

## BAB II

### TINJAUAN LITERATUR

#### 2.1. Tinjauan Teori

##### 2.1.1. *E-health* (Telemedisin)

Jika diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia, pengertian dari *e-health* adalah Telemedisin, yang merupakan komunikasi visual, audio dan data termasuk di dalamnya diagnosis, perawatan, konsultasi serta pengobatan dan diskusi ilmiah serta pertukaran data medis dalam melakukan praktik kesehatan yang dilakukan secara daring dan tidak bertatap muka langsung.

Telemedisin berasal dari Bahasa Yunani, yaitu *tele* yang artinya jauh, dan *medicus* yang artinya pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan. Istilah telemedisin, di dunia kesehatan mulai dikenal sejak tahun 1970-an dan dimaknai sebagai “*healing at a distance*”. Telemedisin merupakan penggunaan sistem dalam hal terapi (*curative medicine*). Dalam pelaksanaan telemedisin terdapat dua konsep yaitu *real time (synchronous)* dan *store- and-forward (asynchronous)*. *Synchronous telemedicine* memerlukan kehadiran kedua pihak pada saat itu karena diperlukan interaksi. Sedangkan *asynchronous telemedicine* tidak memerlukan kehadiran kedua pihak saat itu karena dilakukan pengumpulan data medis yang selanjutnya dikirim kepada dokter untuk dievaluasi secara *offline*. Berdasarkan peraturan IDI (Ikatan Dokter Indonesia), telemedisin dibagi menjadi lima, yaitu:

1. *Tele-expertise*, yang menghubungkan dokter umum dan dokter spesialis atau antar dokter spesialis, misalnya teleradiologi..
2. *Tele-consultation*, yang menghubungkan pasien dan dokter.
3. *Tele-monitoring*, yang digunakan tenaga kesehatan untuk memonitor berbagai parameter kondisi tubuh pasien secara virtual.
4. *Tele-assistance*, yang digunakan untuk memberikan arahan kepada pasien, misalnya dalam proses rehabilitasi.
5. *Tele-robotic/ tele-intervention*, yaitu pengendalian jarak jauh terhadap sebuah robot dalam suatu *tele-surgery* (Kuntardjo, 2020).

### **2.1.2. Telekonsultasi**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 20 Tahun 2019, telekonsultasi atau konsultasi online klinis adalah pelayanan konsultasi yang dilakukan secara jarak jauh untuk membantu menegakkan diagnosis dan/atau memberi pertimbangan atau saran tata laksana.

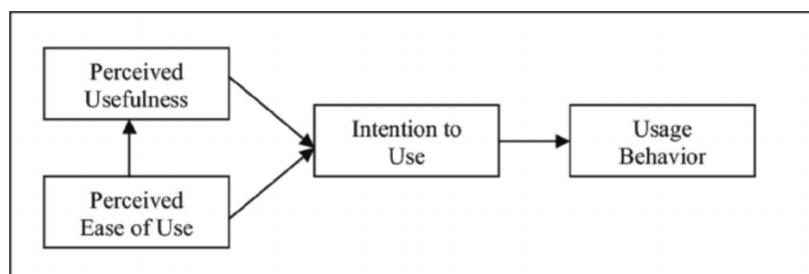
Telekonsultasi merupakan bagian dari telemedisin sehingga cakupannya lebih sempit. Adapun telemedisin mengacu pada layanan kesehatan jarak jauh secara umum yang tidak hanya berupa konsultasi online.

Berikut adalah beberapa cakupan telekonsultasi:

1. Komunikasi perihal keluhan dari pasien kepada dokter.
2. Pemberian diagnosis dari dokter kepada pasien.
3. Pemberian saran tata laksana dari dokter kepada pasien, seperti pengobatan dan tindakan medis (RI, 2019).

### 2.1.3. *Technology Acceptance Model (TAM)*

TAM adalah sebuah teori yang diperkenalkan oleh Davis dan merupakan salah satu model dari sekian banyak model yang paling banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku penerimaan oleh pengguna. Model ini didasarkan pada teori psikologi umum dan *Teori Reasoned Action* (TRA) yang sudah dikembangkan. TRA menegaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi sikap seseorang yang kemudian mengarah pada niat untuk menggunakan adalah kepercayaan, sehingga dapat menghasilkan perilaku. Sejalan dengan itu Davis memperkenalkan konstruksi TAM yaitu perspektif kegunaan atau manfaat, kemudahan penggunaan dan keinginan atau niat untuk menggunakan. Hubungan kegunaan yang dirasakan dan keinginan untuk menggunakan membentuk keyakinan penggunaan akhir pada teknologi yang dimaksud dan oleh karena itu dapat memprediksi sikap individu terhadap teknologi yang pada akhirnya akan memprediksi penerimaannya (Davis, 1985).



Sumber: Davis (1985)

Gambar 2. 1. *Technology Acceptance Model*

Niat individu akan dipengaruhi oleh kegunaan dan kemudahan penggunaan akan teknologi informasi, dengan menggunakan system *attitudional*, yang dipisahkan menjadi salah satu perilaku pemakaian (*usage*) dengan dua atau lebih variabel lainnya yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) serta persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang dijalankan pada beberapa bagian individu dalam melakukan kesiapan dalam menggunakan teknologi informasi. Ermawati & Delima (2016), menyatakan bahwa TAM memiliki cukup banyak keuntungan, yaitu merupakan sebuah model perilaku yang dapat menjawab bagaimana kegagalan sebuah penerapan Sistem informasi bisa terjadi, sehingga pengguna yang tadinya diharapkan akan banyak namun pada kenyataannya tidak ada sama sekali. TAM juga memiliki dasar-dasar teori pembentuk yang kuat dan dari banyak penelitian yang menggunakan TAM sebagai dasar teorinya, dapat dikatakan bahwa sebagian besar hasil dari penelitian tersebut dapat mendukung sehingga dapat disimpulkan bahwa menggunakan TAM adalah model penelitian yang tepat. Lalu yang terakhir, TAM juga merupakan sebuah model yang sederhana dan valid.

Untuk memanfaatkan teknologi informasi sebagai perantara antara seseorang yang akan dihadapkan pada sebuah pilihan keputusan dalam menjalankan Sistem komunikasi dan transaksi cukup sulit, ditambah pula dengan resiko yang harus ditanggung apabila sistem tersebut tidak dapat berjalan dengan baik. Teknologi informasi sebagai

alat bantu bagi manusia dan individu, terutama harus benar-benar memperoleh kepercayaan terlebih dahulu dari individu agar mendapatkan kepercayaan dan dapat dimanfaatkan seluruh fasilitasnya secara keseluruhan.

#### **2.1.4. Dimensi TAM**

Seperti yang telah dipaparkan pada pengertian TAM diatas bahwa penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan model TAM dari Davis yang sudah dikembangkan untuk keperluan penelitian pada teknologi bidang kesehatan oleh Khan et al., (2019) yaitu:

1. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*), yaitu persepsi ketika individu memiliki keyakinan bahwa dengan menggunakan 21system informasi akan meningkatkan kinerja dan dapat memberikan manfaat dan pengalaman yang baru bagi penggunaannya.
2. Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*), yaitu sebuah anggapan memperoleh sesuatu dengan mudah dalam menggunakan teknologi yang merupakan tingkat keyakinan seorang individu dalam pengalamannya menggunakan teknologi atau 21system tertentu dan pada waktu penggunaanya dirasakan cukup mudah.
3. Kepercayaan (*Trust*), adalah sebuah kepercayaan yang diperoleh oleh sebuah pihak dari pihak yang lain dalam melakukan transaksi tertentu dimana dari transaksi tersebut terdapat keyakinan bahwa sama-sama

saling menguntungkan dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masing-masing pihak.

4. Privasi (*Privacy*), yaitu merupakan pelayanan khusus yang diberikan oleh sebuah perusahaan kepada pelanggan atau konsumennya secara pribadi. Dalam hal ini, perusahaan memiliki kesempatan untuk mendapatkan informasi seputar pelanggan. Informasi yang diberikan akan direkam dalam detail akun yang dimiliki oleh pelanggan secara lengkap dan data tersebut akan tersimpan rapi dalam *database* perusahaan dan dipanggil kembali oleh *user* untuk kepentingan bersama.

#### **2.1.5. Niat untuk Menggunakan (*Intention to Use*)**

*Intention to use* dapat didefinisikan sebagai sebuah keinginan, niat dan perilaku seorang individu untuk menggunakan sebuah teknologi yang diberikan. Dalam menggunakan sebuah teknologi, tingkat keinginan dari seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut dapat dilihat dan dinilai dari sikap kesehariannya dalam menghadapi teknologi tersebut, misalnya keinginan menambah *followers* dengan menjadi *influencer*, dan juga motivasinya dalam tetap menggunakan serta keinginannya untuk memotivasi pengguna lain (Khan et al., 2019).

### 2.1.6. Penggunaan yang Sebenarnya (*Actual Use*)

*Actual Use* adalah sebuah keputusan yang dilakukan oleh masing-masing individu dalam memutuskan untuk menggunakan sebuah Sistem tertentu yang kemudian akhirnya akan memberikan kebiasaan baru dalam penggunaan yang disebut dengan *Actual System Usage*. *Actual system usage* diartikan menjadi sebuah penilaian terhadap kapan untuk memutuskan untuk melakukan penggunaan teknologi. Seseorang akan memiliki rasa puas dalam penggunaan sebuah Sistem apabila mereka yakin dalam penggunaannya meningkatkan produktivitas dan mudah dalam penggunaannya dan dilakukan penggunaannya secara berulang-ulang (Khan et al., 2019).

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Hasil tulisan terdahulu merupakan sebuah gambaran serta menjadi data pendukung juga referensi bagi peneliti dalam melakukan sebuah penelitian. Dasar atau acuan yang terdapat dalam proses penelitian yang berisi teori-teori atau temuan-temuan dari beberapa penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan data pendukung untuk melakukan penelitian. Berikut ini beberapa penelitian sebelumnya yang dijadikan sumber referensi oleh peneliti:

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu

Jurnal	Jurnal 1	Jurnal 2	Jurnal 3	Jurnal 4
Nama Jurnal, Volume, Nomor	Sage Open Publication,	Thesis (Ph. D.)—	<i>Jurnal</i>	Jurnal Ilmu Perpustakaan,

Jurnal, Tahun	Volume 9 (3), Pages 21582440198, 2019	Massachusetts Institute of Technology, Sloan School of Management, 1986	<i>Akuntansi Indonesia,</i> 5(2), 163	Volume 5 No 4 Tahun 2016
Judul	<i>Investigating Factors Impelling the Adoption of e- health: A Perspective of African Expats in China</i>	<i>A Technology Acceptance Model for Empirically testing new end-user information systems: Theory and Results</i>	Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, dan pengalaman terhadap minat wajib pajak menggunakan 24system E- filing (Studi kasus wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Pati	Analisis Penerimaan Pemustaka Terhadap Penerapan Sistem Otomasi Perpustakaan Inlis dengan menggunakan Pendekatan TAM di Kabupaten Kendal
Peneliti	Imran Khan & Guo Xitong &	Fred D Davis	Ermawati N & Delima Z M	Ana Ratnasari & Jumino



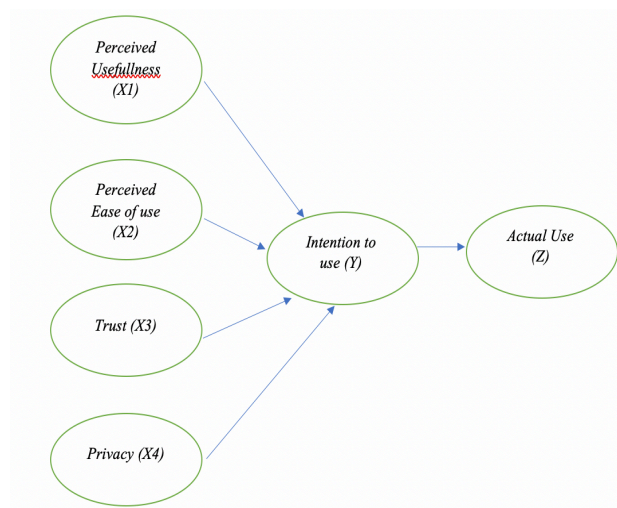
	Zeeshan Ahmad & Fakhar Shahzad			
Tempat Penelitian	China	Amerika	Indonesia (Pati Jawa Tengah)	Indonesia (Kendal Jawa Tengah)
Bidang Studi	Business	Management	Akuntansi	Ilmu Perpustakaan
Pendekatan dan Analisis	Metode Survei dengan 300 responden dilanjut dengan PLS	<i>Literature review</i>	Metode Penelitian menggunakan SEM	Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode penelitian survey
Kesimpulan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor TAM yaitu kegunaan, kemudahan dan privasi mempengaruhi minat penggunaan	Untuk mengembangkan dan menguji sebuah model yang mengandung sifat manusia untuk menggunakan atau menerima bentuk	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa <i>perceived ease of use</i> , <i>perceived usefulness</i> , dan <i>experience</i> memberikan pengaruh	Penerapan sistem otomasi perpustakaan INLIS sudah diterima dengan baik oleh pemustaka di perpustakaan KPAD Kabupaten Kendal dengan

	teknologi dan untuk kepercayaan tidak memiliki pengaruh signifikan	teknologi yang baru	terhadap minat penggunaan <i>E-Filing</i>	variabel PU, PEU dan Faktor sosial yang mempengaruhi penerimaan penggunaannya.
--	--	---------------------	---	--

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2021)

### 2.3. Rerangka Konseptual

Model penelitian ini mengadopsi dari *Theory of Acceptance Model* dari Davis (1985) dan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khan (2019) yang berjudul “*Investigating Factors Impelling the Adoption of e-health: A Perspective of African Expats in China*”. Referensi penelitian ini dipilih karena dirasa paling sesuai dan berkaitan dengan masalah penelitian yang dimiliki peneliti. Berikut adalah model digunakan dalam model penelitian ini:



Sumber: Khan et al. (2019)

Gambar 2. 2. Rerangka Konseptual

## 2.4. Hipotesis Penelitian

Berikut ini adalah hipotesis atau beberapa dugaan sementara yang berguna untuk memberi arah bagi analisis penelitian. Rerangka pemikiran memudahkan peneliti dalam menarik hipotesa yang juga didukung oleh penelitian sebelumnya dimana penelitian ini menggunakan acuan dari penelitian terdahulu Khan et al. (2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Khan et al. (2019) menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel persepsi kegunaan terhadap niat untuk menggunakan dari dari pasien terhadap layanan *e-health application* yang merasa manfaat yang diberikan aplikasi tersebut sangat mempengaruhi niat mereka untuk mau menggunakannya. Maka berdasarkan uraian tersebut, peneliti mengajukan hipotesis yaitu:

H1 : Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan dari persepsi kegunaan terhadap niat untuk menggunakan layanan telekonsultasi yang disediakan oleh Rumah Sakit Bethsaida Gading Serpong.

Penelitian yang dilakukan oleh Khan et al. (2019) menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan pada variable persepsi kemudahan terhadap niat untuk menggunakan pasien terhadap *e-health application* yang merasa bahwa kemudahan yang dirasa dari aplikasi tersebut mempengaruhi niat mereka sehingga mau menggunakan aplikasi tersebut. Maka berdasarkan uraian tersebut, peneliti mengajukan hipotesis yaitu:

H2 : Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan dari persepsi kemudahan terhadap niat untuk menggunakan layanan telekonsultasi yang disediakan oleh Rumah Sakit Bethesda Gading Serpong.

Penelitian yang dilakukan oleh Khan et al. (2019) menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang negatif dan tidak signifikan pada variabel kepercayaan terhadap niat untuk menggunakan pasien terhadap *e-health application* yang merasa bahwa kepercayaan tidak mempengaruhi mereka untuk memiliki niat menggunakan aplikasi tersebut, karena mereka tidak keberatan untuk membagikan informasi pribadinya kepada dokter atau tenaga medis. Maka untuk membuktikan apakah hasil penelitian terdahulu sesuai dengan hasil penelitian peneliti saat ini, peneliti mengajukan hipotesis yaitu:

H3 : Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kepercayaan terhadap niat untuk menggunakan layanan telekonsultasi yang disediakan oleh Rumah Sakit Bethesda Gading Serpong.

Penelitian yang dilakukan oleh Khan et al. (2019) menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel privasi terhadap niat untuk menggunakan pasien terhadap *e-health application* yang merasa bahwa privasi yang diberikan oleh aplikasi mempengaruhi niat mereka untuk mau menggunakan aplikasi tersebut. Maka berdasarkan uraian tersebut, peneliti mengajukan hipotesis yaitu:

H4 : Diduga terdapat pengaruh dari privasi terhadap niat untuk menggunakan layanan telekonsultasi yang disediakan oleh Rumah Sakit Bethsaida Gading Serpong.

Penelitian yang dilakukan oleh Khan et al. (2019) menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan pada variable niat untuk menggunakan terhadap penggunaan yang sesungguhnya dari *e-health application* yang merasa dengan adanya niat untuk menggunakan aplikasi tersebut, membuat mereka benar-benar menggunakan aplikasi tersebut. Maka berdasarkan uraian tersebut, peneliti mengajukan hipotesis yaitu:

H5 : Diduga terdapat pengaruh dari niat untuk menggunakan terhadap penggunaan yang sesungguhnya dari layanan telekonsultasi yang disediakan oleh Rumah Sakit Bethsaida Gading Serpong.

Untuk mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi niat dalam menggunakan telekonsultasi tersebut, maka peneliti mengajukan hipotesis yaitu:

H6 : Diduga terdapat pengaruh dari faktor yang paling dominan terhadap niat untuk menggunakan layanan telekonsultasi yang disediakan oleh Rumah Sakit Bethsaida Gading Serpong.