

FAKTOR *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR* YANG BERHUBUNGAN DENGAN PENGGUNAAN ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DI PUSKESMAS

Rifana Annindheta Risnandi¹, Wahyu Ratri Sukmaningsih², Edy Susena³

^{1,2,3}Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Indonusa Surakarta

*Email korespondensi: f22136@poltekindonusa.ac.id

Received: 12 May 2026; Revised: 23 May 2026; Accepted: 02 June 2026

Abstract

The use of information technology through the Self-Registration Machine (APM) is expected to improve the efficiency of outpatient services, but its use at the Sambi Boyolali Community Health Center is still not optimal. This study aims to analyze the use of APM machines based on the Theory of Planned Behavior (TPB) which includes behavioral attitudes, social influence, and behavioral control. The study used an observational analytical quantitative method with a cross-sectional design. The study sample was 400 respondents with an accidental sampling technique. Data collection used a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis was carried out univariately, bivariate using the Chi-Square test, and multivariate using logistic regression. The results showed that the majority of respondents used the APM machine (88,75%). There was a significant relationship between behavioral attitudes, social influence, and behavioral control with the use of APM machines ($p = 0,000$). The results of the multivariate analysis showed that behavioral attitudes were the most dominant factor influencing the use of APM machines with an Exp(B) value of 9,466. The conclusion of this study indicates that attitudes, social influence, and behavioral control are significantly associated with APM machine use among outpatients at the Sambi Community Health Center in Boyolali. Attitudes and behavior are the most dominant factor influencing APM machine use.

Keywords: Self-Registration Kiosk, Theory of Planned Behavior, Outpatients

Abstrak

Penggunaan teknologi informasi melalui mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan pasien rawat jalan, namun penggunaannya di Puskesmas Sambi Boyolali masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis penggunaan mesin APM berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang meliputi sikap perilaku, pengaruh sosial, dan kontrol perilaku. Penelitian menggunakan metode kuantitatif analitik observasional dengan rancangan *cross sectional*. Sampel penelitian sebanyak 400 responden dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat menggunakan uji *Chi-Square*, dan multivariat menggunakan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menggunakan mesin APM (88,75%). Terdapat hubungan signifikan antara sikap perilaku, pengaruh sosial, dan kontrol perilaku dengan penggunaan mesin APM ($p=0,000$). Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa sikap perilaku merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi penggunaan mesin APM dengan nilai $\text{Exp(B)}=9,466$. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa sikap perilaku, pengaruh sosial, dan kontrol perilaku berhubungan signifikan dengan penggunaan mesin APM pada pasien rawat

jalan di Puskesmas Sambi Boyolali. Dan sikap perilaku menjadi faktor paling dominan yang memengaruhi penggunaan mesin APM.

Kata kunci: Anjungan Pendaftaran Mandiri, *Theory of Planned Behavior*, Pasien Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berada di bawah pengawasan Dinas Kesehatan kabupaten atau kota. Fasilitas ini berperan dalam menyelenggarakan dan mengkoordinasikan pelayanan kesehatan dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif di wilayah kerjanya (Permenkes, 2024). Perkembangan teknologi informasi dan ilmu pengetahuan yang sangat pesat menyebabkan standar kualitas layanan semakin tinggi, serta akses informasi ini berdampak besar terhadap sektor kesehatan (Hendrani, 2021).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 yang menjelaskan tentang ketentuan umum mengenai telekesehatan. Telekesehatan adalah pemberian dan fasilitasi layanan kesehatan, termasuk layanan kesehatan masyarakat, layanan informasi kesehatan, dan layanan mandiri, melalui telekomunikasi dan teknologi komunikasi digital (Permenkes, 2024). Salah satu teknologi tersebut adalah penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Mesin APM merupakan mesin khusus yang digunakan untuk proses pendaftaran pasien. Mesin ini dirancang dengan menggunakan teknologi informasi. Dengan mesin APM, pasien dapat mendaftar sendiri, memilih jenis layanan yang dibutuhkan serta dokter yang akan dituju (Yuli, 2023).

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) berfungsi sebagai unit yang menangani proses penerimaan pasien pertama saat pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan di bagian pendaftaran rawat jalan tergolong sangat

penting, karena pengalaman pertama ini akan membentuk kesan awal dan gambaran keseluruhan tentang pelayanan yang diberikan (Putra, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh Afifah menyatakan bahwa tingkat kepuasan penggunaan terkait penggunaan mesin APM hanya mencapai presentase sebesar 57% (Afifah & Prasastin, 2023). Dampak yang terjadi apabila penggunaan mesin APM tidak efektif adalah proses pendaftaran menjadi tertunda, karena apabila petugas pendaftaran sedang membantu pasien yang sedang kesulitan di mesin APM, maka proses pendaftaran akan terganggu dan terjadi penumpukan antrian pasien.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Harahap menunjukkan bahwa masih ada banyak hal yang memengaruhi seberapa efektif mesin APM itu digunakan, sehingga kesimpulannya adalah mesin tersebut belum cukup efektif (Harahap et al., 2025). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ayu menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan mesin APM mencapai 53%, sedangkan tingkat kepuasan terhadap format mesin APM mencapai 60% (A. Ayu et al., 2023).

Namun, penelitian sebelumnya lebih banyak membahas efektivitas dan tingkat kepuasan penggunaan mesin APM, sedangkan penelitian yang menganalisis penggunaan mesin APM berdasarkan faktor perilaku pengguna dengan pendekatan *Theory of Planned Behavior* (TPB) masih terbatas, khususnya pada pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas. Selain itu, belum terdapat penelitian mengenai penggunaan mesin APM pada pasien rawat jalan di Puskesmas Sambi Boyolali.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan melalui

wawancara singkat terhadap 20 pasien rawat jalan dan 1 petugas di Puskesmas Sambu Boyolali, implementasi mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) sudah dimulai sejak tahun 2023 dan hanya digunakan untuk mencetak nomor antrian. Yang dimana berarti semua pasien wajib melewati proses penggunaan mesin APM terlebih dahulu sebelum masuk ke bagian pendaftaran. Namun hingga saat ini penggunaan mesin APM masih dinilai belum optimal, dilihat berdasarkan pernyataan dari pasien tentang sikap (*attitude*) pasien, bahwa pasien belum benar-benar mengerti cara mengoperasikan mesin APM, terutama pada pasien lansia dan pasien yang kurang terbiasa dengan teknologi.

Kemudian dari segi pengaruh sosial (*norma subjective*), dorongan atau dukungan dari orang-orang di sekitar pasien, seperti keluarga, tenaga kesehatan, maupun pasien lainnya masih terbatas. Hal ini dikarenakan dari pihak puskesmas belum pernah melakukan sosialisasi mengenai penggunaan mesin APM, serta tidak ada panduan atau petunjuk penggunaan mesin APM yang dipasang atau disediakan di dekat mesin tersebut. Dari segi kontrol perilaku (*behavior control*), pasien tidak memiliki kontrol penuh dalam penggunaan mesin APM, karena penggunaan mesin tersebut sudah ditentukan sebagai bagian dari prosedur pelayanan yang harus dilalui oleh semua pasien sebelum memasuki proses pendaftaran.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Faktor *Theory of Planned Behavior* yang Berhubungan dengan Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri di Puskesmas”. Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk menganalisis penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) pada pasien rawat jalan di tingkat puskesmas. Penelitian ini mengkaji faktor

sikap (*attitude*), pengaruh sosial (*subjective norm*), dan kontrol perilaku (*behavioral control*) yang memengaruhi penggunaan mesin APM di Puskesmas Sambu Boyolali.

METODE

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif analitik observasional dengan rancangan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung di Puskesmas Sambu Boyolali triwulan ke 3 tahun 2025 yang berjumlah 9.435 pasien. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini minimal sebanyak 384 dari hasil rumus slovin. Variabel dalam penelitian terdiri dari variabel bebas dan terikat, dimana variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini mencakup sikap dan perilaku (*attitude*) (Mulianingsih et al., 2026), pengaruh sosial (*subjective norm*), dan kontrol perilaku (*behavior control*), sedangkan variabel terikatnya yaitu penggunaan mesin APM. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner yang sebelum digunakan diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Cara pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket dan dokumentasi. Analisis data pada penelitian menggunakan analisis univariat, analisis bivariat dengan uji *chi-square*, dan analisis multivariat dengan uji regresi logistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin dan usia pasien.

Tabel 1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	143	35,75
	Perempuan	257	64,25
2	Usia		
	<25 tahun	103	25,75
	25-30 tahun	54	13,5

31-40 ahun	67	16,75
>40 tahun	176	44
Total	400	100

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 257 responden (64,25%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 143 responden (35,75%). Berdasarkan karakteristik usia, sebagian besar responden pasien rawat jalan di Puskesmas Sambu Boyolali berusia >40 tahun, dengan jumlah 176 responden (44%). Sementara itu, kelompok usia dengan jumlah responden paling sedikit adalah usia 25–30 tahun, yaitu sebanyak 54 responden (13,5%).

1. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan agar bisa mengetahui secara umum tentang data yang diperoleh dari hasil distribusi kuesioner. Variabel ini digunakan untuk menunjukkan seberapa besar responden dalam menilai dan memanfaatkan mesin APM. Berikut adalah hasil statistik responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 2 Hasil Frekuensi Penilaian Penggunaan Mesin APM

N o	Kategori	Jumla h (n)	Persenta se (%)	Tota l
1	Tidak Menggunakan	45	11,25	400
2	Menggunakan	355	88,75	
3	Negatif	50	12,5	
4	Positif	350	87,5	
5	Tidak Berpengaruh	105	26,25	
6	Berpengaruh	295	73,75	
7	Tidak Memiliki Kontrol	49	12,25	
8	Memiliki Kontrol	351	87,75	

Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan bahwa sebagian kecil responden tidak menggunakan mesin APM dalam proses pendaftaran, yaitu sebanyak 45 responden (11,25%), sedangkan yang

menggunakan sebanyak 355 responden (88,75%). Sebagian kecil responden memiliki sikap negatif terhadap penggunaan mesin APM, yaitu sebanyak 50 responden (12,5%), sedangkan responden dengan sikap positif sebanyak 350 responden (87,5%). Sebagian kecil responden merasakan tidak adanya pengaruh sosial dalam penggunaan mesin APM, yaitu sebanyak 105 responden (26,25%), sedangkan yang tidak merasakan pengaruh sebanyak 295 responden (73,75%). Dan sebagian kecil responden tidak memiliki kontrol perilaku dalam penggunaan mesin APM, yaitu sebanyak 49 responden (12,25%), sedangkan mayoritas responden yang memiliki kontrol perilaku sebanyak 351 responden (87,75%).

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel, yaitu variabel terikat dengan variabel bebas. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah uji *Chi-Square*. Uji *Chi-Square* merupakan salah satu metode statistik nonparametrik yang digunakan untuk menganalisis ada atau tidaknya hubungan maupun perbedaan antara variabel-variabel yang bersifat kategorik. Hasil dari analisis tersebut ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Statistik Analisis Bivariat Uji *Chi-Square*

	Penggunaan Mesin APM		Nilai P
	Tidak Mengguna- kan n (%)	Mengguna- kan n (%)	
Sikap Perilaku			
Negatif	27 (6,75)	23 (5,75)	0,000
Positif	18 (4,50)	332 (83)	
Pengaruh Sosial			
Tidak Berpengaruh	32 (8)	73 (18,25)	0,000
Berpengaruh	13 (3,25)	282 (70,50)	
Kontrol Perilaku			
Tidak Memiliki Kontrol	25 (6,25)	24 (6)	0,000

Memiliki Kontrol	20 (5)	331 (82,75)
-------------------------	--------	-------------

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 50 responden yang memiliki sikap negatif, terdapat 27 responden (6,75%) yang tidak menggunakan mesin APM dan 23 responden (5,75%) yang menggunakan mesin APM. Sementara itu, dari 350 responden yang memiliki sikap positif, terdapat 18 responden (4,50%) yang tidak menggunakan mesin APM dan 332 responden (83%) yang menggunakan mesin APM. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai p sebesar 0,000 yang berarti nilai $p < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sikap perilaku (*attitude*) dengan penggunaan mesin APM. Lalu diketahui bahwa dari 105 responden yang menyatakan tidak berpengaruh terdapat 32 responden (8%) yang tidak menggunakan mesin APM dan 73 responden (18,25%) yang menggunakan mesin APM. Sementara itu, dari 295 responden yang menyatakan berpengaruh, terdapat 13 responden (3,25%) yang tidak menggunakan mesin APM dan 282 responden (70,50%) yang menggunakan mesin APM. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai p 0,000 ($<0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengaruh sosial (*subjective norm*) dengan penggunaan mesin APM.

Diketahui bahwa dari 49 responden yang tidak memiliki kontrol perilaku, terdapat 25 responden (6,25%) yang tidak menggunakan mesin APM dan 24 responden (6%) yang menggunakan mesin APM. Sementara itu, dari 351 responden yang memiliki kontrol perilaku, terdapat 20 responden (5%) yang tidak menggunakan mesin APM dan 331 responden (82,75%) yang menggunakan mesin APM. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai p sebesar 0,000 yang berarti nilai $p < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kontrol perilaku

(*behavior control*) dengan penggunaan mesin APM.

3. Analisis Multivariat

Analisis multivariat pada penelitian ini digunakan untuk memberikan wawasan mengenai hubungan yang lebih mendalam. Dalam analisis ini, terdapat lebih dari dua variabel yang diteliti, dimana variabel independen yang terdiri dari beberapa sub-variabel dan variabel dependen. Uji yang digunakan dalam analisis ini adalah uji regresi logistik, yang merupakan teknik analisis untuk menentukan apakah kemungkinan terjadinya variabel dependen dapat diprediksi melalui variabel independen. Hasil dari analisis tersebut di sajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4 Hasil Statistik Analisis Multivariat Uji Regresi Logistik

Variabel	B	Sig	Exp(B)	95% CI
Sikap Perilaku	2,248	,000	9,466	3,847-23,290
Pengaruh Sosial	1,821	,000	6,176	2,751-13,866
Kontrol Perilaku	1,315	,005	3,726	1,499 - 9,261
Konstanta	-6,940	,000	,001	-

Berdasarkan dari hasil tabel 4, diketahui bahwa variabel sikap perilaku (*attitude*) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya nilai $p < 0,05$ dan nilai Exp(B) sebesar 9,466. Nilai tersebut menunjukkan bahwa responden yang memiliki sikap perilaku negatif memiliki risiko atau peluang 9,466 kali lebih besar untuk tidak menggunakan mesin APM dibandingkan responden yang memiliki sikap positif. Variabel pengaruh sosial (*subjective norm*) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang artinya nilai $p < 0,05$ dan nilai Exp(B) sebesar 6,176. Hal tersebut menunjukkan responden yang tidak mendapatkan pengaruh sosial memiliki risiko atau peluang 6,176 kali lebih besar untuk tidak menggunakan mesin APM dibandingkan responden yang mendapatkan pengaruh sosial.

Variabel kontrol perilaku (*behavior control*) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,005 yang artinya nilai $p < 0,05$ dan nilai $\text{Exp}(B)$ sebesar 3,726. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa responden yang tidak memiliki kontrol perilaku memiliki risiko atau peluang 3,726 kali lebih besar untuk tidak menggunakan mesin APM dibandingkan responden yang memiliki kontrol perilaku. Berdasarkan nilai $\text{Exp}(B)$ terbesar, variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap penggunaan mesin APM adalah sikap perilaku (*attitude*) dengan nilai $\text{Exp}(B)$ sebesar 9,466. Yang artinya variabel sikap perilaku (*attitude*) menjadi faktor yang paling kuat memengaruhi penggunaan mesin APM.

Pembahasan

1. Analisis Bivariat

a. Hubungan Sikap Perilaku (*Attitude*) dengan Penggunaan Mesin APM

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 3 dengan menggunakan uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p\text{-value}$ yaitu sebesar 0,000 ($<0,05$) yang berarti H_a diterima dan terdapat hubungan antara sikap perilaku (*attitude*) dengan penggunaan mesin APM. Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki sikap positif terhadap penggunaan mesin APM. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang lebih memilih menggunakan mesin APM dibandingkan antrian manual, memiliki keinginan untuk kembali menggunakan APM pada kunjungan berikutnya, serta tertarik menggunakan APM setelah melihat orang lain menggunakannya.

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya hubungan antara sikap perilaku (*attitude*) dengan penggunaan mesin APM. Adanya hubungan tersebut dapat dikarenakan sikap seseorang terhadap suatu teknologi dapat memengaruhi keputusan dalam menggunakannya. Responden yang memiliki sikap positif cenderung lebih menerima dan memiliki keinginan menggunakan mesin APM. Hal ini sejalan dengan penelitian Ayu & Freida

yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara sikap (*attitude*) dengan pengguna mesin APM di Puskesmas Gambirsari, dengan hasil nilai p 0,014 ($<0,05$), yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, dan terdapat hubungan yang signifikan antara sikap (*attitude*) dengan pengguna mesin APM (A. Ayu et al., 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Ayu menjelaskan bahwa penggunaan mesin APM juga memberikan efek baik terhadap sistem pendaftaran dan proses layanan pasien di bagian rawat jalan. Selain itu, penerapan mesin APM juga turut berkontribusi dalam mewujudkan layanan yang lebih teratur, cepat, dan efisien. Dengan demikian, mutu layanan kesehatan dapat mengalami peningkatan sesuai dengan harapan masyarakat (K. Ayu et al., 2025). Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Vitriani yang menyatakan bahwa mesin APM memiliki potensi signifikan untuk menjadi alat transformasi digital dalam sektor pelayanan publik pada bidang kesehatan. Dalam jangka panjang, penerapan APM yang efisien tidak hanya berpeluang untuk memperbaiki kinerja administrasi pelayanan, tetapi juga dapat memperkuat kepercayaan serta loyalitas pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan (Vitriani et al., 2025).

Dalam penelitian ini, responden yang memiliki sikap positif terhadap penggunaan mesin APM cenderung lebih memilih menggunakan mesin APM. Hal ini menunjukkan bahwa sikap perilaku menjadi faktor penting dalam mendorong pasien dalam pemanfaatan mesin APM.

b. Hubungan Pengaruh Sosial (*Subjective Norm*) dengan Penggunaan Mesin APM

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 3 dengan menggunakan uji *Chi-Square* menunjukkan hasil nilai p sebesar 0,000 ($<0,05$), yang berarti H_a diterima dan terdapat hubungan antara pengaruh sosial (*subjective norm*) dengan penggunaan

mesin APM. Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan adanya pengaruh sosial terhadap penggunaan mesin APM. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang menyatakan adanya anjuran dari petugas puskesmas turut memengaruhi keputusan responden dalam menggunakan mesin APM. Selain itu, dukungan dari keluarga maupun orang sekitar juga meningkatkan keyakinan responden dalam menggunakan mesin APM, termasuk pengalaman orang lain yang turut memengaruhi keputusan penggunaan.

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya hubungan antara pengaruh sosial (*subjective norm*) dengan penggunaan mesin APM. Adanya hubungan tersebut dapat dikarenakan keputusan seseorang dalam menggunakan suatu teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh keinginan pribadi, tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan sosial di sekitarnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden yang merasa adanya dorongan, dan dukungan dari lingkungan sekitar, seperti dari petugas kesehatan, keluarga, maupun orang lain, cenderung lebih banyak menggunakan mesin APM. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Dewitasari yang menyebutkan bahwa dukungan dari petugas masih dibutuhkan, agar proses pendaftaran berjalan dengan lancar (Dewitasari, 2025).

Penelitian yang dilakukan Rusdi menjelaskan bahwa efektivitas dan efisiensi mesin APM sangat bergantung terhadap dukungan edukatif dari fasilitas pelayanan kesehatan itu sendiri (Rusdi et al., 2025). Yang artinya keberhasilan penggunaan mesin APM tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh adanya dukungan kepada pasien. Dengan adanya dukungan tersebut, masyarakat akan lebih memahami cara penggunaan mesin APM sehingga pemanfaatannya menjadi lebih optimal. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Meysafera

yang menyatakan bahwa petugas memberikan dorongan kepada pasien agar pasien menggunakan mesin APM secara mandiri, dengan harapan ke depannya pasien terbiasa mengoperasikan mesin APM secara mandiri (Meysafera, 2024).

Oleh karena itu adanya arahan dan motivasi dari petugas kesehatan, keluarga, maupun lingkungan sekitar dapat meningkatkan kepercayaan diri pasien untuk mencoba dan menggunakan mesin APM secara mandiri.

c. Hubungan Kontrol Perilaku (*Behavior Control*) dengan Penggunaan Mesin APM

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 3 dengan menggunakan uji *Chi-Square* menunjukkan hasil nilai p sebesar 0,000 ($<0,05$), yang berarti H_a diterima dan terdapat hubungan antara kontrol perilaku (*behavior control*) dengan penggunaan mesin APM. Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kontrol perilaku terhadap penggunaan mesin APM. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang mana sebagian besar merasa petunjuk penggunaan mesin APM mudah dipahami dan diikuti. Responden juga merasa mampu menggunakan mesin APM dengan baik serta memiliki keinginan menjadikannya sebagai pilihan utama. Selain itu, responden juga merasa mampu menghadapi kendala penggunaan, seperti mengatasi kesalahan saat pengoperasian dan tetap bersedia menunggu ketika terjadi gangguan jaringan atau sistem.

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya hubungan antara kontrol perilaku (*behavior control*) dengan penggunaan mesin APM. Adanya hubungan tersebut dapat dikarenakan Responden merasa memiliki kemampuan dan kendali dalam menggunakan mesin APM. Maka dari itu responden yang merasa memiliki kontrol, kendali, serta kemudahan dalam menggunakan mesin APM cenderung lebih banyak memanfaatkan mesin APM.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widhiarta & Irawan yang menyatakan bahwa sistem ini (APM) memungkinkan pasien melakukan pendaftaran secara mandiri, sehingga memungkinkan pasien memiliki kendali atau kontrol terhadap layanan yang mereka gunakan (Widhiarta & Irawan, 2025).

Penelitian yang dilakukan oleh Niat juga menjelaskan bahwa persepsi kontrol perilaku merupakan pandangan individu mengenai tingkat kemudahan atau hambatan yang dirasakan dalam melakukan suatu tindakan (Niat et al., 2022). Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mai yang menyatakan bahwa keyakinan kontrol memengaruhi persepsi individu terhadap kemampuan dalam melakukan suatu perilaku. Semakin besar keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap kemudahan dan kemampuan dirinya, maka semakin tinggi pula kontrol perilaku yang dirasakan. Kontrol perilaku tersebut selanjutnya akan memengaruhi niat individu serta tindakan nyata dalam melakukan suatu perilaku (Mai, 2023).

Oleh karena itu responden yang merasa memiliki kontrol, kendali, serta kemudahan dalam menggunakan mesin APM cenderung lebih banyak memanfaatkan mesin APM. Hal ini menunjukkan bahwa kontrol perilaku menjadi faktor penting dalam mendorong pemanfaatan mesin APM oleh pasien.

2. Analisis Multivariat

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4 dengan menggunakan analisis multivariat melalui uji regresi logistik, diperoleh hasil bahwa terdapat tiga variabel yang berhubungan dengan penggunaan mesin APM pada pasien rawat jalan di Puskesmas Sambi Boyolali, yaitu variabel sikap perilaku (*attitude*), pengaruh sosial (*subjective norm*), dan kontrol perilaku (*behavior control*). Ketiga variabel tersebut memiliki nilai signifikansi (*p-value*) <0,05, yang menunjukkan bahwa seluruh

variabel memiliki hubungan yang signifikan terhadap penggunaan mesin APM. Analisis multivariat dilakukan untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan memengaruhi penggunaan mesin APM setelah seluruh variabel dianalisis secara bersama-sama.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel sikap perilaku (*attitude*) merupakan variabel yang paling dominan berhubungan dengan penggunaan mesin APM dengan nilai Exp(B) atau *odds ratio* sebesar 9,466. Nilai tersebut menunjukkan bahwa responden yang memiliki sikap perilaku negatif memiliki risiko atau peluang 9,466 kali lebih besar untuk tidak menggunakan mesin APM dibandingkan responden yang memiliki sikap positif. Hal ini dapat terjadi karena sikap seseorang terhadap suatu teknologi akan memengaruhi penerimaan dan keputusan dalam menggunakannya. Selanjutnya, variabel pengaruh sosial (*subjective norm*) memiliki nilai Exp(B) sebesar 6,176. Nilai tersebut menunjukkan bahwa responden yang tidak mendapatkan pengaruh sosial memiliki peluang 6,176 kali lebih besar untuk tidak menggunakan mesin APM dibandingkan responden yang mendapatkan pengaruh sosial. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan, anjuran, dan dorongan dari lingkungan sekitar seperti petugas kesehatan, keluarga, maupun pasien lain memiliki peranan penting dalam meningkatkan penggunaan mesin APM.

Sementara itu, variabel kontrol perilaku (*behavior control*) memiliki nilai Exp(B) sebesar 3,726, yang menunjukkan bahwa responden yang tidak memiliki kontrol perilaku memiliki peluang 3,726 kali lebih besar untuk tidak menggunakan mesin APM dibandingkan responden yang memiliki kontrol perilaku. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan, keyakinan diri, serta persepsi kemudahan dalam menggunakan mesin APM juga ikut serta memengaruhi keputusan responden

dalam menggunakan mesin APM tersebut. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan antara sikap perilaku (*attitude*), pengaruh sosial (*subjective norm*), dan kontrol perilaku (*behavior control*) dengan penggunaan mesin APM tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja.

Teori Harbani Pasolong menyatakan bahwa terdapat berbagai faktor yang memengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan. Faktor-faktor tersebut dapat berasal dari dalam diri individu maupun dari luar seperti lingkungan di sekitarnya (Pasolong, 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Morelli juga menjelaskan bahwa bahwa proses pengambilan keputusan dipengaruhi oleh faktor kognitif maupun nonkognitif, seperti motivasi dan emosi individu. Selain itu, faktor sosial dan budaya juga turut memengaruhi seseorang dalam menentukan keputusan. Faktor pribadi serta perkembangan individu pun memiliki peranan dalam proses pengambilan keputusan tersebut (Morelli et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa pengambilan keputusan juga perlu didukung dengan pembentukan sikap positif dan peningkatan dukungan dari lingkungan sekitar. Temuan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Samanci yang menyatakan bahwa pengambilan keputusan yang efektif dipengaruhi oleh faktor internal individu maupun faktor lingkungan (Samanci, 2023).

Oleh karena itu, upaya peningkatan penggunaan mesin APM tidak hanya dilakukan melalui penyediaan teknologi. Tetapi juga perlu didukung dengan adanya sikap positif, dukungan sosial, dan keyakinan dalam menggunakan mesin APM, sehingga tujuan penerapan mesin APM dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan pendaftaran dapat tercapai dengan baik.

PENUTUP

Simpulan

Pada penelitian ini terdapat hubungan yang signifikan antara sikap perilaku (*attitude*) dengan penggunaan mesin APM pada pasien rawat jalan di Puskesmas Sambu Boyolali, dengan nilai signifikansi menunjukkan *p-value* sebesar 0,000 ($<0,05$). Terdapat juga hubungan yang signifikan antara pengaruh sosial (*subjective norm*) dengan penggunaan mesin APM pada pasien rawat jalan di Puskesmas Sambu Boyolali, dengan nilai signifikansi menunjukkan *p-value* sebesar 0,000 ($<0,05$). Dan terdapat hubungan yang signifikan antara kontrol perilaku (*behavior control*) dengan penggunaan mesin APM pada pasien rawat jalan di Puskesmas Sambu Boyolali, dengan nilai signifikansi menunjukkan *p-value* sebesar 0,000 ($<0,05$).

Saran

Diharapkan pihak Puskesmas dapat meningkatkan optimalisasi penggunaan mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) melalui penyediaan sosialisasi yang lebih intensif kepada pasien, baik secara langsung maupun melalui media informasi seperti banner atau petunjuk penggunaan yang ditempatkan di sekitar mesin APM. Diharapkan pasien mulai mencoba menggunakan mesin APM secara mandiri dengan cara bertahap, seperti mulai dari pendampingan petugas pada penggunaan pertama. Selanjutnya, pasien dapat membiasakan diri menggunakan mesin APM secara mandiri pada kunjungan berikutnya. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode penelitian kualitatif atau *mixed method* guna menggali lebih mendalam pengalaman, hambatan, serta alasan pasien dalam menggunakan mesin APM, sehingga hasil penelitian dapat melengkapi analisis berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB).

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, I. N., & Prasastin, O. V. (2023). *Pengaruh Penggunaan Mesin Antrian Pasien Mandiri (Apm) Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Di Puskesmas Gambirsari Kota Surakarta Dengan Metode End User Computing (EUC) Satisfaction*. 1–8. https://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/4260/1/Jurnal_AK19017_Ila_NurAfifah.pdf
- Ayu, A., Sari, D., & Noor, F. A. (2023). *Efektivitas Penerapan Pendaftaran Pasien Menggunakan Mesin Antrian Pendaftaran Mandiri (Apm) Dengan Teori Technology Acceptance Model (Tam) Di Puskesmas Gambirsari*. 1–8. <http://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/4873>
- Ayu, K., Purnama, R., Ngurah, I. G., & Ngurah, A. (2025). *Efektivitas Mesin APM : Studi Kasus di RSUD Wangaya Denpasar Effectiveness of Self-Registration Kiosks : A Case Study in Indonesia*. 9(2), 79–88. <https://doi.org/https://doi.org/10.34063/bhj.v9i2>
- Dewitasari, O. P. (2025). *Analisis Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Dalam Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung*. <https://doi.org/https://sipora.polije.ac.id/id/eprint/47280>
- Harahap, S. S. H., Girsang, E., Lestari, S., & Nasution, R. (2025). *Evaluasi efektivitas penggunaan metode anjungan pendaftaran mandiri : studi kualitatif Pendahuluan Metode*. 2(3), 80–86. <https://doi.org/https://doi.org/10.62290/hjph.v2i3.57>
- Hendrani, D. G. A. H. (2021). *Implementasi Tqm Model Rati Pada Layanan Kesehatan*. 5(1), 1–13.
- Mai, T. H. (2023). *The Intention of Participation in Voluntary Health Insurance under the View of Planned Behavior Theory : Evidence of Hanoi Vietnam*. 06(06), 2386–2392. <https://doi.org/10.47191/ijmra/v6-i6-32>
- Meysafera, F. A. N. (2024). *Evaluasi Penerimaan Penggunaan APM Dengan Pendekatan TAM Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri*. <https://doi.org/http://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/7888>
- Morelli, M., Casagrande, M., & Forte, G. (2022). *Decision Making : a Theoretical Review. Integrative Psychological and Behavioral Science*, 609–629. <https://doi.org/10.1007/s12124-021-09669-x>
- Mulianingsih, W., Nirmala, S., & Maryam, L. (2026). *Hubungan Kap (Knowledge , Attitude And Practice), Personal Hygiene Dan Sanitasi Lingkungan Terhadap*. 03(01), 1–7. <https://doi.org/https://doi.org/10.64094/ghxvg685>
- Niat, D. A. N., Pelaksanaan, T., Phbs, P., Puskesmas, D. I., Kecamatan, W., & Kota, G. (2022). *Korelasi Sikap, Norma Subjektif, Persepsi Kontrol Perilaku, dan Niat Terhadap Pelaksanaan Program PHBS di Puskesmas Wilayah Kecamatan Garut Kota*. 4(November), 2966–2981. <https://doi.org/https://doi.org/10.33024/mnj.v4i11.7501>
- Pasolong, H. (2023). *Teori Pengambilan Keputusan* (Harbani (ed.); 1st ed.). Alfabeta.
- Permenkes. (2024). *Permenkes No 19 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat*. 15(1), 37–48.
- Putra, A. H. K. (2022). *Persepsi Pengguna Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rsu Bangakatan Binjai*. 38–52. <https://doi.org/https://doi.org/10.55541/emj.v5i1.188>
- Rusdi, A. J., Slamet, U., Fitriyani, E.,

- Ayuni, A. S., & Pendaftaran, E. (2025). *Efektivitas dan efisiensi anjungan pendaftaran mandiri dalam mendukung pelayanan pendaftaran pasien di rsud waluyo jati kraksaan*. 5(1), 31–38. <https://journal.jotika.co.id/index.php/JME/article/view/249>
- Samancı, O. (2023). *Decision-Making Skill : How to Make Better Decisions ?* 7(2), 668–683. <https://doi.org/10.29329/tayjournal.2023.543.14>
- Vitriani, A. R., Suparti, S., & Licia, R. (2025). *Analisis Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Terhadap Efektivitas Pelayanan Di RSUP Surakarta*. 04(01), 28–33. <https://doi.org/https://doi.org/10.46808/jhimi.v4i1.227>
- Widhiarta, F., & Irawan, Y. (2025). *Pengembangan Sistem Check-in Anjungan Pendaftaran Mandiri untuk Meningkatkan Akses Layanan Pasien di RSUD RAA Soewondo Pati*. 4(2), 1625–1634. <https://doi.org/https://doi.org/10.58266/jpmb.v4i2.689>
- Yuli, F. (2023). *Evaluasi efektivitas penggunaan mesin anjungan pendaftaran mandiri di puskesmas sentolo i kulon progo 1*. 255–260. <https://doi.org/https://doi.org/10.58266/jpmb.v4i2.689>