

**TESIS**

**PENGARUH *USER DIMENSION* DAN *TECHNOLOGICAL DIMENSION* TERHADAP *INTENTION TO USE* TELEKONSULTASI DI RUMAH SAKIT BALIKPAPAN BARU**

**Disusun dan diajukan oleh**

**LISTYONO WAHID RHOMADANI  
K022191026**



**PROGRAM STUDI S2 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED EASE TO USE* TERHADAP *INTENTION TO USE* TELEKONSULTASI DI RUMAH SAKIT BALIKPAPAN BARU**

Tesis  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister

**Program Studi**  
Administrasi Rumah Sakit

Disusun dan diajukan oleh:  
**LISTYONO WAHID RHOMADANI**

Kepada

**PROGRAM STUDI S2 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH *USER DIMENSION* DAN *TECNOLOGICAL DIMENSION*  
TERHADAP *INTENTION TO USE TELEMEDICINE* DI RUMAH SAKIT  
BALIKPAPAN BARU**

Disusun dan diajukan oleh

**Listyono Wahid R.  
NOMOR POKOK K022191026**

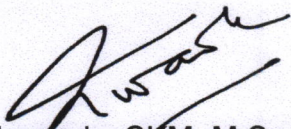
Telah dipertahankan di hadapan Panitia ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin pada tanggal 25 Agustus 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan.

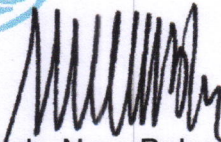


Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

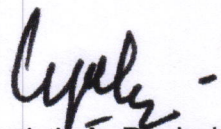
  
Dr. Irwandy, SKM., M.Sc.PH., M.Kes  
NIP. 19840312 201012 1 005

  
Dr. dr. Noer Bahry Noor, M.Sc  
NIDN. 8806601019

Dekan  
Fakultas Kesehatan Masyarakat

Ketua Program Studi S2  
Administrasi Rumah Sakit

  
Prof. Sukri Paluturi, SKM., M.Kes., M.Sc.PH., Ph.D  
NIP. 19720529 200112 1 001

  
Dr. Syahril A. Pasinringi, MS.  
NIP. 19650210 199103 1 00 6

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Listyono Wahid Rhomadani  
Nomor Pokok : K022191026  
Program Studi : Administrasi Rumah Sakit  
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul :

### **PENGARUH *USER DIMENSION* DAN *TECNOLOGICAL DIMENSION* TERHADAP *INTENTION TO USE* TELEKONSULTASI DI RUMAH SAKIT BALIKPAPAN BARU**

adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain bahwa Tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, Oktober 2023

Yang Menyatakan,

Tanda Tangan



Listyono Wahid Rhomadani

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH .....	x
PRAKATA .....	xi
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Kajian Masalah.....	13
C. Rumusan Masalah .....	15
D. Tujuan Penelitian .....	16
E. Manfaat Penelitian .....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	18
A. Tinjauan Umum <i>Intention To Use</i> .....	18
B. Tinjauan Umum <i>Facilitating Condition</i> .....	19
C. Tinjauan Umum <i>Social Influence</i> .....	20
D. Tinjauan Umum <i>Safety</i> .....	21
E. Tinjauan Umum <i>Perceived Usefulness</i> .....	22
F. Tinjauan Umum <i>Perceived Ease To Use</i> .....	28
G. Tinjauan Umum Tentang Telekonsultasi .....	29
H. Matriks Penelitian Terdahulu .....	31
I. Kerangka Teori.....	43
J. Kerangka Konsep.....	44
K. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif .....	45
L. Hipotesis Penelitian .....	51
BAB III METODE PENELITIAN .....	53
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	53

B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	53
C. Populasi dan Sampel .....	53
D. Jenis Dan Sumber Data .....	55
E. Metode Pengumpulan Data .....	56
F. Metode Pengukuran.....	71
G. Metode Pengolahan Dan Analisis Data .....	72
BAB VI HASIL PENELITIAN.....	76
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	76
B. Hasil Penelitian .....	77
C. Pembahasan .....	104
D. Implikasi Penelitian .....	131
E. Keterbatasan Penelitian.....	132
BAB V PENUTUP .....	134
A. Kesimpulan .....	134
B. Saran .....	134
DAFTAR PUSTAKA.....	138
LAMPIRAN.....	142

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Kunjungan Pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Balikpapan Baru Tahun 2017-2021	77
Tabel 2	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan, Jarak, Jumlah Pelayanan di Rumah Sakit Balikpapan Baru	77
Tabel 3	Distribusi Frekuensi Tiap Kategori Variabel Penelitian di Rumah Sakit Balikpapan Baru	78
Tabel 4	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Per Pertanyaan pada Variabel <i>Facilitating Condition</i> pada pasien di Rumah Sakit Balikpapan Baru	79
Tabel 5	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Per Pertanyaan pada Variabel <i>Social Influence</i> pada pasien di Rumah Sakit Balikpapan Baru	81
Tabel 6	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Per Pertanyaan pada Variabel <i>Safety</i> pada pasien di Rumah Sakit Balikpapan Baru	84
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Per Pertanyaan pada Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> pada pasien di Rumah Sakit Balikpapan Baru	86
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Per Pertanyaan pada Variabel <i>Perceived Usefulness</i> pada pasien di Rumah Sakit Balikpapan Baru	88
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Per Pertanyaan pada Variabel <i>Intention To Use</i> pada pasien di Rumah Sakit Balikpapan Baru	91
Tabel 10.	Crosstabulation Karakteristik Responden dengan variabel <i>Facilitating Condition</i>	94
Tabel 11.	Crosstabulation Karakteristik Responden dengan variabel <i>Social Influence</i>	95
Tabel 12.	Crosstabulation Karakteristik Responden dengan variabel <i>Safety</i>	96
Tabel 13.	Crosstabulation Karakteristik Responden dengan variabel <i>Perceived ease of use</i>	97
Tabel 14.	Crosstabulation Karakteristik Responden dengan variabel <i>Perceived Usefulness</i>	99
Tabel 15.	Crosstabulation Karakteristik Responden dengan variabel <i>Intention To Use</i>	99

Tabel 16	Analisis Hubungan <i>Facilitating Condition</i> dengan <i>Intention To Use</i> di Rumah Sakit Balikpapan Baru.....	100
Tabel 17	Analisis Hubungan <i>Social Influence</i> dengan <i>Intention To Use</i> di Rumah Sakit Balikpapan Baru .....	101
Tabel 18	Analisis Hubungan <i>Safety</i> dengan <i>Intention To Use</i> di Rumah Sakit Balikpapan Baru .....	101
Tabel 19	Analisis Hubungan <i>Perceived Ease of Use</i> dengan <i>Intention To Use</i> di Rumah Sakit Balikpapan Baru .....	102
Tabel 20	Analisis Hubungan <i>Perceived Usefulness</i> dengan <i>Intention To Use</i> di Rumah Sakit Balikpapan Baru .....	102
Tabel 21	Hasil Analisis pada variabel yang berpengaruh terhadap <i>Intention To Use</i> di Rumah Sakit Balikpapan Baru .....	102



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kajian Masalah Penelitian .....	12
Gambar 2 Blok Diagram Sistem <i>Telemedicine</i> <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Gambar 3 Kerangka Teori Penelitian .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	142
Lampiran 2. Surat Penelitian .....	150
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian.....	151
Lampiran 4. Output SPSS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5 Curriculum Vitae .....	152

## DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

No	SINGKATAN/ISTILAH	KETERANGAN
1	COVID-19	<i>Corona Virus Disease</i>
2	<i>Intention to Use</i>	peningkatan niat pasien
3	<i>perceived ease of use</i>	Persepsi kemudahan penggunaan
4	<i>perceived usefulness</i>	manfaat yang dirasakan
5	SPM	Standar Pelayanan Minimal
6	STR	Surat Tanda Registrasi
7	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	Model penelitian untuk memprediksi penggunaan dan penerimaan sistem informasi dan teknologi oleh konsumen
8	<i>Telehealth</i>	layanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan menggunakan informasi dan komunikasi untuk mendiagnosis, mengobati, dan atau mengevaluasi kondisi kesehatan pasien sesuai dengan kompetensi dan kewenangannya.
9	<i>Telekonsultasi</i>	layanan kesehatan yang dilakukan dari jarak jauh melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam rangka memberikan panduan atau konsultasi dan diagnosis penyakit.
10	WHO	<i>World Health Organization</i>

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “**Pengaruh *User Dimension* dan *Technological Dimension* terhadap *Intention To Use* Telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru**”. Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar magister pada Program Studi Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.

Penyusunan tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan berbagai pihak. Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sedalam-dalamnya kepada **Dr. Irwandy, S.KM.,M.Sc.PH.,M.Kes** selaku pembimbing I dan **Dr. dr. Noer Bahry Noor, M.Sc** selaku pembimbing II, yang penuh kesabaran meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan serta petunjuk yang sangat berguna dalam penyusunan tesis ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada **Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS, Prof. Dr. Lalu Muhammad Saleh, SKM.,M.Kes, dan Prof. Dr. drg. Andi Zulkifli, M.Kes** dan selaku tim penguji yang telah memberikan saran, arahan dan kritikan yang sangat bermanfaat.

Selain itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc**, selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Prof. Sukri Palutturi, S.KM., M.Kes., M.Sc.Ph.D** selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
3. **Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS**, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
4. Seluruh dosen dan staf Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bantuan informasi, masukan dan pengetahuan.
5. Dicky Anugrah, SE, MBA, CA. selaku Komisaris Utama PT. Medical Helt Centera atas izin belajar, bantuan dan dukungannya selama proses penelitian.
6. Seluruh manajemen dan staf Rumah Sakit Balikpapan Baru atas bantuan dan kerjasamanya selama proses penelitian.
7. Seluruh manajemen dan staf Rumah Sakit Balikpapan Baru atas bantuan dan kerjasamanya selama proses penelitian.
8. Teman-teman seangkatan MARS I yang tanpa henti memberikan semangat yang luar biasa.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Penulis dengan penuh rasa sayang dan tulus menghaturkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orangtua tercinta, Ibunda

Lisyanti dan Ayahanda Djemono, istri tercinta Nurul Komariah, anak-anak tersayang Hafizah Khayyirah Lubna, Aisyah Azzahra dan Zubair Rizky Abdillah serta keluarga besar atas segala dukungan berupa materi, doa, kesabaran, pengorbanan dan semangat yang tak ternilai hingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, semua saran dan kritik akan diterima dengan segala kerendahan hati. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Makassar, Agustus 2023

**Listyono Wahid Rhomadani**

## ABSTRAK

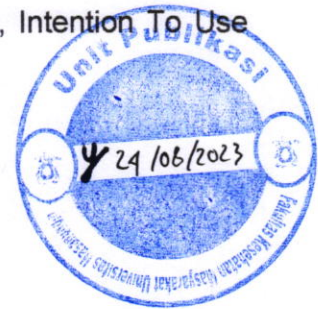
**LISTYONO WAHID RHOMADANI.** *Pengaruh user dimension dan technological dimension terhadap intention to use telemedicine di Rumah Sakit Balikpapan Baru (Dibimbing oleh Irwandy dan Noer Bahry Noor)*

Perkembangan teknologi informasi menjangkau segala aspek kehidupan salah satunya adalah di bidang kesehatan. Dalam bidang kesehatan, teknologi yang sedang berkembang adalah teknologi *telemedicine*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *user dimension* dan *technological dimension* terhadap *intention to use telemedicine* di Rumah Sakit Balikpapan Baru.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif menggunakan studi observasional dengan desain *cross sectional study*. Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit yang berjumlah 359 responden.

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh *Facilitating Conditions, social influence, safety, perceived usefulness, perceived ease to use* terhadap *intention to use telemedicine* dan variable yang lebih berpengaruh adalah *perceived ease to use* terhadap *intention to use telemedicine* di Rumah Sakit Balikpapan Baru. Disarankan kepada pihak manajemen rumah sakit agar meningkatkan *Telemedicine* dapat dikembangkan lebih lanjut menjadi pemeriksaan jarak jauh menggunakan alat seperti *teleradiology, telecardiology. Telemedicine* dapat dikembangkan lebih lanjut menggunakan *E-Payment*.

**Kata Kunci:** User Dimension, Tecnological Dimension, Intention To Use Telemedicine, Rumah Sakit



## ABSTRACT

**LISTYONO WAHID RHOMADANI.** *The influence of the user dimension and technological dimension on the intention to use telemedicine at Balikpapan Baru Hospital (Supervised by Irwandy and Noer Bahry Noor)*

The development of information technology has permeated all aspects of life, including the health sector. Notably, telemedicine technology has been rapidly advancing in the health sector. This study aims to analyze the influence of user and technological dimensions on the intention to use telemedicine at Balikpapan Baru Hospital.

It employs a quantitative research approach, utilizing an observational study with a cross-sectional design. 359 respondents, who were hospital outpatients, made up the sample in this study.

The study's findings indicate that there is a relationship between intention to use telemedicine at Balikpapan Baru Hospital and facilitating conditions, social influence, safety, perceived usefulness, and perceived ease of use, with perceived ease of use being the more significant variable. The hospital administration is advised to enhance telemedicine, which can be further developed into remote exams employing equipment like teleradiology and telecardiology. E-Payment can be used to advance telemedicine.

**Keywords:** User Dimension, Tecnological Dimension, Intention To Use Telemedicine, Hospitals





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pandemi COVID-19 telah menimbulkan tantangan serius terhadap kesehatan masyarakat global dan menjadi perhatian utama di seluruh dunia sejak pandemi ini dimulai di Wuhan, Tiongkok pada bulan Desember 2019 (Silven, Petrus, Villalobos-Quesada, Dirikgil, Oerlemans, Landstra, Boosman, Os, dkk., 2020). Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) adalah penyakit yang disebabkan oleh virus corona baru yang sebelumnya belum teridentifikasi pada manusia. Virus corona adalah sekelompok virus yang ditemukan pada hewan dan manusia (HA & SN, 2020). Demonstrasi penyebaran virus yang menular dengan cepat ini menyebabkan jumlah orang yang terkena dampak meningkat pesat yang menjadi fokus masyarakat dan seluruh pemerintah. Pemerintah juga menggalakkan pembatasan sosial dan isolasi mandiri, serta melakukan tes ekstensif dalam bentuk tes cepat untuk mencegah penyebaran virus. Pemerintah melalui tim keamanan COVID-19 telah menyetujui pedoman pencegahan dan pengendalian penyakit virus corona (Karyono et al., 2020).

Pada bulan 23 Februari 2022, Covavi-19 hingga lebih dari 427.28.385.385.385, 500.000 orang tewas. Meskipun Pandemi Coavian-19 Indonesia mencapai lebih dari 5.289.414, dengan penilaian persidangan 4.593.198.000 (orang, 2020). Fasilitas kesehatan menjadi bagian terpenting dalam proses penanganan pandemi Covid-19 saat ini. Selama pandemi Covid-19, sistem kesehatan dihadapkan pada keseimbangan antara penanganan pandemi dan penyediaan layanan kesehatan penting. Pelayanan kesehatan esensial adalah pelayanan kesehatan dasar yang tetap penting bagi masyarakat, seperti vaksinasi, skrining ibu hamil, pengobatan pasien tuberkulosis, HIV, penyakit kronis seperti diabetes, darah tinggi, dan lain-lain. Keseimbangan ini harus dijaga agar tidak terjadi peningkatan jumlah penyakit lain setelah berakhirnya Covid-19 (Direktur Jenderal Kesehatan, 2020).

Memfasilitasi penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas dan layanan berkualitas sangat penting untuk mengubah keadaan selama epidemi, memastikan keberlangsungan layanan penting dan memastikan respons yang efektif. Oleh karena itu, institusi kesehatan, termasuk rumah sakit, wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, efektif, efisien, tepat waktu, adil, dan berpusat pada pasien (Silven, Petrus, Villalobos-

Quesada, Dirikgil, Oerlemans, Landstra, Boosman, van Os, et al. , 2020).

Perkembangan dunia kesehatan dan keperawatan yang diikuti dengan meningkatnya penggunaan internet juga memungkinkan berkembangnya layanan jarak jauh dengan menggunakan teknologi tersebut yaitu telemedicine, telehealth dan keperawatan yang menjadi alternatif dalam memberikan layanan kesehatan dan keperawatan (McLean et al. ., 2013).

). Pelayanan telehealth adalah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang menggunakan informasi dan komunikasi untuk mendiagnosis, mengobati dan/atau mengevaluasi kondisi kesehatan pasien sesuai dengan keahlian dan kewenangannya. Penerapan telehealth dan pemberian layanan keperawatan akan meningkatkan kepuasan pasien dan membuat keluarga lebih aktif (Souza-Junior et al., 2016). Penerapan telehealth secara aktif juga memberikan manfaat jangka panjang dan membantu mengatasi tantangan kesehatan sehari-hari (Smith et al., 2020).

Pelayanan kesehatan dapat dilakukan melalui telehealth pada saat situasi kesehatan masyarakat terkait bencana Covid-19 (Direktorat P2P Kementerian Kesehatan RI, 2020). Jenis layanan kesehatan ini dapat digunakan dengan menggunakan sistem komunikasi yang didukung oleh Internet, jaringan nirkabel, komputer, telepon, dan satelit. Selain

penggunaan portal web dan pesan email umum, termasuk penggunaan ponsel dan tablet dengan kamera dan platform audio-video berbasis cloud untuk memastikan komunikasi yang lancar (Latifi et al., 2021). Penggunaan telemedis tidak seragam di seluruh dunia, dengan penggunaan tertinggi ditemukan di Asia dan Timur Tengah (31% di Arab Saudi, 27% di India, 24% di Tiongkok, dan 15% di Malaysia). Namun, telemedis tidak umum dilakukan di Eropa (2-4% di Belgia, Serbia, Rusia, Prancis, Spanyol, dan Hongaria) (Ipsos, 2018). Telemedis memungkinkan pasien dengan penyakit ringan mendapatkan perhatian yang mereka butuhkan sekaligus mengurangi paparan terhadap pasien lain dengan penyakit yang lebih parah (Ramírez-Correa et al., 2020). Di Korea Selatan, meskipun pengenalan teknologi telemedicine dilakukan sejak tahun 1988, sebagai proyek percontohan di Rumah Sakit Universitas Nasional Seoul, perkembangan dan generalisasi tetap sangat lambat karena penolakan dari dokter tentang Hukum Telemedis Korea. Dokter adalah pengguna utama dan pemangku kepentingan layanan telemedicine, penerimaan mereka dalam manajemen perawatan kesehatan memiliki pengaruh besar pada keberhasilannya. Beberapa dokter mungkin memandang teknologi telemedis sebagai ancaman terhadap keahlian mereka dan mungkin

enggannya mengadopsinya. Resistensi dokter terjadi ketika organisasi layanan kesehatan menerapkan sistem informasi (Rho et al., 2014).

Penyedia layanan kesehatan memiliki Fleksibilitas yang memungkinkan untuk melayani lebih banyak pasien *telehealth* menggunakan *smartphone* atau laptop yang telah mereka miliki dan akan meningkatkan jangkauan pelayanan dalam jangka pendek (Behruzi et al., 2017). Para pengguna (pasien) bisa memanfaatkan layanan konsultasi online dengan dokter, menebus resep obat, hingga membuat janji dengan dokter maupun rumah sakit hanya lewat aplikasi, sehingga hal tersebut akan berdampak pada peningkatan niat pasien untuk menggunakan *telemedicine* (*Intention to Use*) karena kemudahan yang didapatkan untuk layanan Kesehatan.

*Intention to Use* menurut Omotayo Fo & Adebayo Ak (2015) adalah suatu kekuatan niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu (Kaffashan Kakhki et al., 2020). Menurut Chemingui H dan Ben Lallouna H (2013), *Intention to Use* adalah dimana seseorang siap untuk bertindak dan melakukan suatu perilaku yang diharapkan. Menurut Yadav dan Pathak (2016), *Intention to Use* adalah indikasi kesediaan individu untuk melakukan perilaku tertentu. *Intention to use* dipengaruhi oleh budaya, sosial, pribadi dan psikologi. Faktor-faktor psikologi yang mempengaruhi keputusan

konsumen diantaranya adalah motivasi, belajar, pendapat, keyakinan, dan sikap. Faktor utama adalah pendapat, keyakinan dan sikap menjadi faktor yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen sehingga menimbulkan minat konsumen hingga akhirnya ingin menggunakan.

*Facilitating Conditions* berkaitan dengan ketersediaan sumber daya yang cukup dan dukungan bagi individu dalam hal penggunaan teknologi (Neslin & Shankar, 2009). Selain itu, sumber daya yang terbatas dapat menghalangi individu untuk menerima teknologi (Kamaghe, Juliana Samuel and Luhanga, Edith Talina and Kisangiri, 2020). Konstruk ini merupakan prediktor signifikan dari niat untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, dimana jika individu percaya akan adanya sistem pendukung untuk membantu mereka, niat mereka untuk menggunakan aplikasi kesehatan mobile akan lebih besar (Yi et al., 2006).

Dukungan sosial yang positif untuk menggunakan teknologi akan meningkatkan penerimaan pengguna dan niat untuk menggunakan teknologi (Venkatesh et al., 2003). Menurut Venkatesh et al.(2003), *Social influence* adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa orang lain, terutama kenalan dan teman-temannya, percaya bahwa orang yang bersangkutan harus menggunakan sistem tertentu.

Faktor keamanan juga merupakan kebutuhan dasar pelayanan medis bagi pasien. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi rasa aman pasien, termasuk tim medis dan perawat yang berpengalaman, dan tindakan keamanan rumah sakit (Gore et al., 2010; Hsieh et al., 2015; Koch, 2006) . Dalam konteks penelitian ini, faktor keamanan mengacu pada seberapa aman fasilitas, sumber daya manusia, dan pelayanan medis suatu rumah sakit.

Rho et al. (2014) menggunakan perpanjangan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu model penelitian untuk memprediksi penggunaan dan penerimaan sistem informasi dan teknologi oleh konsumen, dengan menguji faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan *telemedicine* oleh dokter di Korea. Studi Rho et al. (2014) menunjukkan bahwa model penerimaan layanan *telemedicine* layak dan dapat menjelaskan penerimaan layanan *telemedicine* oleh dokter. Hasil penelitian mengkonfirmasi bahwa validitas *Technology Acceptance Model* (TAM) asli menunjukkan manfaat yang dirasakan dari *telemedicine* berdampak langsung pada *Intention to Use*, dan *easy to use* berdampak langsung pada *perceived usefulness*.

Dalam uji klinis telemonitoring rumah yang dilakukan di Basque Country (Spanyol), ekstensi TAM yang sama digunakan oleh Gagnon et al. (2012) untuk memeriksa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi niat profesional kesehatan untuk menggunakan sistem pemantauan jarak jauh. Profesional kesehatan dari departemen kardiologi, pneumologi dan penyakit dalam rumah sakit tersier mengambil bagian dalam penelitian ini. Hasil dikonfirmasi oleh Orruño et al. (2011) bahwa TAM asli mampu memprediksi niat menggunakan pemantauan jarak jauh, tetapi hanya variabel *perceived usefulness* dan *easy to use* yang signifikan.

Penggunaan *telemedicine* diharapkan memberikan kemudahan kepada pasien dalam memperoleh layanan Kesehatan. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana penggunaan sistem bebas dari upaya tambahan (Adams et al., 1992). *Perceived usefulness* menurut Davis (1993) diartikan sebagai suatu takaran dimana seseorang yang menggunakan sebuah teknologi percaya bahwa teknologi tersebut dapat memberikan manfaat bagi pengguna. Faktor ini, awalnya diidentifikasi oleh Davis (1986), telah terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use* oleh banyak penelitian (Lin, 2017). Selain itu, diperlukan upaya untuk membantu pasien mendapatkan akses



ke layanan *telemedicine* dan untuk memahami serta mempelajari cara menggunakan teknologi baru (Lin, 2017). Di Indonesia, beberapa penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *perceived ease of use* dengan *intention to use e-health* (Febia Manda & Salim, 2021). Semakin sedikit upaya yang harus dilakukan pengguna dalam menggunakan e-health, yang mencakup layanan *telemedicine* dan *teleconsultation*, semakin positif *intention to use* sistem tersebut.

Dalam konteks kesehatan dan *telemedicine*, Kamal et al. (2020) mendefinisikan kembali faktor manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) karena kegunaan sistem bagi pasien memiliki arti yang berbeda dan tidak sesuai dengan definisi sebenarnya dari persepsi manfaat. Pasien merasa bahwa mengadopsi layanan *telemedicine* hanya akan bermanfaat jika layanan *telemedicine* memberikan layanan kesehatan yang mudah digunakan (*perceived ease of use*), yang lebih cepat, biaya pemeriksaan medis yang lebih rendah, dokumentasi yang lebih baik, dan waktu tunggu yang lebih singkat (Kamal et al., 2020). Dalam konteks e-health Indonesia, Cheng (2014) mengatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana seseorang memercayai sistem ketika menggunakannya untuk menghilangkan kesulitan fisik dan mental serta

merasakan kemudahan penggunaan. . Perceived ease of use juga dapat dikatakan tentang betapa mudahnya seseorang dalam menggunakan dan memahami inovasi tersebut.

RS Balikpapan Baru pada awalnya merupakan Rumah Sakit Pusat Pelayanan Bedah dan Layanan Kesehatan Kerja yang memberikan pelayanan yang komprehensif mencakup bidang pencegahan, medis, rehabilitatif dan kesehatan kerja guna membantu menjaga agar karyawan di sebuah perusahaan tetap sehat dan selalu dalam keadaan siap kerja. Tujuan Rumah Sakit Balikpapan Baru didirikan ialah untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman yang bisa meningkatkan pencegahan, deteksi dini, dan intervensi. Pada tahun 2013, rumah sakit ini menjadi rumah sakit Umum Kelas D yang menyediakan 4 pelayanan dasar, yaitu layanan penyakit dalam, kesehatan anak, bedah umum dan kebidanan kandungan. Kinerja Rumah Sakit Balikpapan Baru Tahun 2017-2021 mengalami fluktuasi, hal tersebut terungkap dari data kunjungan pasien Rawat Jalan, Rawat Inap dan Gawat Darurat berikut :

#### **Tabel 1**

#### **Jumlah Kunjungan Pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit**

#### **Balikpapan Baru Tahun 2017-2021**

Tahun	Rawat Jalan		Rawat Inap		Gawat Darurat	
	Jumlah Pasien	% Peningkatan/ Penurunan	Jumlah Pasien	% Peningkatan/ Penurunan	Jumlah Pasien	% Peningkatan/ Penurunan
2017	44.371	-	5.184	-	8.932	
2018	52.917	16,15%	4.904	-5,71%	8.578	-4,13%
2019	55.612	4,85%	5.188	5,47%	8.957	4,23%
2020	34.126	-62,96%	3.442	-50,73%	8.368	-7,04%
2021	35.729	4,49%	3.366	-2,26%	8.027	-4,25%
<b>RATA- RATA</b>	44.596	-9,37%	4.225	-13,30%	8.483	-2,80%

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien di Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Balikpapan Baru tahun 2017-2021 mengalami fluktuasi. Penurunan pasien rawat jalan terutama dari periode 2019 ke 2020 dengan jumlah kunjungan pasien 55.612 pada tahun 2019 menjadi 34.126 pada tahun 2020 atau penurunan sebesar 62,96%. Penurunan pasien pada rawat inap dan kunjungan IGD juga terjadi pada periode tersebut masing-masing 50,73% untuk rawat inap dan 7,04% pada kunjungan gawat darurat. Rata-rata penurunan jumlah kunjungan pada Rawat Jalan, Rawat Inap dan

Gawat Darurat sejak tahun 2017 hingga 2021 masing-masing sebesar 9,37%, 13,3% dan 2,8%. Penurunan utilisasi pasien rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat terjadi karena adanya pandemi Covid-19.

Menurut penelitian yang dilakukan Reeves (2020), sejak awal pandemi COVID-19, beberapa program layanan perawatan kesehatan yang bertujuan untuk menyediakan layanan *telemedicine* telah diperkenalkan di Libya. Bahkan dengan pengenalan mereka baru-baru ini, banyak dokter telah menggunakan layanan ini untuk memberikan pelayanan dan saran kepada pasien dari jarak jauh. Ada kebutuhan untuk menilai kesadaran, pengetahuan, sikap, dan keterampilan dokter yang menggunakan layanan *telemedicine*. Penggunaan *telemedicine* yang terampil oleh dokter menguntungkan pasien, yang dapat menerima berbagai layanan perawatan kesehatan tanpa perlu mengunjungi fasilitas pelayanan kesehatan (Reeves et al., 2020)

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Dünnebeil et al. (2012) diketahui bahwa dari 117 dokter menunjukkan bahwa variabel yang sangat signifikan dalam menjelaskan niat dokter untuk menggunakan teknologi *telemedicine* dalam perawatan rawat jalan di Jerman yaitu variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

Saat ini, *telemedicine* memberikan kontribusi yang sangat positif untuk perawatan kesehatan selama situasi pandemi. Ini menjembatani kesenjangan antara pasien, dokter dan unit perawatan kesehatan sementara pada saat yang sama menjaga jarak social (Mohiuddin, 2020). Hal ini memungkinkan semua orang, terutama pasien yang bergejala, untuk tinggal di rumah dan berkomunikasi dengan dokter melalui saluran vital, sehingga membantu mengurangi penyebaran virus (Portnoy et al., 2020). RS Balikpapan Baru telah menerapkan *telemedicine* sejak tahun 2020 tetapi hal tersebut belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan dikarenakan sepiunya atau kurangnya pasien yang menggunakan *telemedicine*, dimana selama periode Juni 2020 hingga September 2020 hanya terdapat 23 pasien yang menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease to use* terhadap *intention to use telemedicine* di Rumah Sakit Balikpapan Baru.

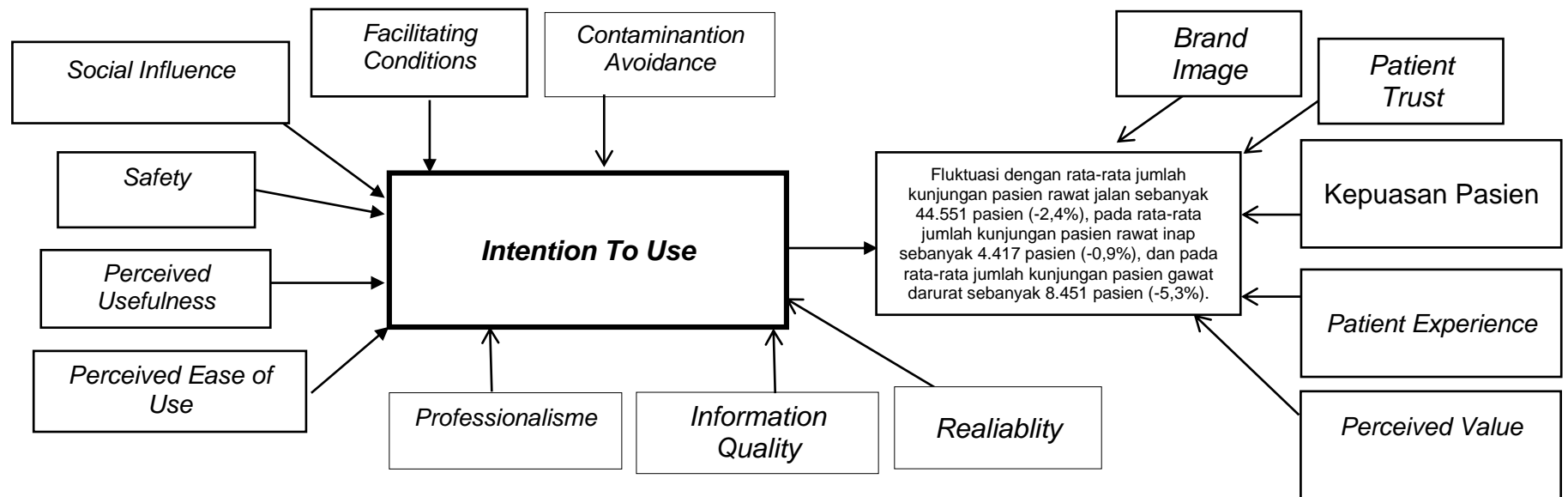
## **B. Kajian Masalah**

Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya sesuai dengan teori dan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dünnebeil et al. (2012); Orruño et

al. (2011); Gagnon et al. (2012); Rho et al. (2014) yang menjelaskan niat untuk menggunakan teknologi telemedicine dalam perawatan pasien menunjukkan elemen yang ditambahkan memiliki pengaruh yang signifikan pada '*perceived usefulness*' dan '*perceived ease of use*'. Selain itu, pada latar belakang bahwa menurunnya jumlah kunjungan pasien di Instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap, dan instalasi gawat darurat di Rumah Sakit Balikpapan Baru yang terkait dengan kinerja tenaga kesehatan hingga kinerja rumah sakit. Selain itu, adanya tantangan pandemic Covid-19 menuntut rumah sakit untuk menyediakan inovasi pelayanan kesehatan yang memadai.

Berdasarkan data yang diperoleh bahwa jumlah kunjungan pasien di Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Balikpapan Baru tahun 2017-2021 mengalami fluktuasi dengan rata-rata jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 44.551 pasien (-2,4%), pada rata-rata jumlah kunjungan pasien rawat inap sebanyak 4.417 pasien (-0,9%), dan pada rata-rata jumlah kunjungan pasien gawat darurat sebanyak 8.451 pasien (-5,3%). maka peneliti menggambarkan kajian masalah penelitian berdasarkan variabel-variabel yang mempengaruhi pelayanan sebagai berikut :





**Gambar 1 Kajian Masalah Penelitian**

**Teori (Zhou et al., 2017), Lin (2017), (Kamal et al., 2020) , Zhou et al (2019)**



Dari kerangka kajian masalah diatas, bahwa beberapa variabel yang mempengaruhi fluktuasi jumlah kunjungan pasien dapat dilihat melalui paradigma manajemen pemasaran dengan *intention to use*, *Facilitating Conditions*, *social influence*, *safety*, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*. Shun wang et al. (2003) dan Noviarni (2014) menyatakan definisi *perceived usefulness* sebagai kapabilitas subyektif yang dimiliki para pengguna di masa depan yang mana dengan menggunakan suatu sistem informasi atau aplikasi tertentu akan membantu meningkatkan kinerja didalam sebuah organisasi.

Thompson et. al. (1992) mengartikan bahwa kemanfaatan teknologi informasi adalah dampak yang diharapkan para pengguna teknologi saat mengerjakan pekerjaan yang dimiliki, dan manfaat tersebut dapat diukur dengan frekuensi pengguna saat menggunakan dan keanekaragaman aplikasi yang digunakan. Kondisi yang memfasilitasi berkaitan dengan ketersediaan sumber daya yang cukup dan dukungan bagi individu dalam hal penggunaan teknologi (Neslin & Shankar, 2009).

*Social influence* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa orang-orang yang penting baginya menginginkan orang tersebut melakukan perilaku tertentu (Neslin & Shankar, 2009). *Social*

*influence* adalah usaha untuk mengubah sikap (*attitude*), perilaku (*behavior*), kepercayaan (*belief*), atau persepsi satu atau beberapa orang lainnya. Teori *social influence* Kelman (1958, 1961) adalah dasar untuk memahami komitmen psikologis terhadap sikap atau perilaku tertentu (Malhotra & Galletta, 2005; O'Reilly & Chatman, 1986). Teori *social influence* berpendapat bahwa perubahan perilaku yang dihasilkan oleh *social influence* terjadi pada tiga proses yang berbeda, yaitu *internalization*, *identification*, dan *compliance* (Kelman, 1958). Ketiga mode ini mewakili komitmen yang berbeda yang dihasilkan dari keinginan untuk memuaskan tujuan pribadi yang berbeda (Malhotra & Galletta, 1999). Berbeda dengan kepatuhan normatif sosial, ketiga tingkat keterikatan psikologis ini berasal dari respon pilihan proaktif yang dilakukan oleh individu yang sesuai dengan keyakinan dan nilai mereka sendiri (Malhotra & Galletta, 2005).

Faktor keamanan merupakan kebutuhan dasar pelayanan medis bagi pasien. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi rasa aman pasien, termasuk tim medis dan perawat yang berpengalaman, dan tindakan keamanan rumah sakit (Koch, 2006; Gore et al., 2009; Hsieh et al., 2015) (Chiang & Hsieh, 2012). Dalam konteks penelitian ini, faktor

keamanan mengacu pada seberapa aman fasilitas, sumber daya manusia, dan pelayanan medis suatu rumah sakit.

Menurut Suki & Suki (2011) *Perceived ease of use* merupakan sejauh mana seorang ketika menggunakan sebuah teknologi atau sistem akan menganggap mudah dan juga tidak mengeluarkan usaha berlebih. Ketika seseorang merasakan saat menggunakan sebuah teknologi mempermudah pengerjaan suatu aktivitas, maka dapat meningkatkan kepercayaan untuk menggunakan teknologi tersebut (Al-Sharafi ., 2016).

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas maka di rumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *intention to use* Telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru?
2. Apakah ada pengaruh *social influence* terhadap *intention to use* Telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru?
3. Apakah ada pengaruh *safety* terhadap *intention to use* Telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru?
4. Apakah ada pengaruh *perceived usefulness* terhadap *intention to use* Telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru?

5. Apakah ada pengaruh *perceived ease to use* terhadap *intention to use* Telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru?
6. Variable apakah yang lebih berpengaruh antara *perceived usefulness* dan *perceived ease to use* terhadap *intention to use* Telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan tercapai dalam penelitian ini antara lain:

##### 1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *user dimension* dan *tecnological dimension* terhadap *intention to use* Telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru.

##### 2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *intention to use* Telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru
- b. Menganalisis pengaruh *social influence* terhadap *intention to use* Telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru
- c. Menganalisis pengaruh *safety* terhadap *intention to use* Telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru
- d. Menganalisis pengaruh *perceived usefulness* terhadap *intention to use* Telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru
- e. Menganalisis pengaruh *perceived ease to use* terhadap *intention to use* Telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru

- f. Menganalisis variabel yang lebih berpengaruh antara *perceived usefulness* dan *perceived ease to use* terhadap *intention to use* Telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru

### **E. Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Penelitian ini mampu memberikan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan dibagian manajemen dan administrasi rumah sakit terkhusus ilmu pengembangan manajemen sumber daya manusia.

#### **2. Bagi Institusi Rumah Sakit**

Penelitian ini mampu memberikan manfaat untuk masukan rumah sakit guna memperbaiki pelayanan untuk mengembangkan kualitas manajemen sumber daya manusia khususnya di rumah sakit.

#### **3. Bagi Penulis**

Penelitian ini sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS) di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Tinjauan Umum *Intention To Use***

Menurut Davis et al, (1989) *Intention to use* merupakan keinginan seseorang untuk melakukan perilaku tertentu yang dianggap benar. *Intention to use* merupakan sikap atau perilaku yang cenderung ingin menggunakan suatu teknologi (Widyapraba et al., 2016).

Menurut Kolade (2014), *Intention to Use* adalah suatu kekuatan niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Menurut Chemingui dan Lallouna (2013), *Intention to Use* adalah dimana seseorang siap untuk bertindak dan melakukan suatu perilaku yang diharapkan. Menurut Yadav dan Pathak (2017), *Intention to Use* adalah indikasi kesediaan individu untuk melakukan perilaku tertentu. *Intention to use* dipengaruhi oleh budaya, sosial, pribadi dan psikologi. Faktor-faktor psikologi yang mempengaruhi keputusan konsumen diantaranya adalah motivasi, belajar, pendapat, keyakinan, dan sikap. Faktor utama adalah pendapat, keyakinan dan sikap menjadi faktor yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen sehingga menimbulkan minat konsumen hingga akhirnya ingin menggunakan.

*Intention to use* dipengaruhi oleh budaya, sosial, pribadi dan psikologi. Faktor-faktor psikologi yang mempengaruhi keputusan konsumen diantaranya adalah motivasi, belajar, pendapat, keyakinan, dan sikap. Faktor utama adalah pendapat, keyakinan dan sikap menjadi faktor yang

dapat mempengaruhi keputusan konsumen sehingga menimbulkan minat konsumen hingga akhirnya ingin menggunakan.

Adapun indikator dari *intention to use* menurut (Davis, 1989; Gefen et al., 2003; Venkatesh dan Davis, 2000; Schierz et al., 2010 dalam Luna et al., 2017) adalah kemungkinan akan menggunakan, tertarik menggunakan teknologi baru dalam waktu dekat ini, dan ingin menggunakan teknologi baru ketika ada kesempatan.

## **B. Tinjauan Umum *Facilitating Condition***

Kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh et al., 2003). Kondisi yang memfasilitasi berkaitan dengan ketersediaan sumber daya yang cukup dan dukungan bagi individu dalam hal penggunaan teknologi (Neslin dan Shankar, 2009). Selain itu, sumber daya yang terbatas dapat menghalangi individu untuk menerima teknologi (Kamaghe et al., 2020). Konstruk ini merupakan prediktor signifikan dari niat untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, dimana jika individu percaya akan adanya sistem pendukung untuk membantu mereka, niat mereka untuk menggunakan aplikasi kesehatan mobile akan lebih besar (Yi et al., 2006). ; Bhattacharjee dan Hikmet, 2008). Dalam konteks Indonesia, studi yang dilakukan oleh Ardiansyah dan Rusfian (2020) menunjukkan bahwa kondisi fasilitasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna

telemedicine. Pengetahuan tentang bagaimana menggunakan teknologi telemedicine akan mengurangi keraguan dan meningkatkan kelayakhunian pengguna (Ardiansyah dan Rusfian, 2020). Berangkat dari hal tersebut, kami bermaksud menguji apakah ada pengaruh yang signifikan antara kondisi memfasilitasi dan niat pengguna untuk mengadopsi aplikasi telekonsultasi rumah sakit tertentu. Phichitchaisopa dan Naenna (2013) menyatakan bahwa salah satu faktor yang berpengaruh signifikan terhadap adopsi aplikasi mobile health adalah kondisi fasilitasi, dan penelitian lain yang dilakukan oleh Wang et al. (2021) mendukung hal ini. Hasil penelitian Wang et al. (2021) menyatakan bahwa kondisi memfasilitasi memiliki dampak positif yang signifikan terhadap niat perilaku pasien untuk menggunakan layanan rumah sakit online.

### **C. Tinjauan Umum *Social Influence***

Menurut Venkatesh et al (2003), pengaruh sosial (SI) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa orang lain, terutama kenalan dan teman-temannya, percaya bahwa orang yang bersangkutan harus menggunakan sistem tertentu. Sebuah studi yang dilakukan oleh Kijisanayotin et al. (2009) memprediksi perilaku pasien dalam hal penerimaan teknologi informasi dan komunikasi kesehatan, dan hasil penelitian menunjukkan bahwa pendapat rekan dan rekan memiliki pengaruh yang kuat terhadap perilaku pengguna. Penerimaan atau penolakan suatu teknologi oleh pasien juga tergantung pada sejauh mana perawat rumah tangga, anak-anak mereka, atau cucu mereka mendesak mereka untuk menggunakannya (Or & Karsh, 2009).



Dukungan sosial yang positif untuk menggunakan teknologi akan meningkatkan penerimaan pengguna dan niat untuk menggunakan teknologi (Venkatesh et al., 2003). Selain itu, di negara berkembang, masyarakat sering hidup bersama dengan keluarga besar dan saling bergantung satu sama lain dalam berbagai konteks sosial dan ekonomi (Kamal et al., 2020).

Apalagi persentase lansia yang tinggal dalam keluarga besar sudah mencapai 63% (Katadata, 2018). Keluarga besar yang dimaksud terdiri dari tiga generasi yaitu lansia yang tinggal bersama anak/menantu dan cucunya, atau bersama menantunya, dalam satu rumah tangga (Katadata, 2018). Penggunaan layanan telemedicine dalam lingkungan seperti ini tidak hanya akan diamati oleh anggota keluarga, tetangga, dan kenalan dari orang yang bersangkutan, tetapi pendapat yang kemudian dimiliki oleh orang-orang tersebut juga dapat mendorong atau mencegah pengguna untuk memanfaatkan layanan telemedicine (Kamal., 2020).

#### **D. Tinjauan Umum Safety**

Faktor keamanan merupakan kebutuhan dasar pelayanan medis bagi pasien. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi rasa aman pasien, termasuk tim medis dan perawat yang berpengalaman, dan tindakan keamanan rumah sakit (Koch, 2006; Gore et al., 2009; Hsieh et al., 2015). Dalam konteks penelitian ini, faktor keamanan mengacu pada seberapa aman fasilitas, sumber daya manusia, dan pelayanan medis suatu rumah sakit. The Patient Safety Culture Survey (HSOPS), yang

merupakan survei yang dirancang untuk menilai persepsi dokter dan staf tentang budaya keselamatan di rumah sakit (HSOPS, 2013), memberikan tips yang berguna untuk menyelidiki persepsi keselamatan pasien, baik dari segi perangkat keras maupun perangkat lunak (HSOPS, 2013). Gore dkk., 2009; Hsieh dkk., 2015).

Keamanan dalam hal perangkat keras mengacu pada peralatan medis dan obat-obatan rumah sakit, sedangkan keamanan dalam hal perangkat lunak mencakup layanan medis yang diberikan oleh dokter dan perawat (Zhou et al., 2019). Bantuan darurat juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi persepsi pasien tentang keselamatan (Zhou et al., 2019). Menurut Yuswohady dkk. (2021), pandemi COVID-19 membuat konsumen kembali memprioritaskan kebutuhan dasar yaitu sandang, pangan, papan, keselamatan dari segi kesehatan, dan keamanan. Kebersihan, kesehatan, dan keselamatan, serta kepedulian terhadap lingkungan adalah prioritas utama konsumen selama masa pandemi (Yuswohady et al., 2021), dan hal ini menunjukkan bahwa nilai keamanan fasilitas dan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit dengan aplikasi teleconsultation merupakan faktor yang dapat mempengaruhi keinginan pasien untuk menggunakan aplikasi yang bersangkutan. .

#### **E. Tinjauan Umum *Perceived Usefulness***

TAM (*Technology Acceptance Model*), Davis (1989) model penelitian yang paling populer untuk memprediksi penggunaan dan penerimaan sistem informasi dan teknologi oleh konsumen. TAM telah dipelajari secara

luas dan diverifikasi oleh berbagai studi yang meneliti perilaku penerimaan teknologi konsumen dalam konstruksi sistem informasi yang berbeda. Dalam model TAM ada dua faktor yang *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang relevan dalam perilaku menggunakan komputer. Davis mendefinisikan kegunaan yang dirasakan sebagai probabilitas subjective pengguna baru sehingga menggunakan sistem aplikasi tertentu akan meningkatkan pekerjaan atau kinerja hidupnya.

*Perceived easy of use* (EOU) dapat didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna mengharapkan suatu sistem menjadi bebas dari usahanya. Menurut TAM, *ease of use* dan *perceived usefulness* adalah penentu terpenting dari penggunaan sistem aktual. Kedua faktor ini dipengaruhi oleh variabel eksternal. Faktor eksternal utama yang biasanya terlihat dari faktor sosial, faktor budaya dan faktor politik. Faktor sosial meliputi bahasa, keterampilan serta fasilitas. Faktor-faktor politik terutama adalah dampak dalam menggunakan teknologi ialah politik dan krisis politik. Perilaku untuk menggunakan berkaitan dengan evaluasi pengguna terhadap keinginan menggunakan aplikasi sistem informasi tertentu. *intention to use* adalah ukuran kemungkinan seseorang menggunakannya.

*Perceived usefulness* menurut Davis (1989) diartikan sebagai suatu takaran dimana seseorang yang menggunakan sebuah teknologi percaya bahwa teknologi tersebut dapat memberikan manfaat bagi pengguna. Davis (1989) juga menyatakan bahwa *perceived usefulness* adalah “the degree to which a person believes that using particular system would enhance his or

her job performance” atau dapat diartikan bahwa persepsi manfaat sebagai suatu tingkat kepercayaan seorang pengguna sistem bahwa sistem tersebut akan dapat membuat prestasi kerja para pengguna meningkat.

Shun wang et al. (2003) dan Noviarni (2014) menyatakan definisi *percieved usefulness* sebagai kapabilitas subyektif yang dimiliki para pengguna di masa depan yang mana dengan menggunakan suatu sistem informasi atau aplikasi tertentu akan membantu meningkatkan kinerja didalam sebuah organisasi. Thompson et. al. (1992) mengartikan bahwa kemanfaatan teknologi informasi adalah dampak yang diharapkan para pengguna teknologi saat mengerjakan pekerjaan yang dimiliki, dan manfaat tersebut dapat diukur dengan frekuensi pengguna saat menggunakan dan keanekaragaman aplikasi yang digunakan. Selain itu, Thompson et al (1992) juga berpendapat bahwa seseorang akan dapat menggunakan sebuah teknologi informasi, apabila pengguna mempunyai pemahaman tentang apa yang bisa didapatkan, kegunaan, dan manfaat (*usefulness*) yang menguntungkan atas keputusan seseorang tersebut saat menggunakan teknologi.

*Percieved usefulness* menunjukkan bahwa jika pengguna mempunyai rasa kepercayaan terhadap teknologi informasi dapat secara mudah digunakan dan tidak sukar untuk dimengerti, maka *percieved usefulness* akan menyebabkan dampak positif terhadap minat untuk menggunakan sebuah teknologi, dan faktor yang dapat menyebabkan pengguna nantinya memutuskan untuk menolak atau menerima sebuah

teknologi informasi adalah pada saat seseorang tersebut menganggap bahwa teknologi informasi tersebut akan memberikan manfaat dan dapat meringankan pekerjaan atau tidak (Adiyanti, 2016).

*Perceived usefulness* adalah salah satu bagian yang terdapat dalam model Technology Acceptance Model (TAM) yang diuji oleh Davis (1989) dalam penelitiannya, dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor *percieved usefulness* terbukti heuritis, bisa memberikan alasan mengapa para pengguna akhir saat menggunakan teknologi informasi dan dapat menjelaskan bahwa teknologi baru yang sedang berkembang diterima oleh pengguna akhir. Hasil tersebut sejalan dengan pendapat Venkatesh dan Morris (2003) yang menyatakan bahwa didapati pengaruh penting dari sebuah manfaat dalam pemahaman respon dari seseorang pada suatu sistem teknologi informasi. Wang dan Li (2016) menjelaskan bahwa setiap pengguna akan dapat merasakan *percieved usefulness* pada saat teknologi yang digunakan bisa digunakan dimanapun dan kapanpun. Wang dan Li (2016) juga berpendapat bahwa *percieved usefulness* memiliki beberapa dimensi yang meliputi ubiquity, kenyamanan, dan penghematan waktu.

Davis (1989) Chin dan Todd (1995) dan Noviarni (2017) membagi kemanfaatan menjadi dua bagian, bagian tersebut yaitu yang pertama adalah manfaat dengan perhitungan satu faktor dan yang kedua adalah manfaat dengan perhitungan dua faktor (kemanfaatan dan efektifitas) yang

masing-masing dibagi lagi menjadi beberapa dimensi. Manfaat dengan perhitungan satu waktu dibagi menjadi beberapa dimensi seperti berikut:

1. Membantu pekerjaan menjadi lebih cepat (*work more quickly*) yang artinya web retail dapat membuat waktu yang digunakan saat proses penyelesaian suatu pekerjaan menjadi lebih singkat.
2. Membuat pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*) yang dimaksud adalah saat menggunakan web retail para pengguna bisa dimudahkan dalam proses belanja.
3. Memiliki manfaat (*usefull*) artinya web retail dapat membantu konsumen untuk melakukan sebuah proses transaksi.
4. Meningkatkan produktifitas (*increase productivity*) maksudnya web retail bisa membantu konsumen dalam meningkatkan produktifitas saat melakukan sebuah pembelian.
5. Menambah efektifitas menjadi lebih tinggi (*enhance effectiveness*) yang memiliki arti bahwa dengan keputusan penggunaan web retail konsumen dapat melakukan proses transaksi dengan waktu yang lebih cepat dari biasanya.
6. Membuat kinerja pekerjaan berkembang (*improve job performance*) maksudnya adalah saat menggunakan retail web akan dapat membantu transaksi yang dilakukan konsumen menjadi lebih berkembang.

Manfaat dengan perhitungan dua waktu juga dibagi menjadi dua golongan lagi yaitu golongan kemanfaatan dan golongan efektifitas, yang masing-masing dikelompokkan sesuai dengan dimensi seperti berikut:

1. Kemanfaatan

Dengan dimensi: memudahkan pekerjaan (*makes job easier*), memberikan manfaat (*usefull*), menjadikan pekerjaan lebih cepat, serta membuat prroduktifitas meningkat.

2. Efektifitas

Dengan dimensi: meningkatkan efektifitas (*enhance effectiveness*), dan membantu agar kinerja pekerjaan lebih berkembang (*improve job performance*).

Vankatesh & Davis (2000) menjelaskan bahwa selain dimensi yang telah dipaparkan di atas, *percieved usefullnes* juga memiliki beberapa indikator di dalamnya, seperti berikut:

1. Mempercepat pekerjaan yang artinya dalam penggunaan teknologi dapat dapat membantu pekerjaan yang dimiliki oleh seorang konsumen menjadi lebih cepat.
2. Efektifitas artinya pada saat penggunaan sebuah teknologi konsumen dapat melakukan segala bentuk pekerjaan dalam waktu yang lebih singkat dari biasanya.
3. Bermanfaat yang berarti dalam menggunakan teknologi, para pengguna dapat merasakan manfaat dalam mempermudah pekerjaan.

4. Meningkatkan produktifitas yang memiliki arti bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi, para pengguna akan dapat meningkatkan produktifitas dalam bekerja.

#### **F. Tinjauan Umum *Perceived Ease To Use***

Menurut Widjana (2014) persepsi kemudahan penggunaan berarti keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan (*free of effort*). Menurut Davis (dalam Hendra dan Iskandar, 2016) *Perceived ease of use* didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Sedangkan menurut Jogiyanto (2007) persepsi kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan teknologi akan bebas dari suatu usaha sehingga apabila seseorang percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya dan sebaliknya.

Persepsi individu berkaitan dengan kemudahan dalam menggunakan komputer (*perceived ease of use*) merupakan tingkat dimana individu percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari kesalahan. Persepsi ini kemudian akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi



Sikap pada penggunaan sesuatu adalah sikap suka atau tidak suka terhadap penggunaan suatu produk atau layanan. Sikap suka atau tidak suka terhadap suatu produk atau layanan ini dapat digunakan untuk memprediksi perilaku dan niat seseorang untuk menggunakan atau tidak suatu produk atau layanan.

### **G. Tinjauan Umum Tentang Telekonsultasi**

Aplikasi pengobatan klinis dimana informasi medis ditransfer melalui media audio-visual interaktif disebut *Telemedicine* (Fabbrocini, et al, 2011). Telemedicine adalah layanan kesehatan yang dilakukan dari jarak jauh (*Telemedicine os health care carried out at a distance*) melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam rangka memberikan panduan atau konsultasi dan diagnosis penyakit. Telemedicine dapat didefinisikan sebagai penyedia layanan kesehatan melalui kombinasi telekomunikasi dan multimedia serta ahlia medis. Telemedicine semakin hari semakin meningkat karena kemajuan di bidang multimedia, imaging, komputer, sistem informasi dan telekomunikasi. Sistem multimedia sekarang didesain untuk mengintegrasikan teknologi-teknologi ini untuk aplikasi yang beragam. Perkembangan telemedicine semakin berkembang. Peralatan kedokteran dapat menghasilkan gambar digital secara langsung, selain itu juga dapat mengubah citra video menjadi citra digital.

*Telemedicine* berguna untuk pengaturan perawatan primer dan khusus dalam sistem kesehatan publik, komunikasi elektronik dalam

membuat rujukan untuk perawatan khusus, membantu dalam menghubungkan pasien dan rumah sakit utama dengan klinik perawatan di daerah terpencil dan dapat meningkatkan kerjasama antara dokter spesialis dan perawat rujukan (Coelho, 2011).

### H. Matriks Penelitian Terdahulu

No	Judul & Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	<p>Indonesian hospital telemedicine acceptance model: the influence of user behavior and technological dimensions</p> <p>Steffi Alexandra, Putu Wuri Handayani *, Fatimah Azzahro</p> <p>2021</p>	<p>untuk menganalisis pengaruh dimensi pengguna dan teknologi terhadap penerimaan penggunaan aplikasi telekonsultasi rumah sakit oleh pengguna.</p>	<p>Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan data dari kuesioner yang disebarlan secara online.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penghindaran kontaminasi, keamanan, keandalan, profesionalisme, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, dan kualitas informasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan aplikasi telemedicine rumah sakit. Sementara itu, kondisi memfasilitasi dan pengaruh sosial tidak terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan aplikasi tersebut. Akhirnya, niat perilaku untuk</p>	<p>Penelitian ini dilakukan pada sector kesehatan</p>	<p>Penelitian ini dilakukan hanya pada 1 rumah sakit</p>

No	Judul & Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				menggunakan secara signifikan dan positif mempengaruhi penggunaan yang sebenarnya.		
2	Investigating acceptance of telemedicine services through an extended technology acceptance model (TAM)  Syeda Ayesha Kamal, Muhammad Shafiq, Priyanka Kakria 2020	Studi penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan layanan telemedicine di antara penduduk pedesaan Pakistan.	Metode survei tatap muka digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dari 275 peserta. Analisis data menggunakan metode Partial Least Squares (PLS).	Temuan menunjukkan bahwa niat penggunaan layanan telemedicine adalah fungsi dari persepsi kemudahan penggunaan, kecemasan teknologi, pengaruh sosial, persepsi kemudahan kegunaan, kepercayaan, kondisi memfasilitasi, risiko yang dirasakan, dan resistensi terhadap teknologi.	Penelitian ini dilakukan pada sector kesehatan	Penelitian ini dilakukan hanya pada 1 rumah sakit
3	Patients' perceptions of teleconsultatio	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan	Hasilnya menekankan dampak besar Ekspektasi Kinerja,	Penelitian ini dilakukan pada	Penelitian ini dilakukan

No	Judul & Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	n during COVID-19: A cross-national study  Baudier, Patricia; Kondrateva, Galina; Ammi, Chantal; Chang, Victor; Schiavone, Francesco (2020).	penerimaan solusi telekonsultasi oleh pasien, yang membantu menghindari penyebaran penyakit selama masa pandemi ini.	metode kuantitatif Kuesioner disebarluaskan di beberapa negara di Eropa dan Asia dengan total sampel sebanyak 386 responden.	pengaruh negatif Perceived Risk, dan pengaruh positif Penghindaran Kontaminasi pada adopsi solusi telekonsultasi. Temuan ini menyoroti efek moderasi dari Age, Gender, dan Country.	sector kesehatan	hanya pada 1 rumah sakit
4	Factors influencing behavior intentions to telehealth by Chinese elderly: an	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan mekanisme mikro yang menentukan niat perilaku untuk menggunakan sistem telemedicine dari perspektif pasien	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif Sampel terdiri dari 436 lansia yang dipilih melalui multistage cluster sampling dari empat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan medis ( $t=6.770, =0.332$ ), kemudahan penggunaan ( $t=5.200, =0.179$ ), kualitas informasi ( $t=12.540, =0.639$ ) berpengaruh signifikan	Penelitian ini dilakukan pada sector kesehatan	Penelitian ini dilakukan hanya pada 1 rumah sakit

No	Judul & Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p>extended TAM model</p> <p>Min Zhou, Lindu Zhao, Nan Kong, Kathryn S. Campy, Shujuan Qu, Song Wang</p> <p>2019</p>	<p>lanjut usia berdasarkan Model Penerimaan Teknologi yang diperluas.</p>	<p>kota di daratan China. Studi empiris dilakukan untuk menguji model yang diusulkan dengan dua aspek: model pengukuran dan model struktural</p>	<p>terhadap kepuasan pasien lanjut usia. penerimaan telehealth, dan penerimaan memiliki dampak yang signifikan (<math>t = 14,356, = 0,697</math>) pada niat perilaku pasien usia lanjut dari telehealth. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel penerimaan memiliki pengaruh mediasi yang signifikan antar model teoritis.</p>		

No	Judul & Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
5	<p>The Overall Perception of Telemedicine and Intention to Use Telemedicine Services: A comparison between frequent travelers and non frequent travelers</p> <p>Lin, Zhen 2017</p>	<p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami potensi penggunaan telemedicine dan kemungkinan penerapan telemedicine ke dalam industri pariwisata dengan membandingkan perbedaan intensi penggunaan antara kelompok frequent dan non- frequent traveler.</p>	<p>Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif</p>	<p>Hasilnya menunjukkan bahwa pelancong yang sering bepergian memiliki persepsi yang lebih tinggi dan karenanya niat untuk menggunakan telemedicine yang memberikan bukti bagi perusahaan pariwisata seperti hotel untuk memasukkan telemedicine sebagai layanan bernilai tambah.</p>	<p>Penelitian ini dilakukan pada sector kesehatan</p>	<p>Penelitian ini dilakukan hanya pada 1 rumah sakit</p>

No	Judul & Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
6.	<p><i>Implementation of telehealth in Radiation Oncology; Rapid Integration During Covid-19 and its future Role in our Practice</i></p> <p>Anuj Goenka, et al (2020) / New York</p> <p>(Goenka et al., 2021)</p>	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meninjau implementasi dan laporan data tentang akses pasien ke perawatan dan implikasi penagihan terhadap penggunaan <i>telehealth</i> .	<p><b>Metode penelitian:</b> <i>cross sectional deskriptif.</i></p> <p><b>Sampel Penelitian:</b> Pasien usia rata-rata 71 tahun (kisaran 22-93 tahun)</p>	Hasil dari penelitian ini adalah terjadi penurunan kunjungan langsung dari 100%-21%. 60% kunjungannya dilakukan dengan kunjungan audio-video dua arah, dan 40% menggunakan telepon. Kunjungan langsung dikaitkan dengan biaya yang lebih tinggi dibandingkan dengan kunjungan audio-video dua arah ( $p < 0,01$ ). Tidak ada perbedaan untuk tindak lanjut kunjungan. Dokter yang melakukan kunjungan <i>telehealth</i> juga dikaitkan dengan ( $p < 0,01$ ) terkait kunjungan menggunakan audio-video dua arah.	Penelitian ini dilakukan pada sector kesehatan	Penelitian ini dilakukan hanya pada 1 rumah sakit



No	Judul & Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
7.	<p><i>Telemedicine Utilization in Neurosurgery During the Covid-19 Pandemic: A Glimpse into the Future</i></p> <p>Gaetano De Biase (2020)</p> <p>(De Biase et al., 2020)</p>	Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui pemanfaatan <i>telemedicine</i> yang digunakan oleh bedah saraf selama pandemi Covid-19.	<p><b>Metode penelitian:</b> <i>Cross sectional.</i></p> <p><b>Sampel Penelitian:</b> 315 pasien dengan rentang umur pasien 52-72 tahun.</p>	Hasil penelitian ini adalah pada bulan April 2020, kunjungan bedah klinik saraf menggunakan <i>telehealth</i> sekitar 55% (315 dari 573). Yang terdiri dari 172 (55%) adalah konsultasi menggunakan telepon dan 143 (45%) konsultasi video; 101 (32%) adalah konsultasi baru, 195 (62%) kunjungan kembali, dan 18 (6%) tindak lanjut pasca operasi. Konsultasi baru lebih cenderung menggunakan kunjungan berupa video dan audio daripada kunjungan langsung dan tindak lanjut pasca operasi ( $P < 0,001$ ). Sehingga 91% dari responden kuesioner sangat mungkin merekomendasikan penggunaan <i>telehealth</i> .	Penelitian ini dilakukan pada sector kesehatan	Penelitian ini dilakukan hanya pada 1 rumah sakit

No	Judul & Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
8.	<p><i>Rapid Implementation of virtual clinics due to Covid-19: report and early evaluation of a quality improvement initiative</i></p> <hr/> <p>Anthony Wiliam Gilbert, (2020)</p> <p>(Gilbert et al., 2020)</p>	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penggunaan <i>telehealth</i> di masa pandemi Covid-19.	<p><b>Metode penelitian:</b> Analitik <i>case control</i>.</p> <p><b>Sampel Penelitian:</b></p>	Hasil penelitian ini adalah 80% konsultasi dipantau secara virtual, 87% konsultasi disampaikan secara virtual selama 6 minggu pertama. Skor kepuasan untuk konsultasi virtual (90/100 untuk pasien dan 78/100 untuk dokter); namun, di luar pandemi Covid-19 konsultasi video lebih disukai sekitar 50%. Informasi mendukung untuk desain ulang dimasa mendatang untuk rawat jalan.	Penelitian ini dilakukan pada sector kesehatan	Penelitian ini dilakukan hanya pada 1 rumah sakit

No	Judul & Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
9.	<p><i>Implementation lesson from the transition to telehealth during Covid-19;a survey of clinician and young people form youth mental health services</i></p> <p>Jennifer Nicholas, et al (2021) / Australia</p>	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat transisi pengimplementasian <i>telehealth</i> untuk mental remaja.	<p><b>Metode penelitian:</b> Survei.</p> <p><b>Sampel Penelitian:</b> 92 dokter diseluruh layanan spesialis dan 308 anak muda (rentang usia 12-25 tahun)</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah terjadi peningkatan jumlah penggunaan <i>telehealth</i> pada remaja perorangnya (2019:1.6, 2020:1.5). Namun tingkat pembatalan <i>telehealth</i> tersebut lebih rendah, dihitung remaja perorang (2019:0,26, 2020:0,18) dan lebih rendah sebagai proporsi dari total kesempatan layanan (2019:16%, 2020:11%).</p>	Penelitian ini dilakukan pada sector kesehatan	Penelitian ini dilakukan hanya pada 1 rumah sakit

No	Judul & Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
10	<p><i>Telehealth-based eye care during the COVID-19 Pandemic: Utilization, safety and the patient Experience</i></p> <p>Paula Anne Newman-Casey, et al (2021)/ Michigan, AS</p>	Tujuan dari jurnal ini adalah untuk menilai pemanfaatan awal, keamanan, dan pengalaman pasien <i>tele-oftamologi</i> selama pandemi Covid-19.	<p><b>Metode penelitian:</b> <i>Cross sectional study.</i></p> <p><b>Sampel Penelitian:</b> 1720 Pasien.</p>	Hasil dari penelitian ini adalah dari jumlah sampel yang telah menyetujui untuk dijadikan sampel, peserta tatap muka secara signifikan menyukai telepon ( $p=0,002$ ) dan kunjungan <i>videocall</i> ( $p=0,001$ ) peserta. Sehingga dari semua kunjungan telepon atau panggilan video, 1,5% ( $n=26$ ) menghasilkan kunjungan langsung dalam 1 hari, 2,9% ( $n=48$ ) dalam 2-7 hari, dan 2,4 % ( $n=40$ ) dalam 8-14 hari setelah kunjungan virtual menunjukkan triase yang tepat untuk perawatan berbasis <i>telemedicine</i> .	Penelitian ini dilakukan pada sector kesehatan	Penelitian ini dilakukan hanya pada 1 rumah sakit

Berdasarkan 10 referensi yang ada pada matriks penelitian terdahulu, jurnal yang mendukung penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah *Indonesian hospital telemedicine acceptance model: the influence of user behavior and technological dimensions*.

Penelitian yang dilakukan oleh Zhou et al (2017) yang menyatakan bahwa hubungan antara sistem telehealth dan layanan medis fisik dipandang sebagai saling memperkuat dan bukan dipandang sebagai alternatif. Penelitian Zhou et al (2019) lebih berfokus pada faktor penerimaan telehealth dalam hal aspek sosial ekonomi dan teknis, serta pada hubungan antara *intention to use* mengenai sistem telehealth dan kepuasan dengan layanan medis.

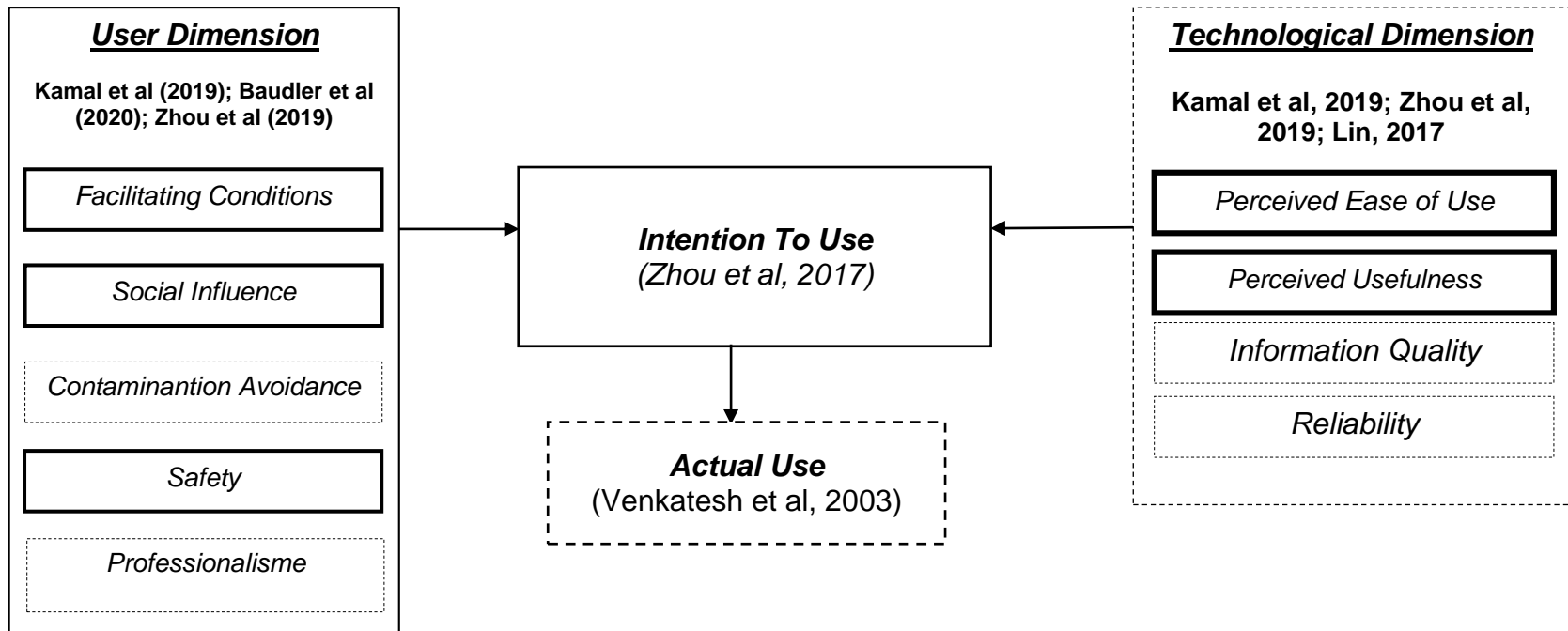
Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana penggunaan sistem bebas dari upaya tambahan (Adams et al., 1992). Faktor ini, awalnya diidentifikasi oleh Davis (1986), telah terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use* oleh banyak penelitian (Lin, 2017). Selain itu, diperlukan upaya untuk membantu pasien mendapatkan akses ke layanan telemedicine dan untuk memahami serta mempelajari cara menggunakan teknologi baru ini (Lin, 2017). Di Indonesia, beberapa penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *perceived ease of use* dengan *intention to use* e-health (Manda & Salim, 2021). Semakin sedikit upaya yang harus dilakukan pengguna dalam menggunakan e-health, yang mencakup layanan telemedicine dan teleconsultation, semakin positif *intention to use* sistem tersebut.

Dalam konteks kesehatan dan telemedicine, Kamal et al (2019) mendefinisikan kembali faktor manfaat yang dirasakan (*perceived*

*usefulness*) karena kegunaan sistem bagi pasien memiliki arti yang berbeda dan tidak sesuai dengan definisi sebenarnya dari persepsi manfaat. Pasien merasa bahwa mengadopsi layanan telemedicine hanya akan bermanfaat jika layanan telemedicine memberikan layanan kesehatan yang mudah digunakan (*perceived ease of use*), yang lebih cepat, biaya pemeriksaan medis yang lebih rendah, dokumentasi yang lebih baik, dan waktu tunggu yang lebih singkat (Kamal et al., 2019). Dalam konteks e-health di Indonesia. Pernyataan ini didukung oleh Manda dan Salim (2021) mengenai penerimaan pengguna dari teleconsultations, di mana manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) telah terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use*. Jika aplikasi kesehatan online rumah sakit dapat memenuhi harapan pengguna maka *intention to use* secara otomatis akan meningkat.

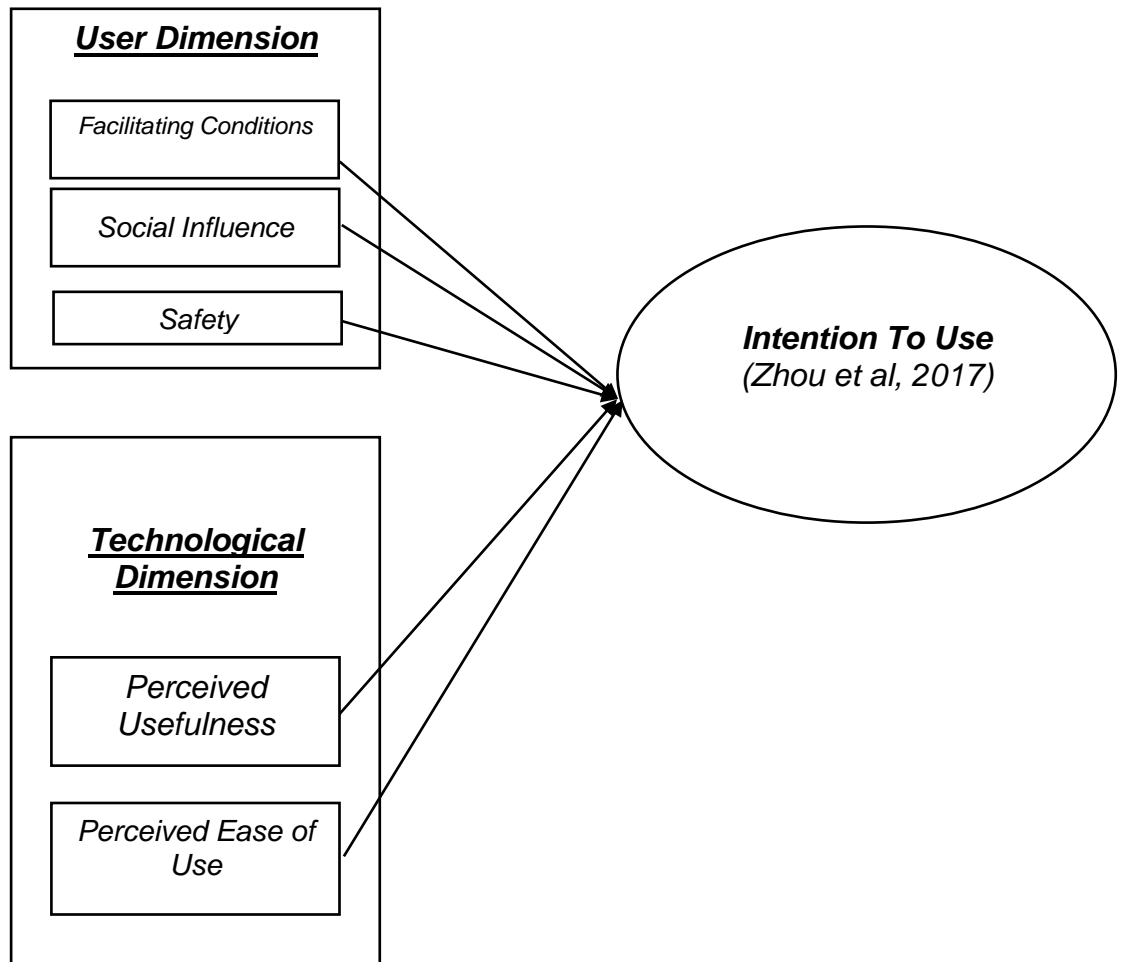
## I. Kerangka Teori

Berdasarkan beberapa penelitian diatas, maka peneliti merumuskan kerangka teori sebagai berikut yang terdiri dari penelitian yang dilakukan oleh Zhou et al (2017), Lin (2017), Kamal et al (2019), Zhou et al (2019).



Gambar 2 Kerangka Teori Penelitian

## J. Kerangka Konsep



Keterangan:



= Variabel Independen



= Variabel Dependen



### K. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

NO	Variabel Penelitian	DEFINISI TEORI	DEFINISI OPERASIONAL	ALAT DAN CARA PENGUKURAN	KRITERIA OBJEKTIF
1.	<b><i>Facilitating Conditions</i></b>				
	<p><b><i>Facilitating Conditions</i></b></p> <p>1. <i>Technical Resources Availability</i></p> <p>2. <i>System Compatibility</i></p>	<p>Kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem</p> <p>(Venkatesh et al., 2003)</p>	<p><i>Facilitating Conditions</i> didefinisikan sebagai kepercayaan seseorang mengenai sarana dan prasarana yang mendukung teknologi informasi dan komunikasi Kesehatan.</p>	<p>Kuesioner sebanyak 6 pertanyaan dengan menggunakan skala likert:</p> <p>5 = sangat setuju            4 = setuju            3 = Kurang setuju            2 = Tidak Setuju            1 = Sangat Tidak Setuju</p>	<p>a. Skor Terendah: <math>6 \times 1 = 6</math></p> <p>b. Skor tertinggi: <math>6 \times 5 = 30</math></p> <p>c. Range = <math>30 - 6 = 24</math></p> <p>d. Interval = <math>24 / 2 = 12</math></p> <p>e. Skor standar = <math>30 - 12 = 18</math></p> <p>Kriteria Objektif:</p> <p>Baik: jika total jawaban responden <math>\geq 18</math></p> <p>Kurang baik: jika total jawaban responden <math>&lt; 18</math></p>
2.	<b><i>Social Influence</i></b>				

NO	Variabel Penelitian	DEFINISI TEORI	DEFINISI OPERASIONAL	ALAT DAN CARA PENGUKURAN	KRITERIA OBJEKTIF
.	<p><b>Social Influence</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Social Desirability</i></li> <li>2. <i>Social Information</i></li> <li>3. <i>Social Adaptation</i></li> <li>4. <i>Social Desirability</i></li> </ol>	<p>Sejauh mana seseorang percaya bahwa orang lain, terutama kenalan dan teman-temannya, percaya bahwa orang yang bersangkutan harus menggunakan sistem tertentu.</p> <p>Venkatesh et al (2003)</p>	<p><i>Social Influence</i> didefinisikan sebagai Sejauh mana kepercayaan dan perilaku pasien dalam hal penerimaan teknologi informasi dan komunikasi Kesehatan.</p>	<p>Kuesioner sebanyak 9 pertanyaan dengan menggunakan skala likert:</p> <p>5 = sangat setuju  4 = setuju  3 = Kurang setuju  2 = Tidak Setuju  1 = Sangat Tidak Setuju</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>f. Skor Terendah: <math>9 \times 1 = 9</math></li> <li>g. Skor tertinggi " <math>9 \times 5 = 45</math></li> <li>h. Range = <math>45 - 9 = 36</math></li> <li>i. Interval = <math>36 / 2 = 18</math></li> <li>j. Skor standar = <math>45 - 18 = 27</math></li> </ol> <p>Kriteria Objektif:</p> <p>Baik: jika total jawaban responden <math>\geq 27</math></p> <p>Kurang baik: jika total jawaban responden <math>&lt; 27</math></p>
3.	<p><b>Safety</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Safety Climate</i></li> <li>2. <i>Safety performance</i></li> <li>3. <i>Safety concerns</i></li> </ol>	<p>Faktor keamanan merupakan kebutuhan dasar pelayanan medis bagi pasien. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi</p>	<p>faktor keamanan mengacu pada seberapa aman fasilitas, sumber daya manusia, dan</p>	<p>Kuesioner sebanyak 9 pertanyaan dengan menggunakan skala likert:</p> <p>5 = sangat setuju</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Skor Terendah: <math>9 \times 1 = 9</math></li> <li>b. Skor tertinggi " <math>9 \times 5 = 45</math></li> <li>c. Range = <math>45 - 9 = 36</math></li> </ol>

NO	Variabel Penelitian	DEFINISI TEORI	DEFINISI OPERASIONAL	ALAT DAN CARA PENGUKURAN	KRITERIA OBJEKTIF
.		rasa aman pasien, termasuk tim medis dan perawat yang berpengalaman, dan tindakan keamanan rumah sakit (Koch, 2006; Gore et al., 2009; Hsieh et al., 2015).	pelayanan medis suatu rumah sakit.	4 = setuju 3 = Kurang setuju 2 = Tidak Setuju  1 = Sangat Tidak Setuju	d. Interval = $36 / 2 = 18$ e. Skor standar = $45 - 18 = 27$ Kriteria Objektif:  Baik: jika total jawaban responden $\geq 27$  Kurang baik: jika total jawaban responden $< 27$
4.	<b>Perceived Usefulness</b>				
	<b>Perceived Usefulness</b>  1. <i>clear &amp; understandable</i> 2. <i>does not require a lot of mental effort</i> 3. <i>easy to use</i>	Suatu takaran dimana seseorang yang menggunakan sebuah teknologi percaya bahwa teknologi tersebut dapat memberikan manfaat bagi pengguna.  Kamal et al 2019	<i>Perceived Usefulness</i> didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang pasien meyakini bahwa penggunaan telekonsultasi akan memberikann manfaat	Kuesioner sebanyak 12 pertanyaan dengan menggunakan skala likert: 5 = sangat setuju 4 = setuju 3 = Kurang setuju 2 = Tidak Setuju	a. Skor Terendah: $12 \times 1 = 12$ b. Skor tertinggi “ $12 \times 5 = 60$ c. Range : $=60-12 = 48$ d. Interval : $48 / 2 = 24$

NO	Variabel Penelitian	DEFINISI TEORI	DEFINISI OPERASIONAL	ALAT DAN CARA PENGUKURAN	KRITERIA OBJEKTIF
.	4. <i>easy to get the system to do what he/ she wants to do</i>		dalam mendapatkan pelayanan kesehatan	1 = Sangat Tidak Setuju	e. Skor standar :=60 - 12 = 48 Kriteria Objektif:  Baik: jika total jawaban responden ≥ 48  Kurang baik: jika total jawaban responden < 48
5.	<b><i>Perceived Ease of use</i></b>				
	<b><i>Perceived Ease of use</i></b>  1. <i>Useful</i> 2. <i>Beneficial</i> 3. <i>Effectiveness</i> 4. <i>Productivity</i>	<i>Perceived Ease of use</i> dikatakan sebagai sejauh mana seseorang saat menggunakan suatu sistem akan memiliki kepercayaan bahwa akan menghilangkan kesusahan baik dari sisi fisik maupun mental  Kamal et al 2019	Perceived ease of use didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang pasien percaya bahwa menggunakan telekonsultasi akan memudahkan dalam pelayanan kesehatan	Kuesioner sebanyak 12 pertanyaan dengan pilihan jawaban: 5 = sangat setuju 4 = setuju 3 = Kurang setuju 2 = Tidak Setuju  1 = Sangat Tidak Setuju	a. Skor Terendah: 12 x 1 = 12 b. Skor tertinggi “ 12x 5 = 60 c. Range : =60-12 = 48 d. Interval : 48 / 2= 24 e. Skor standar :=60 - 12 = 48 Kriteria Objektif:

NO	Variabel Penelitian	DEFINISI TEORI	DEFINISI OPERASIONAL	ALAT DAN CARA PENGUKURAN	KRITERIA OBJEKTIF
					<p>Baik: jika total jawaban responden <math>\geq</math> 48</p> <p>Kurang baik: jika total jawaban responden <math>&lt;</math> 48</p>
6.	<b><i>Intention To Use</i></b>				
	<p><b><i>Intention To Use</i></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>likely to use</i></li> <li>2. <i>Interested in using new technology in the near future,</i></li> <li>3. <i>Willing to use new technology when the opportunity arises.</i></li> </ol>	<p><i>Intention to use</i> merupakan sikap atau perilaku yang cenderung ingin menggunakan suatu teknologi (Widyapraba et al., 2016).</p>	<p><i>Intention to use</i> merupakan sikap atau perilaku yang cenderung ingin menggunakan suatu telekonsultasi</p>	<p>Kuesioner sebanyak 9 pertanyaan dengan pilihan jawaban :</p> <p>5 = Sangat Setuju  4 = Setuju  3 = Kurang Setuju  2 = Tidak Setuju  1 = Sangat Tidak Setuju</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Skor Terendah: <math>9 \times 1 = 9</math></li> <li>b. Skor tertinggi " <math>9 \times 5 = 45</math></li> <li>c. Range = <math>45 - 9 = 36</math></li> <li>d. Interval = <math>36 / 2 = 18</math></li> <li>e. Skor standar = <math>45 - 18 = 27</math></li> </ol> <p>Kriteria Objektif:</p> <p>Baik: jika total jawaban responden <math>\geq</math> 27</p>

NO	Variabel Penelitian	DEFINISI TEORI	DEFINISI OPERASIONAL	ALAT DAN CARA PENGUKURAN	KRITERIA OBJEKTIF
					Kurang baik: jika total jawaban responden < 27

## L. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang masih perlu dibuktikan kebenarannya melalui suatu penelitian. Hipotesis terbentuk sebagai hubungan antara dua variabel atau lebih. Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah dan kerangka konseptual yang telah diuraikan maka hipotesis yang diajukan pada penelitian adalah sebagai berikut:

### 1. Hipotesis Null

- a. Tidak ada pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *intention to use* telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru
- b. Tidak ada pengaruh *social influence* terhadap *Intention To Use* telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru
- c. Tidak ada pengaruh *Safety* terhadap *Intention To Use* telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru
- d. Tidak ada pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Intention To Use* telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru
- e. Tidak ada pengaruh *Perceived Ease of use* terhadap *Intention To Use* telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru
- f. Tidak ada variabel yang lebih berpengaruh terhadap *Intention To Use* telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru

### 2. Hipotesis Alternatif

- a. Ada pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *intention to use* telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru

- b. Ada pengaruh *Social Influence* terhadap *Intention To Use* telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru
- c. Ada pengaruh *Safety* terhadap *Intention To Use* telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru
- d. Ada pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Intention To Use* telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru
- e. Ada pengaruh *Perceived Ease of use* terhadap *Intention To Use* telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru
- f. Ada variabel yang lebih berpengaruh terhadap *Intention To Use* telekonsultasi di Rumah Sakit Balikpapan Baru