien harus meminta bantuan petugas atau tidak dapat menyelesaikan proses secara mandiri.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, pendekatan *Task-Technology Fit* (TTF) dapat digunakan sebagai kerangka untuk menganalisis pemanfaatan APM. TTF menjelaskan bahwa teknologi informasi akan berdampak positif terhadap kinerja individu apabila teknologi tersebut sesuai dengan tugas yang didukungnya serta benar-benar dimanfaatkan oleh penggunanya (Goodhue & Thompson, 1995, dikutip dalam Talib et al., 2024). Pendekatan TTF digunakan untuk melihat kesesuaian antara karakteristik tugas dengan karakteristik teknologi yang digunakan. Dalam penelitian ini, analisis diarahkan untuk mengetahui kebutuhan tugas dalam pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan, kemampuan dan fitur yang tersedia pada APM, serta kesesuaian antara keduanya. Selain itu, penelitian juga melihat bagaimana APM dimanfaatkan dalam proses pelayanan dan dampaknya terhadap kelancaran pelayanan pendaftaran. Dengan demikian, aspek yang dikaji *meliputi Task Characteristics, Technology Characteristics, Task-Technology Fit, Utilization, dan Performance Impact*. Pada proses pendaftaran pasien rawat jalan, APM perlu mampu mendukung pasien menjalankan tahapan pelayanan yang tersedia serta membantu petugas mengurangi proses yang seharusnya dapat dilakukan secara mandiri oleh pasien, sehingga kesesuaian antara tugas dan teknologi menjadi penting untuk melihat apakah APM telah mendukung proses pelayanan sebagaimana kebutuhan di lapangan.

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan penelitian untuk menganalisis pemanfaatan APM dalam mendukung kelancaran pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi karakteristik tugas pelayanan yang didukung APM, karakteristik teknologi yang tersedia, kesesuaian antara tugas dengan teknologi, pemanfaatan APM oleh pasien dan petugas, serta dampaknya terhadap kelancaran pelayanan pendaftaran. Hasil analisis tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan pemanfaatan APM berdasarkan kendala dan kebutuhan pelayanan yang ditemukan di lapangan. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat mendukung kemudahan

penggunaan APM oleh pasien serta membantu meningkatkan kelancaran proses pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam Mendukung Kelancaran Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten".

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Menganalisis pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam mendukungg kelancaran pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

1. Mengidentifikasi karakteristik tugas (*Task Characteristics*) pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan yang didukung oleh penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM).
2. Mengidentifikasi karakteristik teknologi (*Technology Characteristics*) dan fitur yang tersedia pada Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam menunjang pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.
3. Menganalisis kesesuaian antara tugas dan teknologi (*Task-Technology Fit*) dalam penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.
4. Mendeskripsikan pemanfaatan (*Utilization*) Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) oleh pasien dan petugas dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.
5. Menganalisis dampak kinerja (*Performance Impact*) dari pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) terhadap kelancaran pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.
6. Menyusun rekomendasi perbaikan pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam mendukung kelancaran

pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan hasil analisis dan identifikasi kendala yang ditemukan.

1.2.3 Manfaat Magang

a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan daoat memberikan informasi mengenai pelaksanaan dan pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada pelayanan pasien rawat jalan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Temuan mengenai kesesuaian penggunaan APM, kendala yang dihadapi, serta faktor pendukung dan penghambatnya dapat menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit. Selain itu, draft rancangan SOP dan media informasi penggunaan APM yang dihasilkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan keteraturan penggunaan APM dan mendukung kelancaran pelayanan pasien rawat jalan.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi dalam bidang Manajemen Informasi Kesehatan, khususnya mengenai pemanfaatan teknologi informasi pada pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian juga dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran bagi mahasiswa dalam memahami penerapan analisis Task-Technology Fit pada penggunaan teknologi pelayanan kesehatan.

c. Bagi Mahasiswa

Pelaksanaan magang ini memberikan kesempatan kepada penulis untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan dalam situasi pelayanan kesehatan secara langsung. Melalui penelitian ini, penulis memperoleh pengalaman dalam mengumpulkan dan menganalisis data mengenai pemanfaatan APM, mengidentifikasi permasalahan pelayanan, serta menyusun draft rancangan SOP dan media informasi sebagai bentuk rekomendasi perbaikan.

1.3 Lokasi dan Waktu

1.3.1 Lokasi Pelaksanaan Magang

Praktik kerja lapang dilaksanakan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro yang beralamat di Jalan KRT Jl. Dr. Soeradji Tirtonegoro No.1, Dusun 1, Tegalyoso, Kec. Klaten Selatan, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah 57424.

1.3.2 Waktu Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan magang dilaksanakan pada 3 Agustus – 23 Oktober 2026, yang dilakukan setiap hari Senin hingga Jum'at, dengan rincian waktu sebagai berikut :

Senin – Kamis : 07.30 – 16.00

Jumat : 07.30 – 16.30

1.4 Metode Pelaksanaan

1.4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan laporan magang ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai suatu fenomena berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Pendekatan studi kasus digunakan untuk mengkaji secara khusus pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) dalam mendukung kelancaran pelayanan pasien rawat jalan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Penelitian ini menggunakan kerangka *Task-Technology Fit* (TTF) yang terdiri dari lima komponen, yaitu *Task Characteristics, Technology Characteristics, Task-Technology Fit, Utilization, dan Performance Impact*. Kelima komponen tersebut digunakan untuk menganalisis karakteristik tugas pelayanan, karakteristik teknologi APM, kesesuaian antara tugas dan teknologi, pemanfaatan APM, serta dampak penggunaannya terhadap kelancaran pelayanan pasien rawat jalan. Hasil analisis tersebut selanjutnya menjadi dasar dalam

penyusunan draft rancangan SOP pelaksanaan check-in pasien menggunakan APM dan media informasi berupa pamflet atau leaflet tata cara penggunaan APM.

1.4.2 Sumber Data

1. Data Primer

   Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber data melalui kegiatan pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan observasi terhadap pelaksanaan pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Wawancara dilakukan terhadap tiga orang informan, yang terdiri atas dua orang petugas *customer service* pada bagian informasi dan Kepala Instalasi Rawat Jalan Terpadu (IRJT).

   Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai alur penggunaan APM, karakteristik tugas pelayanan (*Task Characteristics*), karakteristik teknologi (*Technology Characteristics*), kesesuaian tugas dan teknologi (*Task-Technology Fit*), pemanfaatan APM (*Utilization*), dampak pemanfaatan APM (*Performance Impact*), kendala yang ditemukan, serta faktor yang mendukung dan menghambat pemanfaatan APM. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pasien dan petugas selama proses penggunaan APM serta kondisi antrean dan pelaksanaan pelayanan di sekitar APM**.**

2. Data Sekunder

   Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen, catatan, laporan, atau sumber tertulis yang telah tersedia sebelumnya. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen yang berkaitan dengan pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dan pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM), data jumlah kunjungan pasien rawat

jalan, serta referensi berupa jurnal, artikel ilmiah, dan sumber pustaka lain yang relevan dengan penelitian.

Data sekunder tersebut digunakan sebagai data pendukung dalam menggambarkan kondisi pelayanan rawat jalan, memahami penggunaan APM, serta memperkuat hasil analisis dan penyusunan rekomendasi.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

   Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada tiga orang informan yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan dan penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Instalasi Rawat Jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, yang terdiri atas dua orang petugas *customer service* pada bagian informasi dan satu orang petugas pada Instalasi Rawat Jalan Terpadu (IRJT). Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik tugas pelayanan (*Task Characteristics*), karakteristik teknologi dan fitur yang tersedia (*Technology Characteristics*), kesesuaian antara tugas dan teknologi (*Task-Technology Fit*), pemanfaatan APM (*Utilization*), serta dampak pemanfaatan APM terhadap kelancaran pelayanan (*Performance Impact*). Selain itu, wawancara juga dilakukan untuk mengidentifikasi kendala serta faktor yang mendukung dan menghambat penggunaan APM. Sebagai data pendukung, dilakukan pula wawancara singkat kepada tiga pasien untuk memperoleh gambaran mengenai kemudahan penggunaan dan pemahaman pasien terhadap tampilan APM. Wawancara singkat tersebut berfokus pada pendapat pasien mengenai apakah tampilan APM mudah digunakan atau sulit dipahami.

2. Observasi

   Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati secara langsung pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri

(APM) pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Pengamatan mencakup alur penggunaan APM oleh pasien, proses *check-in*, tampilan dan fitur mesin, bantuan yang diberikan petugas, kendala yang terjadi selama penggunaan, serta kondisi antrean pada area APM. Hasil observasi digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan penggunaan APM dalam mendukung kelancaran pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan.

3. Dokumentasi

   Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumentasi pendukung yang berkaitan dengan pemanfaatan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa foto mesin APM, tampilan atau fitur yang terdapat pada mesin, kondisi antrean dan aktivitas pada area penggunaan APM, serta dokumentasi lain yang berkaitan dengan pemanfaatan APM. Dokumentasi tersebut digunakan untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara serta membantu menggambarkan kondisi pemanfaatan APM di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

1.4.4 Metode *Task-Technology Fit* (TTF)

Task-Technology Fit (TTF) adalah model yang menjelaskan bahwa teknologi informasi akan berdampak positif terhadap kinerja individu apabila teknologi tersebut sesuai dengan tugas yang didukungnya serta benar-benar dimanfaatkan oleh penggunanya (Goodhue & Thompson, 1995, dikutip dalam Talib et al., 2024). TTF terdiri dari lima komponen utama, yaitu *task characteristics* (karakteristik tugas), *technology characteristics* (karakteristik teknologi), *task-technology fit* (kesesuaian tugas-teknologi), *utilization* (pemanfaatan), dan *performance impact* (dampak kinerja) (Talib et al., 2024).

Task characteristics menggambarkan tugas yang harus diselesaikan pengguna, sedangkan *technology characteristic* menggambarkan fitur dan kemampuan teknologi untuk mendukung tugas tersebut.

Kesesuaian antara keduanya (*task-technology fit*) memengaruhi sejauh mana teknologi dimanfaatkan (*utilization*) dan pada akhirnya berdampak pada kinerja individu (*performance impact*).

Dalam konteks pelayanan kesehatan, TTF telah digunakan untuk mengevaluasi berbagai sistem informasi rumah sakit. Talib et al. (2024) menggunakan pendekatan TTF untuk menilai kesesuaian aplikasi pelayanan dengan aktivitas kerja pengguna di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Tajuddin Chalid Kota Makassar. Sementara itu, Romadhon et al. (2026) menerapkan model yang sama untuk menganalisis sistem informasi farmasi di Instalasi Farmasi RSU Rajawali Citra Bantul, dan menemukan bahwa kesesuaian tugas-teknologi belum optimal karena masih ada proses manual, keterbatasan fitur, serta kendala teknis seperti downtime jaringan.

Dalam penelitian ini, pendekatan TTF digunakan untuk menganalisis kesesuaian antara tugas pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dengan kemampuan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, mencakup kelima konstruk yang telah diuraikan di atas.