

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak dasar masyarakat yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945. (Permana et al, 2020). Pelayanan kesehatan tidak hanya diakses di rumah sakit atau puskesmas, namun dapat diakses melalui teknologi. Dalam pelayanan kesehatan, peran dokter sangatlah penting di Indonesia. Rasio dokter di Indonesia berada pada peringkat kedua terendah di Asia Tenggara setelah Kamboja. Sehingga, kehadiran *telemedicine* dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat Indonesia. Pada zaman perkembangan teknologi ini, kata "*telemedicine*" merupakan kata yang dekat dengan masyarakat. Hal ini terjadi karena aplikasi layanan *telemedicine* terus bertambah sejak masa pandemi terjadi.

Menurut WHO, *telemedicine* merupakan suatu alat yang dapat menyediakan pelayanan kesehatan tanpa jarak dan dapat digunakan oleh seluruh tenaga kesehatan dengan menggunakan teknologi informasi yang dapat bertujuan untuk menyebarkan informasi yang benar terkait diagnosis penyakit, pengobatan penyakit, serta pencegahan penyakit dalam rangka mengembangkan kesehatan di Indonesia. Sehingga, *telemedicine* dapat memberikan manfaat pada daerah terpencil yang sulit akan sarana pelayanan kesehatan. *Telemedicine* dapat berguna sebagai wadah konsultasi medis antar dokter dengan dokter, dokter dengan perawat, atau dokter dengan pasien melalui teknologi secara efektif dan efisien (Patrisyah, 2023). Aplikasi *telemedicine* memiliki berbagai fitur, baik fitur medis maupun non medis. Fitur medis yang disediakan oleh aplikasi *telemedicine* berupa konsultasi dengan dokter, toko kesehatan, layanan penyakit khusus, Layanan *home service*, dan laboratorium, dan Janji temu dokter. Sedangkan, layanan *non* medis pada aplikasi *telemedicine*, berupa artikel terkait informasi kesehatan.

Menurut data Badan Pusat Statistik Republik Indonesia (2021), bahwa penggunaan *telemedicine* di masyarakat mengalami peningkatan sebanyak 30% dari tahun sebelumnya, yaitu tahun 2020. Hal ini terjadi untuk mengurangi frekuensi kunjungan ke rumah sakit pada saat masa Covid-19. Adapun alasan lain yang biasa digunakan masyarakat dalam menggunakan aplikasi *telemedicine* ialah penyakit yang dialami oleh pengguna hanyalah gejala ringan yang tidak perlu diharuskan ke fasilitas kesehatan (Tarifu et al., 2023).

Di Indonesia telah terdapat sekitar 120 aplikasi *telemedicine* yang digunakan masyarakat untuk mengakses informasi kesehatan (Littik et al., 2024). Aplikasi *telemedicine* di Indonesia biasa dikenal dengan nama Halodoc, Alodokter, YesDok, Good Dokter, Klik Dokter, dan lain-lain. Berdasarkan data Annur (2022), aplikasi Halodoc merupakan aplikasi yang paling banyak diketahui dan dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia (Hapsari & Prawiradilaga, 2023).

Pengguna *Telemedicine* di Indonesia dapat berasal dari berbagai kalangan. Namun, dengan adanya peningkatan inovasi dalam penyampaian informasi kesehatan melalui *telemedicine* membuat aplikasi *telemedicine* lebih menasar pada generasi yang masif dalam memanfaatkan teknologi informasi yang maksimal, salah satunya yaitu generasi Z (Ghazali & Samaria, 2024). Generasi Z merupakan generasi yang tumbuh dengan teknologi yang menyebabkan mereka lebih dekat dengan teknologi. Dekatnya generasi Z dengan teknologi dapat menambah peluang generasi Z dalam mengakses *telemedicine* untuk memudahkan dalam proses konsultasi

kesehatan (Prastiti, 2024). Seseorang dapat dikatakan Generasi Z jika memiliki tahun kelahiran mulai dari 1995 hingga 2010 (Astuti, 2021).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Araminta & Sophianingrum (2016), telah ditemukan bahwa sebagian besar kelompok usia 15-24 tahun menggunakan aplikasi *telemedicine*. Berdasarkan kelompok usia tersebut, mayoritas dapat ditemui pada jenjang Sekolah Menengah Atas. Sehingga, berdasarkan penjelasan tersebut, sasaran untuk menilai pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z ialah Siswa/i Sekolah Menengah Atas di Kota Makassar Tahun 2024. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2023), di Indonesia telah terdapat siswa/i Sekolah Menengah Atas sebanyak 5.310.433 siswa/i, diantara jumlah siswa/i tersebut terdapat 3.916.907 siswa/i yang berasal dari Sekolah Menengah Atas Negeri. Sehingga, data tersebut menggambarkan bahwa sebagian besar siswa/i SMA di Indonesia mengampu pendidikan SMA di SMA Negeri.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Sulawesi Selatan (2024), Kota Makassar merupakan kota yang memiliki jumlah Sekolah Menengah Atas Negeri terbanyak di Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan data Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan (2024) terdapat 23 Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Makassar. Dari 23 Sekolah Menengah Atas Negeri Kota Makassar, terdapat tiga sekolah yang memiliki jumlah siswa/i terbanyak di Kota Makassar, yaitu SMA Negeri 5 Makassar (1294 Siswa/i), SMA Negeri 21 Makassar (1281 Siswa/i), dan SMA Negeri 1 Makassar (1230 siswa/i). Sehingga, berdasarkan data tersebut, SMA Negeri 5 Makassar, SMA Negeri 21 Makassar, dan SMA Negeri 1 Makassar akan menjadi sasaran dalam menilai pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z.

Berdasarkan survei awal, 9 dari 15 siswa/i SMA Negeri di Kota Makassar memiliki aplikasi *telemedicine*, dan sebagian besar menggunakan aplikasi halodoc (38,5%). Terdapat berbagai alasan dari siswa/i SMA Negeri di Kota Makassar dalam penggunaan aplikasi *telemedicine*. Beberapa alasan tersebut berupa, karena hanya ingin konsultasi saja, tidak punya banyak waktu untuk mengunjungi fasilitas kesehatan, dan jarak fasilitas kesehatan yang jauh dari wilayah tempat tinggal. Sehingga, berdasarkan survei awal yang dilakukan dapat diketahui bahwa terdapat potensi yang cukup besar dalam pemanfaatan teknologi kesehatan di kalangan generasi Z.

Dalam menilai pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z di Kota Makassar penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi ini. Sehingga, terdapat salah satu teori yang dapat menggambarkan faktor-faktor penerimaan tersebut, yaitu Teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) adalah model yang dirancang untuk memahami perilaku pengguna terhadap teknologi informasi, dikembangkan oleh Venkatesh et al pada tahun 2003. Berdasarkan teori tersebut, dapat diketahui bahwa tindakan pengguna terhadap teknologi memiliki pengaruh pada perilaku penerimaannya.

Teori UTAUT memiliki dua variabel mendasar, yaitu minat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku pengguna (*use behavior*). *Behavioral intention* diartikan sebagai ukuran keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku (Auliya & Arransyah, 2023). Variabel *behavioral intention* tidak digunakan untuk menilai pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z. Hal ini terjadi karena variabel *behavioral intention* menggambarkan terkait ukuran keinginan seseorang dalam menggunakan aplikasi *telemedicine*. Sedangkan, sasaran yang digunakan untuk menilai pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z ialah orang yang telah memanfaatkan aplikasi *telemedicine*. Sehingga, tidak perlu lagi menilai niat atau

keinginan penggunaan aplikasi *telemedicine* terhadap pemanfaatan layanan *telemedicine*.

Variabel *use behavior* merupakan variabel yang mengacu pada intensitas atau frekuensi penggunaan teknologi informasi (Auliya & Arransyah, 2023). Dalam menilai pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z, variabel *use behavior* digunakan untuk menilai pemanfaatan layanan *telemedicine* pada generasi Z. Hal ini terjadi karena variabel *use behavior* dapat menilai frekuensi, intensitas, serta pola penggunaan aplikasi *telemedicine* oleh Generasi Z di Kota Makassar. Sehingga, variabel ini dapat menjawab terkait pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z di Kota Makassar. Variabel *use behavior* dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu *performance expectancy* mengacu pada keyakinan individu bahwa sistem akan membantu mereka dalam meningkatkan produktivitas pada pekerjaan tertentu, *effort expectancy* mengacu pada persepsi individu tentang kemudahan penggunaan sistem, *social influence* mengacu pada pengaruh yang dirasakan seseorang dari orang lain yang menyarankan penggunaan sistem baru, dan *Facilitating conditions* mengacu pada keyakinan individu bahwa infrastruktur organisasi dan teknis yang tersedia akan mendukung penggunaan sistem.

Keempat variabel tersebut akan digunakan dalam mengukur pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar. Hal ini terjadi karena keempat variabel tersebut dapat menilai manfaat, persepsi kemudahan, pengaruh sosial, serta kondisi yang memfasilitasi dari aplikasi *telemedicine* dalam kehidupan sehari-harinya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnomo & Indriyanti (2023) yang menjelaskan bahwa variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* memberikan pengaruh positif terhadap *use behavior* pemanfaatan pelayanan aplikasi *telemedicine*, seperti aplikasi halodoc.

Terdapat pula empat faktor moderasi yang dapat memperkuat faktor utama, yaitu jenis kelamin (*gender*), umur (*age*), pengalaman (*experience*), dan kesukarelaan dalam menggunakan teknologi baru (*Voluntariness of Use*) (Auliya & Arransyah, 2023). Variabel jenis kelamin merupakan satu satunya variabel moderasi yang akan digunakan untuk menilai pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z di Kota Makassar. Hal ini didasarkan pada relevansinya dalam menggambarkan perbedaan perilaku penggunaan teknologi antara laki-laki dan perempuan dalam konteks layanan *telemedicine* oleh Generasi Z. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizki (2024) yang menjelaskan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak aplikasi *telemedicine* pada kalangan generasi Z (Rizki, 2024). Perempuan lebih banyak menggunakan aplikasi *telemedicine* karena dapat membantu kalangan perempuan dalam pengurangan biaya, perjalanan, dan waktu yang dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari (Riyanto, 2021).

Sedangkan, variabel moderasi lainnya seperti umur, pengalaman, dan kesukarelaan dalam menggunakan teknologi baru tidak digunakan menjadi variabel. Hal ini terjadi karena variabel umur dalam menilai pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z hanya memiliki satu kelompok umur saja, yaitu kelompok umur generasi Z. Variabel pengalaman dan kesukarelaan menggunakan teknologi baru tidak digunakan sebagai variabel karena sasaran untuk menilai pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z ialah seseorang yang telah menggunakan aplikasi *telemedicine* dalam kehidupan sehari-hari.

Pemanfaatan pelayanan *telemedicine* memiliki kaitan yang signifikan dengan kesehatan masyarakat, khususnya dalam konteks ilmu administrasi dan kebijakan kesehatan. Hal ini terjadi karena pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi

Z di Kota Makassar dapat mempengaruhi sistem manajemen kesehatan. *Telemedicine* dapat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan secara offline, sehingga dapat mempengaruhi pendataan dari pemanfaatan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, dalam menilai pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z dapat memberikan kontribusi pada pengembangan sistem manajemen kesehatan yang lebih efektif dan efisien, serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Sehingga, berdasarkan penjelasan dan data yang telah dipaparkan, pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z di Kota Makassar belum terdapat sebelumnya. Oleh karena itu, peneliti bermaksud melakukan penelitian mengenai "Pemanfaatan Pelayanan *Telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar".

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z di Kota Makassar?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan *performance expectancy* dengan *use behavior* pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.
- b. Untuk mengetahui hubungan *effort expectancy* dengan *use behavior* pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.
- c. Untuk mengetahui hubungan *social influence* dengan *use behavior* pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.
- d. Untuk mengetahui hubungan *facilitating conditions* dengan *use behavior* pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.
- e. Untuk mengetahui hubungan *performance expectancy* berdasarkan jenis kelamin terhadap pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.
- f. Untuk mengetahui hubungan *effort expectancy* berdasarkan jenis kelamin terhadap pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.
- g. Untuk mengetahui hubungan *social influence* berdasarkan jenis kelamin terhadap pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Ilmiah

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai acuan yang dapat menambah wawasan ilmiah dalam bidang ilmu kesehatan masyarakat, terkhusus terkait *telemedicine*.

### 1.4.2 Manfaat Institusi

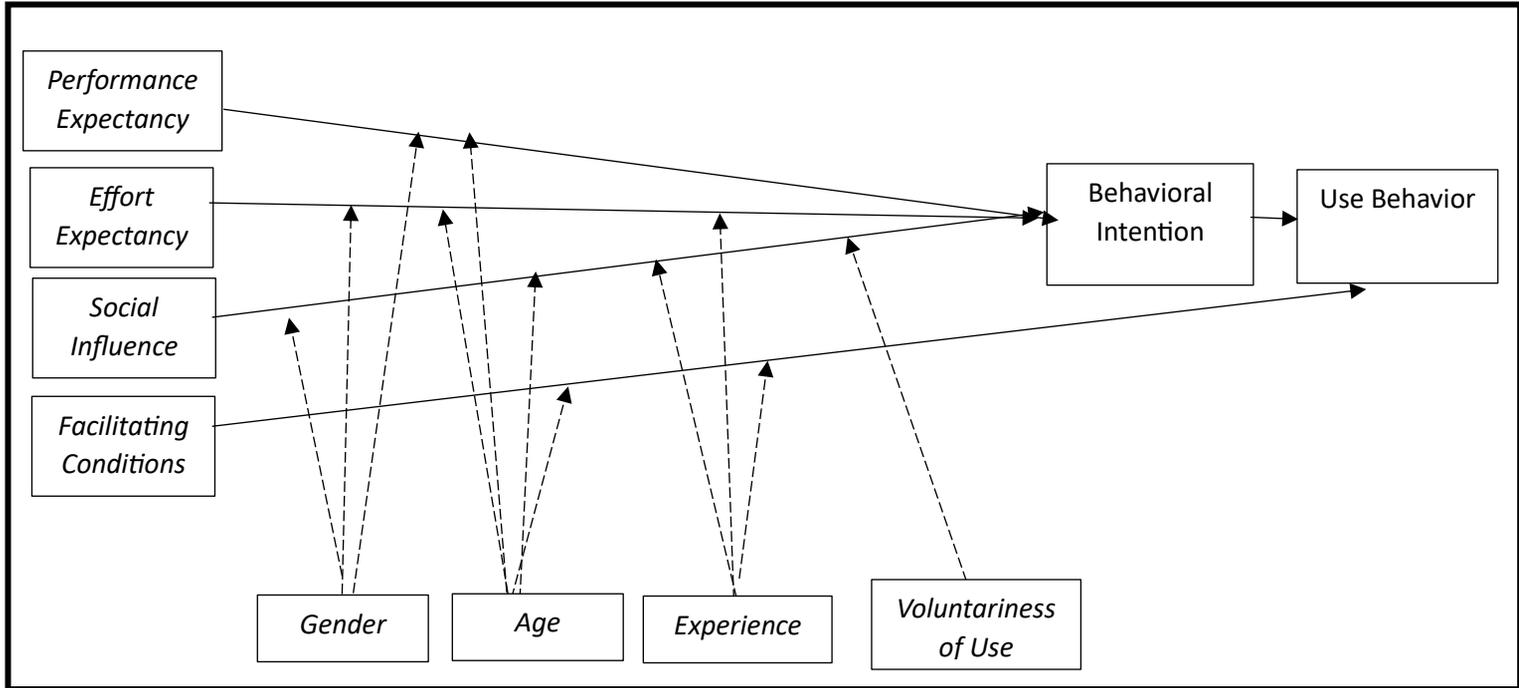
Hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *telemedicine* yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, terkhusus Generasi Z.

### 1.4.3 Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan serta wawasan peneliti terkait

pemanfaatan *telemedicine* di Kota Makassar. Hasil dari penelitian ini juga dapat dimanfaatkan oleh peneliti sebagai salah satu syarat kelulusan pada Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat.

### 1.5 Kerangka Teori



**Gambar 1.1**  
**Kerangka Teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology***  
**(UTAUT)**

Sumber: Venkatesh et al., 2003

## 1.6 Kerangka Konsep

Pemanfaatan pelayanan *telemedicine* telah meningkat secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir, terutama selama pandemi COVID-19 karena memungkinkan pasien untuk berkonsultasi dengan dokter secara jarak jauh melalui teknologi informasi dan komunikasi. Manfaat utama dari *telemedicine* adalah kemampuan untuk mengatasi hambatan geografis tanpa harus bertemu langsung dengan tenaga kesehatan. Semakin meningkat pemanfaatan pelayanan *telemedicine* beberapa tahun terakhir, maka semakin perlu dilakukan evaluasi terhadap kebutuhan pengguna agar tidak memberikan dampak negatif pada pemanfaatan pelayanan kesehatan secara umum. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) merupakan teori yang dapat digunakan sebagai kerangka analisis untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penggunaan layanan *telemedicine* oleh masyarakat. Faktor-faktor seperti ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), serta kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) menurut UTAUT dapat membantu menjelaskan mengapa individu lebih cenderung menggunakan layanan *telemedicine* berdasarkan kemudahan penggunaannya, kegunaannya bagi kehidupan sehari-hari, serta dukungan sosial dari lingkungan sekitar.

### 1.6.1 Kebiasaan Pengguna (*Use Behavior*)

Variabel kebiasaan pengguna (*use behavior*) dapat menggambarkan bagaimana kebiasaan responden dalam menggunakan aplikasi *telemedicine*. Variabel dependen ini dapat dinilai berdasarkan frekuensi penggunaan, pemenuhan kebutuhan kesehatan individu, persepsi terhadap kebutuhan kesehatan, serta kualitas yang akan berdampak pada kesehatan. Sehingga, variabel ini berkaitan erat dengan tingkat adopsi dan kesadaran masyarakat terhadap manfaatnya sehingga semakin baik variabel ini maka semakin besar peluang masyarakat akan menggunakannya secara berkelanjutan. Hal ini sesuai dengan prinsip teori UTAUT terkait faktor-faktor penentu perilaku terhadap suatu teknologi oleh individu tertentu, termasuk pada generasi Z di Kota Makassar.

### 1.6.2 Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) merupakan salah satu variabel dependen yang akan digunakan untuk menilai pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z di Kota Makassar. Variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) akan menilai sejauh mana kepercayaan responden terhadap *telemedicine* bahwa akan dapat berguna dalam kehidupan sehari-harinya secara efektif dan efisien. Sehingga, ekspektasi kinerja ini mencakup persepsi tentang seberapa efektif aplikasi *telemedicine* dalam menyediakan layanan yang cepat dan akurat, seberapa jauh memberikan manfaat terhadap individu, serta seberapa baik aplikasi tersebut membantu dalam meningkatkan hasil perawatan atau pengobatan. Dalam konteks teori UTAUT, ekspektasi kinerja ini sangat relevan karena mempengaruhi perilaku individu untuk menggunakan teknologi seperti *telemedicine* berdasarkan harapan akan manfaat yang diperoleh dari penggunaannya.

### 1.6.3 Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

Variabel ekspektasi usaha (*effort expectancy*) merupakan salah satu variabel dependen yang akan menilai persepsi pengguna tentang kemudahan penggunaan sistem *telemedicine* saat digunakan. Variabel ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dapat dinilai dari seberapa mudah pengguna dapat mengakses dan menggunakan layanan *telemedicine* tanpa memerlukan banyak

upaya atau waktu. Dalam konteks teori UTAUT, variabel ekspektasi usaha (*effort expectancy*) menjelaskan bahwa semakin mudah teknologi digunakan, maka semakin besar kemungkinan individu akan menggunakannya. Sehingga, dengan memperhatikan faktor ini, dapat memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih merata bagi masyarakat luas.

#### **1.6.4 Pengaruh Sosial (*Social Influence*)**

Variabel pengaruh sosial (*social influence*) merupakan variabel dependen yang akan menilai sejauh mana individu percaya bahwa orang lain berpengaruh terhadap keputusan mereka untuk menggunakan *telemedicine*. Variabel pengaruh sosial (*social influence*) dapat dinilai dari rekomendasi dari orang-orang terdekat yang dapat mempengaruhi keputusan responden dalam menggunakan aplikasi *telemedicine*, baik dari keluarga, rekan, atau orang disekitar individu. Dalam konteks teori UTAUT, pengaruh sosial (*social influence*) dapat mempengaruhi perilaku individu untuk menggunakan teknologi seperti *telemedicine*. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor UTAUT secara keseluruhan, pengaruh sosial yang efektif dapat dikembangkan untuk meningkatkan pemanfaatan layanan *telemedicine* secara lebih luas.

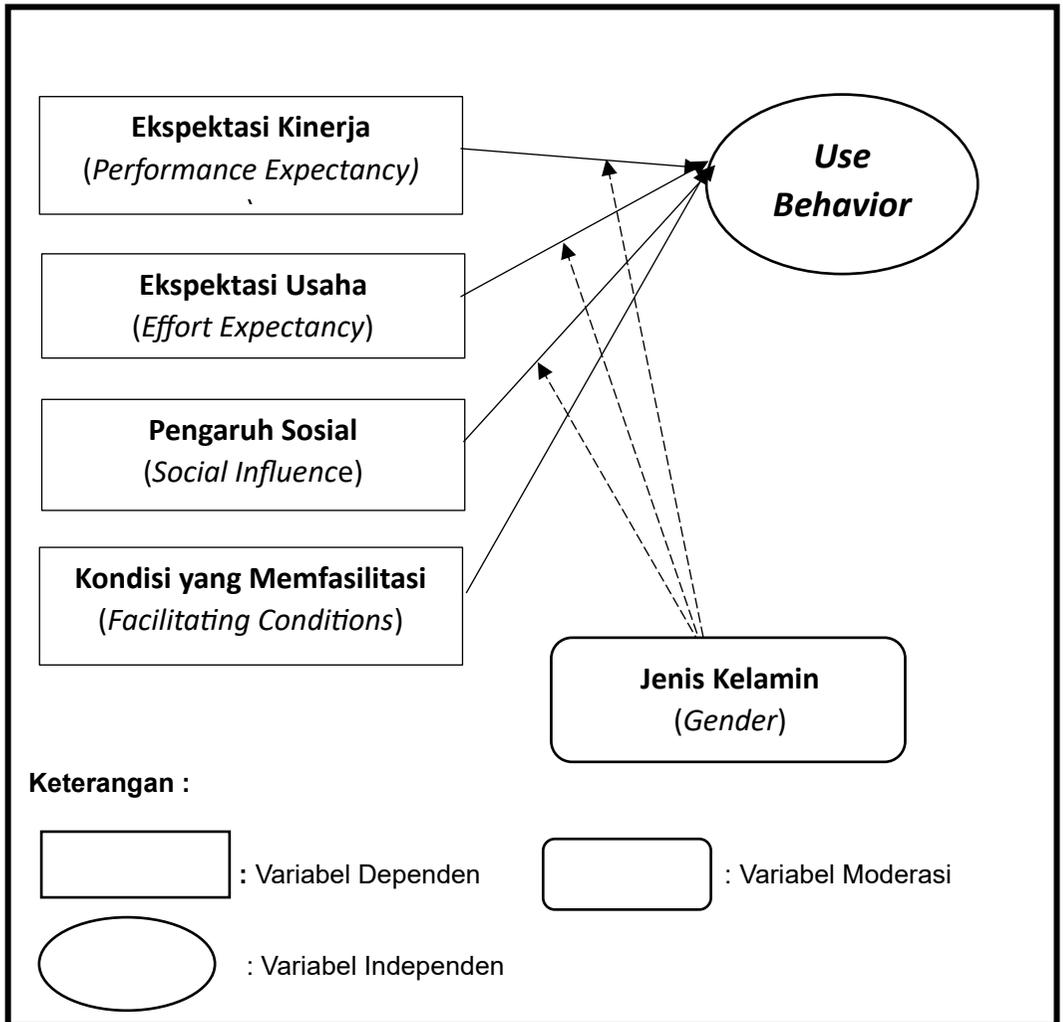
#### **1.6.5 Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)**

Variabel kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) merupakan variabel dependen yang akan menilai faktor-faktor infrastruktur dan organisasi yang mempengaruhi kemampuan pengguna untuk menggunakan sistem *telemedicine*. Variabel kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dapat dinilai dari ketersediaan dan aksesibilitas fasilitas atau fitur yang dibutuhkan pengguna untuk menggunakan aplikasi *telemedicine*. Dalam teori UTAUT, variabel ini menjelaskan seberapa besar dukungan teknis dan infrastruktur yang tersedia mempengaruhi kemampuan individu untuk menggunakan aplikasi *telemedicine* secara efektif. Oleh karena itu, pemahaman tentang kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) sangat relevan dalam meningkatkan adopsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan *telemedicine* melalui penyediaan infrastruktur digital yang lebih baik.

#### **1.6.6 Jenis Kelamin**

Jenis kelamin merupakan variabel moderasi yang akan menilai pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z di Kota Makassar. Variabel moderasi merupakan variabel yang mempengaruhi kekuatan atau arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian, yaitu Jenis Kelamin (*Gender*). Variabel ini akan menilai pengaruh jenis kelamin terhadap ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*), ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*), dan pengaruh sosial (*Social Influence*). Hal ini terjadi karena perbedaan perilaku dan preferensi antara laki laki dan perempuan dalam menggunakan teknologi seperti pandangan terkait manfaat, kemudahan penggunaan, serta pengaruh lingkungan sosial terhadap keputusan mereka untuk menggunakan teknologi baru seperti *telemedicine*.

Berdasarkan uraian tersebut, berikut ini merupakan kerangka konsep penelitian pada penelitian ini:



**Gambar 1.2**  
**Kerangka Konsep**

## 1.7 Hipotesis Penelitian

### 1.7.1 Hipotesis Null (Ho)

1. Tidak ada hubungan *performance expectancy* dengan *use behavior* pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.
2. Tidak ada hubungan *effort expectancy* dengan *use behavior* pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.
3. Tidak ada hubungan *social influence* dengan *use behavior* pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.
4. Tidak ada hubungan *facilitating conditions* dengan *use behavior* pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.
5. Tidak ada hubungan *performance expectancy* berdasarkan jenis kelamin terhadap pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.
6. Tidak ada hubungan *effort expectancy* berdasarkan jenis kelamin terhadap pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.
7. Tidak ada hubungan *social influence* berdasarkan jenis kelamin terhadap pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.

### 1.7.2 Hipotesis Alternatif (Ha)

1. Ada hubungan *performance expectancy* dengan *use behavior* pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.
2. Ada hubungan *effort expectancy* dengan *use behavior* pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.
3. Ada hubungan *social influence* dengan *use behavior* pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.
4. Ada hubungan *facilitating conditions* dengan *use behavior* pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.
5. Ada hubungan *performance expectancy* berdasarkan jenis kelamin terhadap pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.
6. Ada hubungan *effort expectancy* berdasarkan jenis kelamin terhadap pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.
7. Ada hubungan *social influence* berdasarkan jenis kelamin terhadap pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.

### 1.8 Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

Variabel	Definisi Operasional	Alat dan Cara Pengukuran	Kriteria Objektif
Kebiasaan Pengguna dalam Memanfaatkan <i>Telemedicine</i> ( <i>Use Behavior</i> )	<i>Use behavior</i> membahas terkait penggunaan aplikasi <i>telemedicine</i> yang diukur dari lama penggunaan dan kebutuhan pengguna terhadap aplikasi <i>telemedicine</i> .	Kuesioner dalam bentuk <i>Google form</i> yang terdiri dari 20 pernyataan dengan menggunakan Skala Likert, yang terdiri dari : (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Setuju, dan (4) Sangat Setuju.	Berdasarkan hasil uji normalitas data, data ini tidak berdistribusi normal, sehingga standar kategorisasi menggunakan nilai median, sebagai berikut : 1. Jarang: Skor <11 2. Sering: Skor $\geq 12$
Ekspektasi Kinerja ( <i>Performance Expectancy</i> )	<i>Performance Expectancy</i> membahas terkait kepercayaan responden bahwa <i>telemedicine</i> dapat berguna dalam kehidupan sehari-harinya secara efektif dan efisien.	Kuesioner dalam bentuk <i>Google form</i> yang terdiri dari 20 pernyataan dengan menggunakan Skala Likert, yang terdiri dari : (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Setuju, dan (4) Sangat Setuju.	Berdasarkan hasil uji normalitas data, data ini tidak berdistribusi normal, sehingga standar kategorisasi menggunakan nilai median, sebagai berikut : 1. Baik: Skor $\geq 15$ 2. Kurang Baik: Skor < 14
Ekspektasi Usaha ( <i>Effort Expectancy</i> )	<i>Effort Expectancy</i> membahas terkait kepercayaan responden terhadap kemudahan proses kerja <i>telemedicine</i> bagi responden.	Kuesioner dalam bentuk <i>Google form</i> yang terdiri dari 20 pernyataan dengan menggunakan Skala Likert, yang terdiri dari : (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Setuju, dan (4) Sangat Setuju.	Berdasarkan hasil uji normalitas data, data ini tidak berdistribusi normal, sehingga standar kategorisasi menggunakan nilai median, sebagai berikut : 1. Baik: Skor $\geq 13$ 2. Kurang Baik: Skor < 12
Pengaruh Sosial ( <i>Social Influence</i> )	<i>Social Influence</i> membahas terkait pengaruh orang sekitar mempengaruhi responden dalam	Kuesioner dalam bentuk <i>Google form</i> yang terdiri dari 20 pernyataan dengan menggunakan Skala Likert, yang terdiri dari : (1) Sangat	Berdasarkan hasil uji normalitas data, data ini tidak berdistribusi normal, sehingga standar

	menggunakan aplikasi <i>telemedicine</i> .	Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Setuju, dan (4) Sangat Setuju.	kategorisasi menggunakan nilai median, sebagai berikut : 1. Berpengaruh: Skor $\geq 8$ 2. Kurang Berpengaruh : Skor $< 7$
Kondisi yang Memfasilitasi ( <i>Facilitating Conditions</i> )	<i>Facilitating conditions</i> membahas terkait faktor pendukung yang membantu proses penggunaan <i>telemedicine</i> bagi responden.	Kuesioner dalam bentuk <i>Google form</i> yang terdiri dari 20 pernyataan dengan menggunakan Skala Likert, yang terdiri dari : (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Setuju, dan (4) Sangat Setuju.	Berdasarkan hasil uji normalitas data, data ini tidak berdistribusi normal, sehingga standar kategorisasi menggunakan nilai median, sebagai berikut : 1. Baik: Skor $\geq 12$ 2. Kurang Baik: Skor $< 11$
Jenis Kelamin ( <i>Gender</i> )	Jenis kelamin yang dimaksud ialah perbedaan biologis yang terlihat dapat terlihat dari penampilan luar antara laki-laki dan perempuan.	Kuesioner dalam bentuk <i>Google form</i>	Skala Nominal: 1. Laki-laki 2. Perempuan

## BAB II

### METODE PENELITIAN

#### 2.1 Metode, Jenis, dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ialah jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah suatu jenis penelitian terkait fenomena dan hal hal yang ingin dikaji dengan mengumpulkan data yang sistematis dan dapat diukur secara statistik (Karimuddin, 2021). Adapun metode yang digunakan berupa metode survei analitik. Metode survei analitik merupakan salah satu metode penelitian yang digunakan untuk memahami persepsi, pendapat, serta perilaku responden terhadap suatu fenomena yang diteliti (Karimuddin, 2021). Desain penelitian ini yang menggunakan pendekatan *cross sectional study*. *Cross sectional study* merupakan suatu desain penelitian yang mempelajari hubungan suatu fenomena dengan faktor risikonya dengan cara observasi yang dilakukan kepada suatu subjek penelitian (Sitoyo & Sodik, 2015).

#### 2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Sekolah Menengah Atas di Kota Makassar, yaitu SMA Negeri 5 Makassar, SMA Negeri 21 Makassar, dan SMA Negeri 1 Makassar yang dilaksanakan selama 1 bulan, yaitu pada bulan Januari 2025.

#### 2.3 Populasi dan Sampel

##### 2.3.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh sasaran penelitian yang dapat menjadi sumber data untuk memenuhi suatu karakteristik tertentu, baik berupa manusia, hewan, benda, ataupun peristiwa. Sehingga, populasi pada penelitian pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z di Kota Makassar ialah seluruh Siswa/i dari tiga Sekolah Menengah Atas Negeri Kota Makassar yang memiliki siswa/i terbanyak. Kota Makassar memiliki tiga SMA dengan jumlah siswa/i yang terbanyak pada tahun 2024, yaitu SMA Negeri 5 Makassar (1294 Siswa/i), SMA Negeri 21 Makassar (1281 Siswa/i), dan SMA Negeri 1 Makassar (1230 siswa/i), dan Sehingga, populasi dari penelitian ini ialah sebanyak 3.805 siswa/i SMA Negeri Makassar.

##### 2.3.2 Sampel

Dalam penentuan sampel, teknik yang digunakan berupa teknik *non probability sampling* yang berupa *accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan salah satu jenis pengambilan sampel secara acak yang dilakukan dengan cara memilih sasaran yang sesuai dengan karakteristik tertentu secara spontan (Fauzy, 2019). Maka dari itu kriteria yang harus dimiliki sampel ialah pengguna layanan *telemedicine*.

Penentuan jumlah sampel menggunakan Tabel Isaac dan Michael dengan taraf kesalahan 5%. Sampel dari penelitian ini akan diambil berdasarkan total populasi tiga SMA Negeri di Kota Makassar, yaitu sebesar 3.805 siswa/i SMA. Berikut ini merupakan tabel Sampel Isaac dan Michael dengan Tingkat Kesalahan 1%, 5%, dan 10% (Khoiriah, 2022):

**Tabel 2.1**  
**Tabel Sampel Isaac dan Michael dengan Tingkat Kesalahan**  
**1%, 5%, dan 10%**

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

Sumber: Sugiyono, 2010

Berdasarkan tabel sampel Isaac dan Michael diatas, ditemukan bahwa total sampel untuk menilai pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z di Kota Makassar ialah sebanyak 320 sampel. Dalam proses pengambilan sampel, sampel akan diambil pada tiga SMA Negeri di Kota Makassar yang berbeda. Sehingga, berikut ini merupakan rumus pembagian proporsi pada sampel:

$$\text{Proporsi} = \frac{\text{Populasi Sekolah}}{\text{Total Populasi}}$$

$$\text{Sampel} = \text{Proporsi} \times \text{Total Sampel}$$

Populasi siswa di SMA Negeri 5 Makassar adalah 1.294 dari total 3.805 siswa di tiga sekolah yang menjadi objek penelitian :

$$\begin{aligned} \text{Proporsi} &= \frac{1294}{3805} = 0,34 \\ \text{Sampel} &= 0,34 \times 320 = 109 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan sampel tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat 109 siswa/i dari SMA Negeri 5 akan menjadi responden penelitian. Selain pada SMA Negeri 5 Makassar, terdapat pula sampel dari SMA Negeri 21 Makassar. Populasi siswa di SMA Negeri 21 Makassar adalah 1.281 dari total 3.805 siswa di tiga sekolah yang menjadi objek penelitian :

$$\begin{aligned} \text{Proporsi} &= \frac{1281}{3805} = 0,34 \\ \text{Sampel} &= 0,34 \times 320 = 108 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan sampel tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat 108 siswa/i dari SMA Negeri 21 Makassar akan menjadi responden penelitian. Selain pada SMA Negeri 21 Makassar, terdapat pula sampel dari SMA Negeri 1 Makassar. Populasi siswa di SMA Negeri 21 Makassar adalah 1.230 dari total 3.805 siswa di tiga sekolah yang menjadi objek penelitian :

$$\begin{aligned} \text{Proporsi} &= \frac{1230}{3805} = 0,32 \\ \text{Sampel} &= 0,32 \times 320 = 103 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan sampel tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat 103 siswa/i dari SMA Negeri 1 Makassar akan menjadi responden penelitian.

## 2.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dibagi menjadi dua, yaitu pengumpulan data primer dan data sekunder. Proses pengumpulan data primer dilaksanakan melalui metode wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti dengan alat bantu berupa kuesioner dalam aplikasi *Google Form*. Dalam pelaksanaan wawancara, peneliti secara langsung menemui setiap responden secara individu. Peneliti juga melakukan kunjungan ke kelas untuk memilih responden yang memenuhi kriteria sebagai responden. Kriteria responden yang dimaksud, ialah siswa/i yang menggunakan aplikasi *telemedicine*.

Selain data primer, data sekunder juga digunakan untuk menunjang data primer yang dimiliki. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan mengumpulkan data dari instansi terkait, yaitu Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan. Data sekunder yang diperoleh berupa jumlah Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Makassar dan jumlah peserta didik Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Makassar.

## 2.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan ialah kuesioner yang akan dituangkan melalui aplikasi *Google form*. Kuesioner dibagi ke dalam tiga bagian, yaitu identitas responden, pertanyaan umum, serta pertanyaan khusus. Pertanyaan umum berupa pertanyaan pengantar untuk menilai pemahaman responden terkait *telemedicine*. Sedangkan, pertanyaan khusus pada dibagi menjadi lima bagian sesuai dengan variabel penelitian, yaitu *use behavior*, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Dalam kuesioner, seluruh jawaban responden di kelompokkan berdasarkan indikator Skala Likert. Skala likert merupakan skala yang mengelompokkan setiap jawaban responden dengan gradasi jawaban dari paling baik hingga paling buruk, yang berupa (Widodo et al, 2023) :

- a. Sangat Tidak Sesuai
- b. Tidak Sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat Sesuai

## 2.6 Pengolahan dan Analisis Data

Proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistics version 29*. Analisis data yang dilakukan pada program tersebut yang dibagi menjadi dua, yaitu:

### 2.6.1 Analisis Univariat

Analisis univariat merupakan salah satu jenis analisis yang digunakan jika hanya memiliki satu jenis variabel saja. Analisis univariat biasa digunakan hanya untuk mendeskripsikan atau menggambarkan hasil data yang telah dikumpulkan dan dianalisis. Analisis univariat juga memiliki beberapa parameter, seperti nilai distribusi frekuensi, nilai dispersi, dan nilai *mean*. Nilai *mean* terdiri dari *mean*, *median*, dan *modus*. Sedangkan, nilai dispersi terdiri atas *varians*, standar deviasi, dan *range* (Sarwono & Handayani, 2021).

### 2.6.2 Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan salah satu jenis analisis yang digunakan jika terdapat dua variabel, yang terdiri dari variabel dependel dan independen. Analisis bivariat biasa digunakan untuk menggambarkan hubungan dari dua variabel yang ingin dianalisis. Uji analisis bivariat yang digunakan ialah uji *chi-square*. Uji *chi-square* merupakan uji untuk menilai kekuatan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen yang dianalisis (Sarwono & Handayani, 2021).

## 2.7 Penyajian Data

Penyajian data berupa tabel yang dilengkapi dengan narasi untuk memperjelas penjelasan dari tabel data. Tabel merupakan salah satu alternatif penyajian data yang sering digunakan pada data numerik yang dilengkapi dengan garis serta kolom yang melahirkan sel-sel tabel untuk menyajikan data. Tabel memiliki beberapa unsur yang wajib ada, seperti judul tabel, judul baris, judul kolom, isi sel berupa data, dan sumber data yang biasanya diletakkan pada bagian bawah tabel.