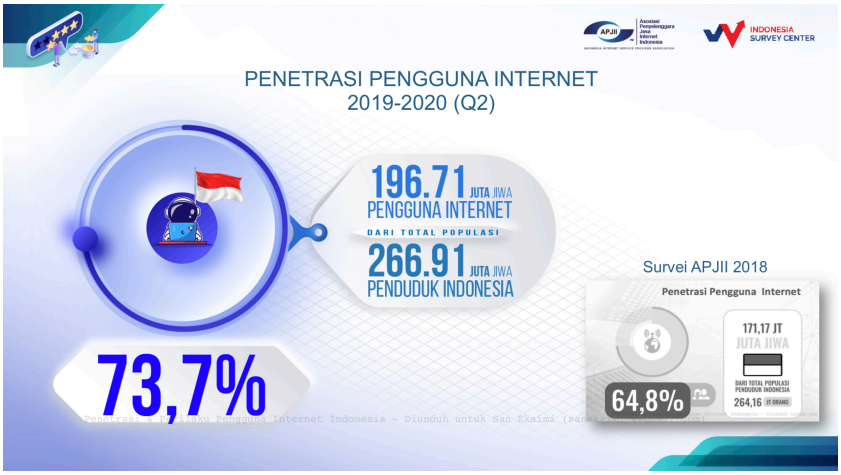
BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Setiap tahunnya, jumlah pengguna internet di dunia selalu mengalami peningkatan. Bisa dilihat dari data yang ditampilkan pada website kominfo bahwa pada tahun 2013 pengguna internet di dunia sebanyak 2.692.900 orang, sedangkan pada tahun 2014 mencapai 2.892.700 orang dan tahun 2015 mencapai 3.072.600 orang dan terakhir 2017 pengguna internet di dunia memiliki jumlah sebanyak 3.419.900 orang. Pada 2020, di Indonesia jumlah pengguna internet tercatat sudah mencapai sekitar 196.710.000 jiwa, itu berarti sudah melebihi dari 50% jumlah populasi penduduk di Indonesia yaitu sebanyak 269.910.000 jiwa. Hal ini menunjukkan pengguna Internet di Indonesia memiliki penetrasi sebesar 73,7% pada tahun 2019 sampai tahun 2020 (APJII, 2020).



Sumber: APJII (2020)

Gambar 1. 1. Data Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia

Berdasarkan Gambar 1.1 menunjukan tingginya angka pengguna internet di Indonesia. Pulau Jawa menjadi penyumbang pengguna internet paling besar, yaitu sebanyak 55% kemudian berikutnya adalah Pulau Sumatera sebesar 21%, lalu Pulau Sulawesi, Pulau Maluku, Pulau Papua memberikan kontribusi sebesar 10%, Pulau Kalimantan 9% dan yang paling kecil adalah Nusa Tenggara dan Pulau Bali sebesar 5%. Sedangkan di Pulau Jawa provinsi yang paling banyak menggunakan internet adalah Provinsi Jawa Barat dengan penetrasi sebesar 16,1% dan lebih besar dibandingkan dengan Jawa timur dan Jawa Tengah.

Saat ini dunia sedang menghadapi pandemi Covid-19 dimana virus ini pertama kali terdeteksi dari Kota Wuhan di China yang menyebabkan banyak kematian pada awal tahun 2020 dan kemudian pada Maret 2020, WHO mengumumkan bahwa Covid-19 menjadi sebuah pandemi. WHO memberikan aturan untuk mencegah penyebaran virus Covid-19 salah satunya yaitu pembatasan fisik antara individu dengan individu lainnya, larangan untuk keluar rumah dimana segala aktivitas bekerja, beribadah, dan sekolah dilaksanakan dirumah secara daring. Hal tersebut membawa dampak perubahan perilaku pada penggunaan internet di dunia dan termasuk di Indonesia, dimana menurut *Google Search Trends* internet diakses hampir setiap jam pada setiap harinya (Setyowati, 2020).

Selain pertumbuhan penggunaan internet, perubahan pencarian yang dilakukan oleh masyarakat di internet juga berubah, dimana terjadi peningkatan pencarian mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Covid-19.

Hal tersebut terjadi selama masa pembatasan fisik diberlakukan. Kebiasaan baru yang dilakukan oleh pengguna internet antara lain adalah konsumsi berita yang berlebihan, bermain *game* dan penggunaan layanan *streaming* yang semakin meningkat, konsumsi layanan digital sepanjang hari, lonjakan pencarian, transaksi di situs *e-commerce,* dan peningkatan jasa pengiriman *online.* Produk favorit pengguna internet dan yang paling sering dicari adalah produk kesehatan dan juga produk kebersihan, begitu juga bagi yang melakukan kegiatan kerja dan belajar dari rumah juga banyak yang memesan makanan melalui jasa pengiriman online dan mengakses *e-commerce* untuk membeli kebutuhan hidup sehari-hari (Setyowati, 2020).

Pada masa pandemi Covid-19 ini selain perubahan penggunaan internet di Indonesia yang dilakukan oleh masyarakat juga ada perubahan aplikasi yang diunduh oleh masyarakat. Salah satunya adalah tren peningkatan pengunduhan aplikasi kesehatan secara online atau biasa disebut juga dengan telekonsultasi yang mengalami kenaikan tingkat unduh yang signifikan. Halodoc, adalah salah satu aplikasi kesehatan di Indonesia yang cukup banyak diunduh oleh masyarakat semenjak pandemi Covid-19, dimana tingkat penetrasinya meningkat menjadi 100% semenjak bulan Maret 2020. Yang mendukung peningkatan penggunaan aplikasi kesehatan Halodoc juga antara lain adalah setelah Kementrian Kesehatan dan BNPB (Badan Nasional Penanggulangan Bencana) memilih Halodoc yang merupakan sebuah *platform* digital sebagai penyedia layanan untuk akses tes *(Rapid test)* Covid-19. Untuk menjalankan program ini, Halodoc

menggandeng Gojek serta beberapa rumah sakit yang bekerjasama untuk melaksanakan akses *rapid tes* yaitu Rumah Sakit Mitra Keluarga dan Pusat Pengelola Komplek Kemayoran (PPKK). Analisa lainnya karena masyarakat Indonesia sudah mulai meningkat tingkat kesadarannya untuk memeriksakan Kesehatannya sebagai tindakan preventif (Kontan, 2020).

Menurut Menkominfo Johny G. Plate pada diskusi publik Telemedisin yang dilihat pada Aptika (2020), menyatakan bahwa berdasarkan hasil penelitian, terdapat 44% responden telah beralih dari melakukan konsul dengan dokter secara tatap muka menjadi konsultasi secara *online.* Dimana hal tersebut diiringi juga dengan peningkatan kunjungan ke aplikasi *e-health* sebanyak 600% dari jumlah biasanya. Pandemi Covid-19 telah memicu kebiasaan baru pada bidang kesehatan sehingga merubah banyak hal menjadi digital.

Pandemi ini juga membuat Kementrian Kesehatan mengeluarkan surat edaran tentang Penyelenggaran Pelayanan Kesehatan melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19. Hal ini akan menjadi pemicu inovasi bagi layanan kesehatan untuk membuat atau menambah inovasi pada layanan yang sudah ada sebelumnya untuk para pasien (Kemkes, 2020).

Hal ini adalah fenomena baru dalam pengunduhan aplikasi telepon pintar masyarakat, khususnya di Indonesia yaitu meningkatnya unduhan pada aplikasi telemedisin. Pengertian dari telemedisin itu sendiri menurut WHO adalah pengunaan informasi dan teknologi komunikasi untuk

mengakses segala sesuatu tentang kesehatan seperti bagaimana cara mengobati pasien, meneliti sebuah penyakit baru, memberikan edukasi, dan sebagai sarana monitor keadaan penyakit di masyarakat. Sementara menurut Kepmenkes Nomor 192/Menkes/SK/VI/2012 menjelaskan bahwa telemedisin tersebut adalah pemanfaatan TIK (Teknologi Informasi Komputer) pada sektor kesehatan terutama untuk meningkatkan pelayanan kesehatan (Scele, 2020). Sementara menurut Oh et al. (2005) telemedisin adalah sebuah aplikasi yang berhubungan dengan kesehatan, teknologi dan *e-commerce* dimana teknologi memiliki peranan penting dalam penggunaan aplikasi ini dan faktor-faktor pendukung lainnya seperti jaringan internet, juga penyedia jasa layanan dari aplikasi telemedisin tersebut.

Doni Monardo selaku Ketua Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Indonesia mengatakan bahwa penggunaan telemedisin oleh masyarakat Indonesia, terutama pada masa pandemi ini sudah mencapai 300 ribu masyarakat. Dengan teknologi ini masyarakat bisa berkonsultasi langsung dengan dokter tanpa harus melalui tatap muka, membeli obat yang telah ditulis resepnya oleh dokter yang dikirimkan secara langsung ketika telah selesai konsultasi (Cnnindonesia, 2020).

Selama masa pandemi Covid-19, pemerintah melalui Kementrian Kesehatan telah bekerjasama dengan 4 *Startup* yaitu Gojek, Halodoc, Grab dan *Good doctor* untuk bekerjasama dalam penyediaan akses yang mudah untuk memperoleh layanan kesehatan. Tujuan dari kerjasama ini adalah agar Rumah Sakit rujukan tidak menumpuk untuk melayani masyarakat.

Layanan yang sudah disediakan oleh Gojek dan Halodoc adalah untuk membantu layanan kepada masyarakat untuk melakukan konsultasi secara daring, juga layanan pemesanan dan pengantaran obat.. Kemudian untuk Grab dan *Good doctor* menyediakan layanan konsultasi bagi masyarakat yang sedang melakukan isolasi mandiri (Gunawan, 2020).

Menurut Khan et al. (2019) perkembangan penggunaan ICT *(Information Communication Technology)* dan peningkatan penetrasi penggunaan internet mulai dapat menerima penggunaa aplikasi telemedisin. Bahkan menurut Cruickshank, Packman (2012) dalam Khan et al. (2019) menyatakan bahwa dengan menggunakan layanan telemedisin dapat menghemat biaya pelayanan kesehatan bagi masyarakat di negara berkembang. Namun menurut Tavares & Oliveira (2018) penggunaan telemedisin, penggunaan teknologi internet, dan pengembangan aplikasi khususnya pada aplikasi mengenai kesehatan, infrastuktur informatika dapat memberikan dampak yang signifikan pada kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan, khususnya pada negara maju.

Penerapan layanan telemedisin lebih banyak dilakukan pada negara-negara maju namun pada perkembangannya juga sudah mulai banyak diterapkan oleh negara-negara berkembang. Menurut Baryshaba et al. (2019) pada negara berkembang juga sudah mulai menerapkan informasi teknologi untuk perekaman data kesehatan, namun tidak dipungkiri yang menjadi kendala adalah pemahaman pengguna layanan telemedisin tidak bisa dilakukan dengan cepat, baik dari sisi penyedia layanan ataupun

pengguna layanan meskipun sudah diakui oleh beberapa penelitian bahwa penggunaan informasi teknologi sangat dapat memudahkan dan memberikan hasil yang lebih cepat juga daripada pelayanan konvensional (Kujala et al., 2018).

Oh et al. (2005) menyatakan bahwa kesulitan pertama dalam penggunaan layanan telemedisin adalah berasal dari perawat dan dokter yang ternyata cukup kesulitan dalam menggunakannya. Beberapa pasien dan tenaga medis menolak mengadopsi model layanan kesehatan yang berbeda dengan layanan konvensional atau praktik kesehatan pada umumnya, ada juga yang beralasan bahwa tidak memiliki cukup kemampuan di bidang teknologi untuk dapat menggunakan pendekatan telemedisin secara efektif. Yang paling menghambat dari semuanya adalah perbedaan gaya bahasa dan budaya antara pasien dan penyedia layanan, kemudian juga adanya hambatan teknologi mengingat telemedisin menggunakan sistem yang sangat kompleks, dimana terdapat potensi kegagalan fungsi, yang dapat memicu kegagalan perangkat lunak atau perangkat keras. Hal-hal tersebut dapat mengurasi rasa percaya dan mempengaruhi mental pasien yang juga akan menjadi tanggung jawab penyedia layanan kesehatan.

Namun pada akhirnya dikarenakan adanya pandemi Covid-19 memaksa semua pihak termasuk pemerintah, penyedia layanan kesehatan, dan pelaksana kegiatan kesehatan untuk harus mulai dapat menggunakan layanan telemedisin dalam pelayanannya kepada pasien. Sampai akhirnya

pemerintah mengeluarkan aturan Nomor 74 tahun 2020 pada masa pandemi Covid-19 agar para pelaku tenaga medis dapat memperoleh payung hukum pelindung yang jelas dalam pengaplikasiannya.

Di Indonesia layanan telemedisin sudah mulai diterapkan. Adapun layanan kesehatan berbasis *online* yang dikenal di Indonesia dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu telemedisin yang ditujukan untuk konsumen yang berguna untuk memberi fasilitas komunikasi dengan dokter serta pasien tanpa perlu bertatap muka yang biasa disebut dengan telekonsultasi. Telemedisin berikutnya adalah telemedisin untuk penyedia layanan kesehatan yaitu informatika medis dan klinis yang mencakup fasilitas kesehatan, institusi pendidikan kesehatan atau medis, dan para praktisi kesehatan atau dokter. Yang terakhir adalah layanan telemedisin untuk para akademisi dan peneliti yang disebut dengan bioinformatika yang dapat berguna untuk sistem manajemen, sistem distribusi dan sistem pengolahan data mengenai kesehatan (Amelia, 2020).

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Marketeers (2020) yang diperoleh peneliti ketika mengikuti Webinar yang diadakan oleh Markplus menyatakan bahwa tingkat keyakinan masyarakat untuk datang ke fasilitas kesehatan pada masa *Next Normal* masih rendah dan ketika sakit masyarakat masih mencoba untuk bersifat *self-reliant* dan membeli obat melalui layanan *online.* Masyarakat akan yakin datang ke fasilitas kesehatan yang menerapkan protokol kesehatan yang ketat dan menyediakan platform layanan pendaftaran *Online*. Ekspektasi masyarakat juga mengharapkan

adanya layanan konsultasi online untuk memudahkan berobat dimana 64,8% responden mengharapkan fasilitas kesehatan *online* (aplikasi, *chat,* dan *video call)* sementara hanya terdapat 26,7% fasilitas kesehatan saat ini yang menyediakan layanan konsultasi *online* di Jabodetabek. Setelah penerapan aplikasi layanan *online* diterapkan harapan masyarakat lainnya yaitu bentuk sosialisasi mengenai kredibilitas pelayanan *online* yang telah disediakan agar dapat meningkatkan *confidence level* dari masyarakat agar dapat tetap menggunakan layanan kesehatan pada masa *next normal* ini. Harapan masyarakat pada fasilitas kesehatan pada masa *next normal* ini juga adanya informasi di website, infografis di media sosial dan *file digital* yang dapat diunduh untuk melihat penawaran pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan (Marketeers, 2020).

Dengan adanya hasil survei tersebut maka akan tercipta peluang dan tantangan baru bagi fasilitas kesehatan dalam bidang pelayanan. Khususnya pada rumah sakit swasta yang mencoba untuk berinovasi di tengah pandemi Covid-19, salah satunya dengan meluncurkan layanan telekonsultasi bagi pasien. Telekonsultasi berperan sebagai salah satu jembatan yang menghubungkan dokter dan juga pasien dalam melakukan konsultasi berupa pemeriksaan awal sebelum pasien dapat hadir secara langsung. Penelitian Hans et al. (2018) menyatakan bahwa kesulitan penerapan layanan telemedisin ada pada perawat dan dokter yang tidak mau beradaptasi dengan adanya perubahan. Namun penelitian itu dilaksanakan pada saat sebelum pandemi Covid-19. Peneliti ingin meneliti lebih lanjut pengaruh faktor-

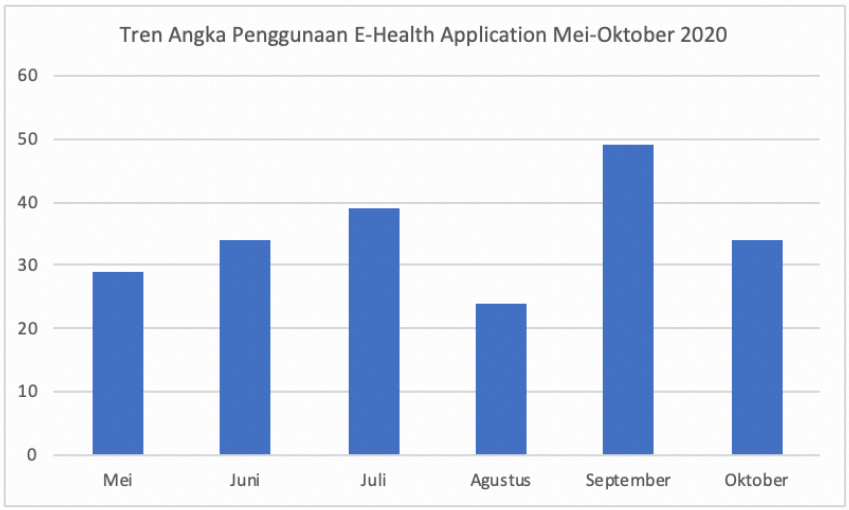
faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan telekonsultasi dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang sesuai dengan kondisi pandemi saat ini.

Sumber: *Social Media* Rumah Sakit Bethsaida (2020)

Gambar 1. 2. Layanan Telekonsultasi Rumah Sakit Bethsaida

Hal tersebut juga dirasakan oleh Rumah Sakit Bethsaida mengenai adopsi penggunaan layanan telekonsultasi. Rumah Sakit Bethsaida mulai meluncurkan layanan telekonsultasi dengan nama *Aido health*, semenjak disediakan layanan ini sejak Mei 2020 sampai dengan Oktober 2020 hanya memiliki konsumen sebanyak 209 pasien. Sangat jauh dengan pasien yang melakukan konsultasi secara *offline* atau tatap muka. Oleh karena itu dapat diasumsikan bahwa penggunaan layanan telekonsultasi di Rumah Sakit

Bethsaida masih sangat rendah, sehingga pihak manajemen Rumah Sakit ingin mengetahui kenapa kenapa layanan telekonsultasi ini masih belum bisa diterima dan dimanfaatkan sepenuhnya oleh para pasien dan bagaimana cara menanggulanginya, sehingga dibutuhkan penelitian untuk mengetahui akar permasalahan dalam rangka perbaikan layanan telekonsultasi ini kedepannya.



Sumber: Data Peneliti (2020)

Gambar 1. 3. Tren Penggunaan Layanan Telekonsultasi Bethsaida

Diharapkan dengan adanya layanan telekonsultasi ini dapat menjadi alternatif layanan kepada pasien yang akan melakukan konsultasi dengan dokter dan dapat membantu rumah sakit untuk bertahan, beradaptasi dan berkembang di masa pandemi Covid-19 ini.

Peneliti menggunakan teori TAM untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan telekonsultasi ini karena menurut Khan et al. (2019) dan Harst et al. (2019) TAM adalah suatu teori yang paling

tepat untuk melihat kesiapan individu atau sekelompok masyarakat untuk menggunakan sebuah teknologi baru. Adapun menurut penelitian Khan et al. (2019) konsep TAM yang digunakan untuk penelitian pada bidang kesehatan dan kedokteran adalah Persepsi kegunaan (*Perceived usefulness*), Persepsi kemudahan (*Perceived ease of use*), Privasi (*Privacy*), Kepercayaan (*Trust*), Niat untuk menggunakan (*Intention to use*) dan Penggunaan yang sebenarnya (*Actual use*). Walaupun sudah ada beberapa penelitian sebelumnnya yang mencoba untuk mengetahui pengaruh dari faktor-faktor TAM, namun masih sedikit yang melihat variabel apa yang paling dominan pengaruhnya. Sehingga pada penelitian ini peneliti menambahkan variabel moderasi untuk melihat faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap niat pasien untuk menggunakan layanan telekonsultasi ini.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pengunaan Layanan Telekonsultasi dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* di Rumah Sakit Bethsaida Gading Serpong dengan seluruh pasien Rumah Sakit Bethsaida yang sudah pernah menggunakan layanan telekonsultasi ini sebagai objek penelitiannya.

1.2. Rumusan Masalah

Munculnya pandemi Covid-19 pada awal 2020 berdampak negatif pada setiap lini usaha. Begitupun yang dialami oleh salah satu rumah sakit swasta yang berlokasi di Gading Serpong, yaitu Rumah Sakit Bethsaida yang dipaksa

beradaptasi dengan menyediakan layanan telekonsultasi bagi para pasiennya. Menurut data yang diperoleh dari rumah sakit, ternyata minat pasien dalam menggunakan layanan ini masih sangat rendah. Padahal dengan adanya fasilitas ini dapat memberi kemudahan bagi pasien yang masih takut untuk berobat secara tatap muka di masa pandemi ini. Oleh karena itu penelitian ini berupaya untuk melihat pengaruh dan hubungan antara faktor-faktor TAM terhadap keinginan atau niat pasien dalam menggunakan layanan telekonsultasi yang disediakan oleh Rumah Sakit Bethsaida, dan pengaruh niat untuk menggunakan dengan penerapan penggunaan yang sesungguhnya terhadap layanan telekonsultasi tersebut.

Dari beberapa uraian diatas yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan beberapa masalah penelitian yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat untuk menggunakan layanan telekonsultasi yang disediakan oleh Rumah Sakit Bethsaida Gading Serpong?
2. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat untuk menggunakan layanan telekonsultasi yang disediakan oleh Rumah Sakit Bethsaida Gading Serpong?
3. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap niat untuk menggunakan layanan telekonsultasi yang disediakan oleh Rumah Sakit Bethsaida Gading Serpong?

4. Apakah terdapat pengaruh privasi terhadap niat untuk menggunakan layanan telekonsultasi yang disediakan oleh Rumah Sakit Bethsaida Gading Serpong?
5. Apakah terdapat pengaruh niat untuk menggunakan terhadap penggunaan yang sesungguhnya dari layanan telekonsultasi yang disediakan oleh Rumah Sakit Bethsaida Gading Serpong?
6. Apakah faktor yang paling dominan mempengaruhi niat untuk menggunakan layanan telekonsultasi yang disediakan oleh Rumah Sakit Bethsaida Gading Serpong?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan yang menjadi alasan dilakukannya penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui pengaruh dari persepsi kemudahan terhadap niat untuk menggunakan layanan telekonsultasi yang disediakan oleh Rumah Sakit Bethsaida Gading Serpong.
2. Mengetahui pengaruh dari persepsi kemudahan terhadap niat untuk menggunakan layanan telekonsultasi yang disediakan oleh Rumah Sakit Bethsaida Gading Serpong.
3. Mengetahui pengaruh dari kepercayaan terhadap niat untuk menggunakan layanan telekonsultasi yang disediakan oleh Rumah Sakit Bethsaida Gading Serpong.

4. Mengetahui pengaruh dari privasi terhadap niat untuk menggunakan layanan telekonsultasi yang disediakan oleh Rumah Sakit Bethsaida Gading Serpong.
5. Mengetahui pengaruh dari niat untuk menggunakan terhadap penggunaan yang sesungguhnya dari layanan telekonsultasi yang disediakan oleh Rumah Sakit Bethsaida Gading Serpong.
6. Mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi niat untuk menggunakan layanan telekonsultasi yang disediakan oleh Rumah Sakit Bethsaida Gading Serpong.

1.4. Manfaat Penelitian

Penulisan Thesis ini memiliki manfaat yang dipercaya dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak lain, yaitu:

1. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menjadi acuan dalam mengembangkan objek pada penelitian berikutnya, yang dapat mengembangkan dalam segi objek atau dimensi lain agar menjadi penelitian yang lebih terbarukan dan lebih baik.
2. Bagi peneliti sendiri penelitian ini dapat memberi wawasan baru mengenai TAM dalam mempengaruhi orang lain untuk mau belajar menggunakannya dan sampai kepada penggunaan teknologi baru yang sebenarnya. Diharapkan pula hasil penelitian ini dapat memberi masukan manajerial bagi tempat peneliti bekerja.
3. Bagi perusahaan atau *stakeholders* diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk perusahaan dalam pengambilan keputusan mengenai penggunaan

teknologi baru yang akan digunakan baik oleh penyedia layanan yaitu perawat dan dokter serta bagi pasien sendiri. Diharapkan perusahaan dapat melihat keadaan sebenarnya di lapangan mengenai penggunaan teknologi baru bagi para perawat, dokter dan pasien.