

PENGUNAAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) PADA ANALISIS SISTEM MESIN ANJUNGAN : SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

Najmi Ramadhian Rizqullah, Catur Susaningsih, Nurul Maharani Piranti

Manajemen Teknologi Keimigrasian, Politeknik Imigrasi
Politeknik Imigrasi, Jl. Satria-Sudirman, Kota Tangerang, 15119, INDONESIA
najmiramadhianr@gmail.com

ABSTRAK

Dalam era digital yang terus berkembang, pemanfaatan mesin anjungan sebagai inovasi dalam pelayanan publik telah menjadi suatu hal yang penting untuk mendukung efisiensi administrasi dan modernisasi layanan. Namun, meskipun mesin anjungan mampu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kemudahan akses bagi pengguna, terdapat kendala yang signifikan seperti rendahnya literasi teknologi serta isu-isu terkait keamanan data yang mempengaruhi penerimaannya oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan mesin anjungan dan mengidentifikasi metode-metode analisis yang telah diterapkan dalam beberapa penelitian sebelumnya guna mengusulkan perbaikan sistem dan strategi peningkatan kepuasan pengguna. Melalui pendekatan studi literatur sistematis dengan metode PRISMA, data dikumpulkan melalui penyaringan beberapa ribu jurnal dari basis data terkemuka, yang kemudian diseleksi berdasarkan kriteria inklusi sehingga diperoleh 31 jurnal yang relevan untuk dianalisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan mesin anjungan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi layanan publik dan mengurangi waktu tunggu, meskipun masih terdapat tantangan pada aspek literasi pengguna dan keamanan data. Selain itu, analisis terhadap metode penelitian yang digunakan mengungkapkan bahwa mayoritas pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) sebagai alat evaluasi utama, yang memberikan gambaran mendalam mengenai persepsi dan pengalaman pengguna terhadap teknologi tersebut.

Kata kunci : Mesin Anjungan, TAM, Efektivitas, PRISMA

1. PENDAHULUAN

Dalam era digital yang terus berkembang, teknologi informasi telah menjadi bagian integral dari berbagai sektor, termasuk dalam pelayanan publik. Salah satu inovasi yang signifikan dalam pelayanan adalah penggunaan mesin anjungan. Mesin ini dirancang untuk mempermudah proses administrasi dan meningkatkan efisiensi layanan, memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi secara mandiri, seperti pendaftaran, pengisian formulir dan pembayaran.[1]

Efektivitas penggunaan mesin anjungan yang menjadi fokus penting dalam penelitian ini. Dengan meningkatnya jumlah pengguna layanan, penting untuk mengevaluasi seberapa efektif mesin ini dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa mesin anjungan dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pengguna, namun masih terdapat beberapa tantangan dalam hal pemahaman pengguna keandalan mesin itu sendiri.[2]

Selain itu, mesin anjungan juga memiliki kontribusi terhadap modernisasi sistem pelayanan publik, yang sejalan dengan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi diharapkan proses administrasi dalam pelayanan masyarakat menjadi lebih transparan dan efisien. Namun, efektivitas mesin anjungan diukur melalui kecepatan layanan saja, tetapi juga dari aspek keamanan data dan kenyamanan pengguna. [3]

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai sistem mesin anjungan telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Penelitian kali ini bertujuan untuk mengidentifikasi metode yang sering digunakan untuk menganalisis sistem mesin anjungan. Penelitian terdahulu mayoritas menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM), yang dimana faktor persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan merupakan indikator utama dalam mengukur penerimaan mesin anjungan. Selain itu, penelitian menggunakan metode deskriptif dan induktif telah menunjukkan bahwa mesin anjungan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan meningkatkan kecepatan pelayanan. Beberapa temuan menunjukkan bahwa penggunaan mesin anjungan telah terbukti efektif, tetapi masih terdapat beberapa hal yang perlu dibenahi lebih lanjut untuk mencapai optimalisasi dalam pelayanan publik. Setelah memahami pendekatan metode yang telah dilakukan oleh penelitian sebelumnya, maka penelitian kali ini akan mengadopsi metode yang tepat dan mengembangkan beberapa usulan yang lebih optimal untuk meningkatkan sistem mesin anjungan dalam pelayanan publik.

2.2. Analisis

Analisis adalah pengelompokan suatu sistem informasi yang utuh ke dalam berbagai komponennya untuk mengidentifikasi atau mengevaluasi berbagai masalah yang dapat muncul pada sistem sehingga

mampu ditangani, diperbaiki, atau dilakukan pengembangan. Kata analisis berasal dari kata analisa yang dimana setiap penggunaan kata tersebut memiliki arti yang berbeda tergantung pada cara kita menggunakannya [4].

Analisis adalah suatu proses memeriksa atau menyelidiki suatu peristiwa menggunakan data untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya [5]. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, analisis dapat diartikan sebagai penguraian suatu subjek menjadi beberapa bagian untuk mengetahui keadaan sebenarnya.

Analisis data merupakan suatu kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang praktisi data. Proses analisis data membutuhkan pemikiran yang kritis dan kemampuan memecahkan masalah. Untuk memilih metode analisis data yang tepat, kemampuan ini sangat diperlukan. Hasil analisis dipengaruhi oleh metode yang digunakan. Jika metode yang digunakan salah dalam menganalisis data, maka hasil yang diinginkan tidak akan tepat dan hanya membuang waktu serta tenaga saja [6].

Berdasarkan penjelasan dari beberapa sumber diatas, maka dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan proses menguraikan, membedakan, dan mengevaluasi suatu sistem atau peristiwa dalam upaya untuk memahami situasi yang sebenarnya, serta menemukan hubungan antar komponennya. Analisis memerlukan pemikiran yang kritis dan pemilihan metode yang tepat agar hasil yang diperoleh akurat dan bermanfaat, serta tidak akan terjadi hasil yang tidak sesuai dan pemborosan sumber daya.

2.3. Mesin Anjungan

Mesin anjungan merupakan suatu perangkat elektronik yang dapat memberikan layanan secara mandiri kepada penggunaannya. Mesin ini dilengkapi dengan sistem identifikasi, layar sentuh, dan pemindai dokumen yang dapat mempermudah interaksi antara pengguna dan sistem. Berbagai bidang industri seperti, perbankan, transportasi, dan layanan publik, telah menggunakan mesin anjungan untuk meningkatkan produktivitas dan mengurangi beban kerja karyawan. [7]

Seiring dengan peningkatan kebutuhan terhadap layanan mandiri yang cepat dan efisien, teknologi mesin anjungan telah berkembang pesat. Mesin anjungan yang awalnya hanya digunakan untuk bertransaksi secara sederhana seperti, penarikan tunai di ATM. Seiring berjalannya waktu, mesin anjungan telah memperkenalkan fitur tambahan seperti pemrosesan dokumen, pengambilan nomor antrian, dan pembayaran elektronik. [8]

2.4. Konsep Mesin Anjungan dalam Pelayanan Publik

Dalam era digital, transformasi pelayanan publik telah mengadopsi berbagai inovasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam layanan. Mesin anjungan menjadi salah satu inovasi

tersebut yang dirancang untuk memfasilitasi transaksi mandiri seperti pendaftaran, pengisian formulir, dan pembayaran. Penggunaan mesin anjungan bukan hanya berfokus pada pengurangan waktu tunggu, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan, keamanan data, dan kemudahan akses bagi masyarakat.

2.5. E-Government

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era yang modern ini, telah membawa perubahan besar ke berbagai aspek kehidupan masyarakat. Berbagai aktifitas dalam kehidupan bermasyarakat hingga penyelenggaraan layanan dalam sektor publik pemerintahan telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi ini [9].

Dalam praktiknya, E-Government dapat didefinisikan sebagai suatu proses dalam sistem pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi sebagai alat untuk memberikan kemudahan dalam proses komunikasi dan transaksi [10].

Berdasarkan beberapa sumber, dapat dijelaskan bahwa E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi layanan publik. Dalam menerapkan E-Government, pemerintah dapat memberikan layanan publik yang lebih cepat, lebih mudah diakses, dan lebih akuntabel bagi masyarakat. Teknologi ini juga membantu transformasi dalam birokrasi menuju sistem yang lebih modern dan responsif terhadap tuntutan zaman, yang mengarah pada pembentukan pemegang pemerintahan yang baru.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini melakukan survei menyeluruh terhadap penelitian tentang efektivitas penggunaan mesin anjungan untuk penggunaannya dengan metode PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-analysis). Proses ini diklasifikasikan menjadi 4 (empat) tahap, yaitu : Penetapan Kriteria Kelayakan, Penetapan Sumber Informasi, Seleksi Literatur dan Pengumpulan Data.

- a. Tahap 1 : kriteria kelayakan artikel ditentukan oleh inclusion criteria (IC) yaitu :
 - IC1 : artikel harus merupakan penelitian asli yang telah dipelajari dan ditulis dalam bahasa indonesia.
 - IC2 : artikel diterbitkan antara tahun 2016 hingga 2025.
 - IC3 : artikel bertujuan untuk menganalisis metode untuk efektivitas penggunaan mesin anjungan.
- b. Tahap 2 : penetapan sumber literatur
 - Literatur dicari pada basis data daring repositori signifikan untuk studi akademis seperti Google Scholar, Crossref dan Semantic Scholar.

c. Tahap 3 : Pemilihan Literatur

- Kata kunci penentuan pertama adalah “mesin anjungan” dan “efektivitas mesin anjungan”.
- Untuk mengeksplorasi dan memilih judul, abstrak dan artikel. Kata kunci diperoleh dari hasil pencarian kelayakan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya.
- Baca artikel yang tidak dihilangkan dari sebelumnya tahap, penuh atau sebagian, untuk menentukan item tersebut memenuhi syarat peninjauan berikutnya.
- Artikel terpilih dinilai kembali untuk menemukan penelitian terkait.

d. Tahap 4 : pengumpulan Data

Data dikumpulkan secara manual dengan mencari artikel yang memiliki keterkaitan dan kesamaan dengan tujuan penelitian. Penelitian ini mendapatkan 2273 jurnal berdasarkan kata kunci “mesin anjungan” dan 200 jurnal berdasarkan kata kunci “efektivitas mesin anjungan” dari seluruh sumber dan kriteria dan seluruh artikel, 36 jurnal ilmiah layak menjadi calon referensi menurut judul dan abstraknya. Setelah dilakukan penelitian lebih lanjut, hanya terdapat 14 artikel terpilih yang memenuhi syarat untuk penelitian ini. Tabel 1 menunjukkan data yang telah dikumpulkan.

Tabel 1. Hasil Seleksi Jurnal Penelitian

Sumber	Mesin anjungan	Efektivitas mesin anjungan	kandidat	Terpilih
Google Scholar	273	200	41	25
Crossref	1000	0	10	3
Semantic Scholar	1000	0	9	3
Total	2273	200	60	31

SLR ini memberikan jawaban atas beberapa *Research Question* seperti berikut:

Tabel 2. Pertanyaan penelitian

No	Pertanyaan Penelitian	Latar Belakang
RQ1	Metode apa yang pernah diusulkan peneliti sebelumnya untuk melakukan penelitian efektivitas penggunaan mesin anjungan?	Mengidentifikasi metode yang pernah diusulkan peneliti sebelumnya mengenai metode penelitian efektivitas penggunaan mesin anjungan
RQ2	Apa yang menjadikan metode tersebut paling banyak digunakan?	Metode tersebut merupakan metode yang paling sesuai untuk mendalami penelitian terhadap efektivitas penggunaan mesin anjungan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

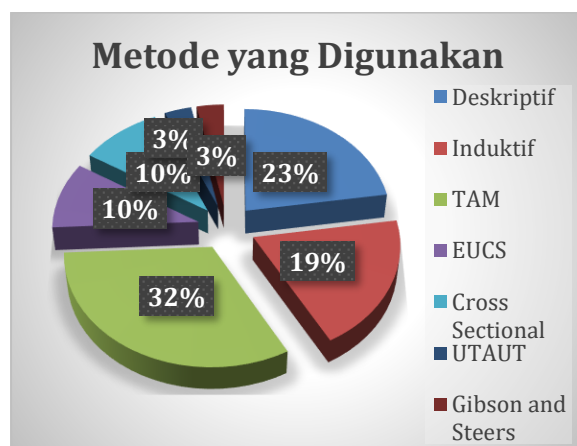
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui metode yang digunakan oleh peneliti lain untuk efektivitas penggunaan mesin anjungan dan

menyediakan tren literatur “Studi Terpilih” seperti sumber publikasi, tahun publikasi dan metode yang digunakan. Tabel 2 menunjukkan metode yang digunakan.

Tabel 3. Hasil Tinjauan Literatur

Judul	Penulis	Tahun	Metode
Efektivitas Inovasi... [11]	M. T. Jauhari dan D. Maryono	2024	Deskriptif
Analisis Keberterimaan... [12]	A. Winaya	2022	Technology Acceptance Model
Persepsi Nasabah... [13]	R. H. Kusumaningtyas dan E. Rahajeng	2017	Technology Acceptance Model
Evaluasi Sistem... [14]	Syahlan N.	2022	Technology Acceptance Model
Analisis Penerimaan... [15]	I. A. Kartika, A. A. Putri, N. Galang, dan J. T. Nugraha	2024	Technology Acceptance Model
Efektivitas Penerapan... [16]	A. Ayu, D. Sari, dan F. A. Noor	2023	Technology Acceptance Model
Evaluasi Penerimaan... [17]	H. Meysafera dan Frieda A. N.	2024	Technology Acceptance Model
Pengaruh Kualitas... [18]	N. Aida Nurazizzah, dan R. Yulida	2024	Cross Sectional
Sistem Monitoring... [19]	D. E. Rusmanto, M. Syaffran, dan G. T. Pranoto	2022	Technology Acceptance Model
Pengembangan Aplikasi... [20]	M. S. Situmorang dan S. H. N. Ritonga	2025	Technology Acceptance Model
Efektivitas Kebijakan... [21]	D. A. Fitriameswari	2016	Induktif
Gambaran Dukungan... [22]	M. Sabrina, dan H. M. Ulfa	2021	Induktif
Analisis Kepuasan... [23]	N. Marlina, dan C. Widyaningsih,	2023	EUCS
Gambaran Kepuasan... [24]	Shiila Nika Adiffa dan I. Masturoh,	2022	EUCS
Evaluasi Efektivitas... [2]	Yuli F, Syarah M dan Irma A	2023	Deskriptif
Analisa Faktor... [25]	A. B. M. Bere, M. Andriana, M. R. Kamila, S. Budiono, dan N. Noerlina	2022	Technology Acceptance Model
Evaluasi Penerimaan... [26]	Tizar Nur A.	2024	Technology Acceptance Model

Judul	Penulis	Tahun	Metode
Efektivitas Penggunaan...[27]	Kamil Sulton A.	2024	Deskriptif
Efektivitas Anjungan...[28]	Aditya D. L. T.	2024	Gibson and Steers
Efektivitas Anjungan...[29]	Safni R.	2024	Induktif
Kualitas Pelayanan...[30]	D. Chendrasari, S. Pramono dan I. D. Pramudiana	2024	Kuantitatif
Efektivitas Mobile...[31]	R. Maulana dan I. Sari	2024	Deskriptif
Evaluasi tingkat...[32]	Dwi R.	2024	Cross Sectional
Respon Pasien...[33]	M. M. Sari, H. Ismainar, V. Irfi, R. Sarmida dan C. Simanjuntak	2024	EUCS
Optimalisasi E-Government...[34]	I. Farida dan D. Ambarwati	2023	Deskriptif
Kajian Komunikasi...[35]	A. Ashila dan I. Prabawati	2024	Deskriptif
Survei Kepuasan...[36]	Perdana Nusrinda Putri	2016	Kuantitatif
Transformasi Digital...[37]	Sitti Rahmatyah dan T. Elsa	2024	Deskriptif
Evaluasi Sistem...[38]	F. D. Wahyuni dan N. E. khusnul Qotimah	2022	Cross Sectional
Kebijakan Inovasi...[39]	H. Hapsa dan A. Beriansyah	2022	Induktif
Penerimaan Pasien...[40]	E. D. Rahmawati, P. A. Wigati dan W. Kusumastuti	2023	UTAUT



Gambar 1. Jumlah Metode yang Digunakan

Berdasarkan data diatas, analisis efektivitas penggunaan mesin anjungan dapat dilakukan menggunakan 7 (tujuh) metode, yaitu deskriptif, induktif, TAM (*Technology Acceptance Model*), EUCS (*End User Computing Satisfaction*), UTAUT, Gibson and Steers, dan Cross Sectional. Data yang diambil berdasarkan 31 jurnal sebelumnya sehingga didapat hasil sebagai berikut; penggunaan metode TAM terdapat 10 jurnal (32%), metode deskriptif 7 jurnal (23%), metode induktif terdapat 6 jurnal (19%), metode EUCS terdapat 3 jurnal (10%), metode Cross Sectional terdapat 3 jurnal (10%), metode UTAUT terdapat 1 jurnal (3%), metode Gibson and Steers terdapat 1 jurnal (3%) dan. Penggunaan metode paling banyak dalam penelitian efektivitas penggunaan mesin anjungan adalah metode Deskriptif.

Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) memberikan fleksibilitas dalam pengumpulan data yang memungkinkan peneliti untuk menyesuaikan pertanyaan serta teknik pengumpulan data berdasarkan respon dan situasi yang muncul selama penelitian. Metode ini juga memungkinkan peneliti untuk bisa mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang pengalaman dan persepsi pengguna terhadap mesin anjungan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil tinjauan literatur, efektivitas penggunaan mesin anjungan telah dianalisis menggunakan berbagai metode penelitian. Dari 31 jurnal yang terpilih, metode *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan yang paling dominan digunakan (32%), diikuti oleh Deskriptif (23%), Induktif (19%), End User Computing Satisfaction (EUCS) (10%), Cross Sectional (10%), UTAUT (3%), dan Gibson and Steers (3%).

Penelitian menunjukkan bahwa mesin anjungan berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi layanan publik, pengurangan waktu tunggu, serta peningkatan kepuasan pengguna. Namun, terdapat tantangan dalam penerapannya, seperti literasi teknologi yang rendah di kalangan pengguna serta aspek keamanan data yang perlu ditingkatkan.

Hasil studi ini menegaskan bahwa efektivitas mesin anjungan tidak hanya diukur dari kecepatan layanan, tetapi juga dari keamanan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna. Untuk meningkatkan efektivitasnya, diperlukan sosialisasi yang lebih luas, pelatihan bagi pengguna, serta pengembangan sistem yang lebih user-friendly dan aman.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Kumar, A; Singh, "Impact of Self-Service Kiosks on Public Service Delivery," *Int. J. Public Adm.*, 2020.
- [2] Y. Fitriyah, S. Mazaya, and I. Ardiani, "Evaluasi Efektivitas Penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri Di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo," *Pros. Semin. Inf. Kesehat. Nas.*, pp. 255–260, 2023.
- [3] Filosofi Teknologi., "Efektivitas Mesin Anjungan Pasien Mandiri (APM) di Rumah Sakit.," 2024.
- [4] Syafnidawaty, "Fungsi dan Tujuan Analisis," *Analisis*, 2020.
- [5] F. Andreani and Dessy Wardiah, "ANALYSIS

- OF FACTORS CAUSING LOW ANALISIS FAKTOR PENYEBAB RENDAHNYA MINAT BACA SISWA PADA PEMBELAJARAN BAHASA INDONESIA DI SD NEGERI 3 LAHAT,” *Didakt. J. Ilm. PGSD STKIP Subang*, vol. 9, no. 5, 2023, doi: 10.36989/didaktik.v9i5.1956.
- [6] D. Kurniasari, “Analisis Data Adalah: Mengenal Pengertian, Jenis, Dan Prosedur Analisis Data,” *Dqlab.Id*, 2021.
- [7] M. FATMAWATI, “EFEKTIVITAS DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA M-BANKING DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari),” 2022.
- [8] L. R. M. Gafary, “PENGARUH SELF SERVICE TECHNOLOGY DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Nasabah Bank NTB Syariah),” 2024.
- [9] N. Setyo Wibowo, A. H. Utomo, E. Antika, M. Angga Gumilang, and E. Rosdiana, “Pendampingan Pengembangan Aplikasi Layanan Terpadu Kelurahan Curah Grinting Kota Probolinggo Untuk Meningkatkan Layanan Kepada Masyarakat,” *J-Dinamika J. Pengabd. Masy.*, vol. 7, no. 3, 2022, doi: 10.25047/j-dinamika.v7i3.3391.
- [10] H. Heriyanto, “Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik,” *Musamus J. Public Adm.*, vol. 4, no. 2, 2022, doi: 10.35724/mjpa.v4i2.4128.
- [11] M. T. Jauhari and D. Maryono, “Efektivitas Inovasi Manajemen dalam Penggunaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri sebagai Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Tegalluar,” vol. 9, no. 2, pp. 813–819, 2024.
- [12] A. Winaya, “Analisis Keberterimaan Pengguna Layanan Taring Dukcapil di Kota Denpasar dengan Metode TAM,” 2022.
- [13] R. H. Kusumaningtyas and E. Rahajeng, “PERSEPSI NASABAH AKAN LAYANAN ATM DAN E-BANKING DENGAN METODE TAM,” 2017, doi: 10.1090/s0002-9939-02-06464-x.
- [14] N. Syahlan, “Evaluasi Sistem Pendaftaran Online dengan Metode TAM di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta,” 2022.
- [15] I. A. Kartika, A. A. Putri, N. Galang, and J. T. Nugraha, “Analisis Penerimaan Masyarakat terhadap Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Menggunakan TAM,” *Arus J. Sos. dan Hum.*, vol. 4, no. 3, 2024.
- [16] A. Ayu, D. Sari, and F. A. Noor, “EFEKTIVITAS PENERAPAN PENDAFTARAN PASIEN MENGGUNAKAN MESIN ANTRIAN PENDAFTARAN MANDIRI (APM) DENGAN TEORI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DI PUSKESMAS GAMBIRSARI,” pp. 1–8, 2023.
- [17] H. Meysafera, “EVALUASI PENERIMAAN PENGGUNAAN APM (ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI) DENGAN PENDEKATAN TAM (TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL) PADA PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD DR. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI,” p. 9, 2024.
- [18] N. Aida Nurazizzah, R. Yulida, H. Nur Seha, I. Artikel Abstrak, and C. Author, “PENGARUH KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DI RS NUR HIDAYAH BANTUL,” *J. Kesmas Prima Indones.*, vol. 8, no. 2, pp. 1–5, 2024.
- [19] D. E. Rusmanto, M. Syaffran, and G. T. Pranoto, “Sistem Monitoring Penjadwalan Pengisian Anjungan Tunai Mandiri (Atm) Dengan Pendekatan User Centered Design Dan Kano Di Pt.Xyz Jakarta,” *J. Sist. Inf. dan Sains Teknol.*, vol. 4, no. 2, pp. 1–18, 2022, doi: 10.31326/sistek.v4i2.1269.
- [20] M. S. Situmorang and S. H. N. Ritonga, “Pengembangan Aplikasi SiBisa dalam Mewujudkan Program Smart City oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan,” pp. 480–490, 2025.
- [21] D. A. Fitriameswari, “EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PENGADAAN MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA AMBON,” *Https://Medium.Com/*, no. 2009, pp. 1–10, 2016, [Online]. Available: <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- [22] M. Sabrina, H. M. Ulfa, and Azlina, “Gambaran Dukungan Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020,” *J. Rekam Medis (Medical Rec. Journal)*, vol. 1, no. 2, pp. 159–170, 2021, doi: 10.25311/jrm.vol1.iss2.398.
- [23] N. Marliana, C. Widyarningsih, and H. Istiqlal, “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) RSKD Duren Sawit dengan Metode EUCS,” *J. Manaj. dan Adm. Rumah Sakit Indones.*, vol. 7, no. 1, pp. 65–77, 2023, doi: 10.52643/marsi.v7i1.2931.
- [24] Shiila Nika Adiffa and I. Masturoh, “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) Di RSU Pakuwon Sumedang Tahun 2022,” *J. Ilm. Perekam dan Inf. Kesehat. Imelda*, vol. 7, no. 2, pp. 144–153, 2022, doi: 10.52943/jipiki.v7i2.1023.
- [25] A. B. M. Bere, M. Andriana, M. R. Kamila, S. Budiono, and N. Noerlina, “Analisa Faktor dan

- Perkembangan Tren Fintech di Indonesia,” *Bus. Econ. Commun. Soc. Sci. J.*, vol. 4, no. 3, pp. 145–156, 2022, doi: 10.21512/becossjournal.v4i3.8584.
- [26] Y. Navisa, “Evaluasi Penerimaan Sistem Pendaftaran Rawat Jalan Online Kelas Reguler pada RSUD Haji Jawa Timur,” 2024.
- [27] S. A. Kamil, “EFEKTIVITAS PENGGUNAAN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KOTA MAKASSAR PROVINSI SULAWESI SELATAN,” vol. 11, no. 1, pp. 1–14, 2024, [Online]. Available: http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- [28] A. Tobing, “EFEKTIVITAS ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI PADA PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK,” pp. 1–23, 2024.
- [29] S. Rahman, “EFEKTIVITAS ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM PENINGKATAN KEPEMILIKAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SLEMAN PEOVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,” no. January 2023, pp. 1–23, 2024.
- [30] D. Chendrasari, S. Pramono, and I. D. Pramudiana, “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri di Kota Surabaya Dinda Chendrasari, Sapto Pramono, Ika Devy Pramudiana SAP – Vol. 2 No.2 Tahun 2024,” vol. 2, no. 2, 2024.
- [31] R. Maulana, I. Sari, P. S. Rekam, M. Dan, I. Kesehatan, and P. Piksiganesha, “EFEKTIVITAS MOBILE JKN TERHADAP PENDAFTARAN ONLINE PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT DUSTIRA,” pp. 44–51.
- [32] K. Kunci, “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di Rumah Sakit Hermina Lampung,” vol. 7, no. 2, pp. 165–172, 2024.
- [33] M. M. Sari, H. Ismainar, V. Irfa, R. Sarmida, and C. Simanjuntak, “RESPON PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PENGGUNAAN ANJUNGAN PENDAFTARAN MANDIRI DIRUMAH SAKIT AWAL BROS PEKANBARU TAHUN 2023,” vol. 8, no. April, pp. 1207–1222, 2024.
- [34] I. Farida and D. Ambarwati, “Optimalisasi E-Government Dalam Penyelenggaraan Adminduk Di Kantor Kecamatan Kepanjen Malang,” *Proceeding Int. Semin. Islam. Educ. Peace*, vol. 3, pp. 186–203, 2023.
- [35] A. Ashila and I. Prabawati, “KAJIAN KOMUNIKASI PUBLIK DALAM RANGKA MENIGKATKAN LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DENGAN MEDIA ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DI KOTA MADIUN,” pp. 597–606, 2024.
- [36] nusrinda putri Perdana, “Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan E-Health Di Puskesmas Ketabang Surabaya,” *Mhs. Unesa*, vol. 4, no. 12040674053, pp. 1–11, 2016, [Online]. Available: <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/13843>
- [37] Sitti Rahmatyah and T. Elsa, “Transformasi Digital Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe,” *J. Soc. Sci. Res.*, vol. 4, pp. 8967–8977, 2024.
- [38] F. D. Wahyuni and N. E. khusnul Qotimah, “Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Dr. RM Soedjarwadi Provinsi Jawa tengah,” *Pros. Semin. Inf. Kesehat. Nas. SIKesNAs*, vol. 138, no. 145, pp. 1–8, 2022.
- [39] H. Hapsa and A. Beriansyah, “Kebijakan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dimasa Pandemi Covid-19 dalam Rangka Mewujudkan Good Governance di Kota Jambi,” *J. Sains Sosio Hum.*, vol. 06, pp. 403–411, 2022, [Online]. Available: <https://online-journal.unja.ac.id/JSSH/article/view/24676%0Ahttps://online-journal.unja.ac.id/JSSH/article/download/24676/15409>
- [40] E. D. Rahmawati, P. A. Wigati, and W. Kusumastuti, “Penerimaan Pasien Terhadap Layanan Pendaftaran Online Rawat Jalan di RSUD Wonosari dengan Metode UTAUT-2,” *J. Ris. Kesehat. Masy.*, vol. 3, no. 3, pp. 112–126, 2023, doi: 10.14710/jrkm.2023.18905.