

**EVALUASI SISTEM PENDAFTARAN *ONLINE* PASIEN RAWAT JALAN RSUP DR.
KARIADI SEMARANG MENGGUNAKAN MODEL INTEGRASI HOT-FIT DAN UTAUT 2**

**SARTIKA DEWI PRATIWI-25000120140320
2024-SKRIPSI**

Sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan di RSUP Dr. Kariadi dilaksanakan sebagai salah satu bentuk digitalisasi pelayanan untuk meningkatkan efektivitas dan mutu layanan. Namun, capaian pendaftaran *online* belum mencapai target dan cenderung menurun serta terdapat keluhan dari pasien. Tujuan penelitian ini untuk melakukan evaluasi sistem pendaftaran *online* pasien rawat jalan di RSUP Dr. Kariadi berdasarkan faktor manusia, organisasi dan teknologi untuk mengetahui niat penggunaan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penentuan informan dengan teknik *purposive sampling* dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap informan penelitian yang melibatkan unit Instalasi Rekam Medik, Tim Kerja Humas, Instalasi SIM RS dan pasien. Hasil penelitian pada variabel manusia menunjukkan aspek ekspektasi usaha petugas pendaftaran yang perlu melakukan usaha yang lebih besar jika terdapat kesalahan data yang diisi pasien dan usaha pasien yang lebih besar ketika mengalami kegagalan pendaftaran akun di aplikasi Kariadi Mobile. Pada variabel teknologi, aspek ketepatan informasi yang dihasilkan kurang akurat karena perubahan jadwal dokter belum sepenuhnya diinformasikan. Terdapat kekurangan kualitas sistem karena hasil pemeriksaan di aplikasi Kariadi Mobile tidak dapat diunduh. Pada variabel organisasi, aspek fasilitas yaitu Wi-Fi tidak diketahui oleh pasien, jumlah SDM *user* internal masih kurang, evaluasi belum dilakukan secara rutin, dan terdapat mispersepsi dalam hubungan internal organisasi antar unit terkait. Aspek lingkungan dipengaruhi oleh BPJS Kesehatan, Kementerian Kesehatan, kerja sama, dan komunikasi eksternal. Pengguna memiliki niat penggunaan sistem yang baik. Namun, masih terdapat ketidakpuasan dan pasien cenderung tidak mengeluhkan kendalanya.

Kata Kunci : Model evaluasi terintegrasi, pendaftaran *online*, HOT Fit, UTAUT2