

BISNIS KESEHATAN BERBASIS DIGITAL: *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP INTENSI PENGGUNAAN APLIKASI DIGITAL *TELEMEDICINE****Digital-Based Health Buisness: Perceived Usefulness of intention to Use digital Telemedicine Applications***Nella Tri Surya¹, Sri Nurul Kur'aini²¹Administrasi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta²Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Kusuma Husada Surakarta*(Email: nellats@ukh.ac.id/ 0853 9652 8892)**ABSTRAK**

Semua manusia membutuhkan Kesehatan yang terus-menerus baik dalam kondisi yang normal maupun dalam kondisi pandemic seperti saat ini. Layanan Kesehatan berbasis digital hadir di tengah masyarakat untuk memenuhi kebutuhan yang ada. Masyarakat sebagai pengguna dihadapkan pada berbagai macam pilihan pelayanan kesehatan sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pengguna. Masyarakat secara umum telah mengetahui adanya pelayanan Kesehatan berbasis digital namun belum menggunakannya karena memiliki banyak pertimbangan. Di sisi lain, masyarakat yang telah menggunakan lebih mempertimbangkan faktor kemanfaatan dan kemudahan dalam menggunakan pelayanan Kesehatan digital tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh antara *Perceived Usefulness* dan terhadap Intention penggunaan layanan Kesehatan digital *Telemedicine* di Klinik Universitas Kusuma Husada Kota Surakarta. Populasi sebanyak 1.432 jiwa. Sampel ditarik secara purposive sampling yaitu sebanyak 100 orang. Menggunakan analisis univariat. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh antara variabel *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to use mobile Telemedicine* di Klinik Universitas Kusuma Husada Surakarta.

Kata Kunci: Pemanfaatan, Penggunaan, Kesehatan, Digital, *Telemedicine***ABSTRACT**

All humans need continuous health both under normal conditions and in pandemic conditions like today. Digital-based health services are present in the community to meet existing needs. Society as users are faced with various choices of health services according to user preferences and needs. The public in general is aware of digital-based health services but has not used them because they have many considerations. On the other hand, people who have used it are more considerate of the benefits and ease of using these digital health services. This study aims to explain the influence between *Perceived Usefulness* and the Intention of using *Telemedicine* digital health services at the Kusuma Husada University Clinic, Surakarta City. The population is 1,432 people. The sample was drawn by purposive sampling as many as 100 people. Using univariate analysis. The results showed that there was an influence between the *Perceived Usefulness* variable on the Intention to Use Mobile *Telemedicine* at the Kusuma Husada University Clinic, Surakarta.

Keywords: Utilization, Use, Health, Digital, *Telemedicine***PENDAHULUAN**

Media informasi melalui internet menjadi salah satu media penggunaan dalam mencari informasi, melakukan komunikasi dan bisnis saat ini. Internet memberi kemudahan

akan informasi dalam kehidupan sosial dan kegiatan perekonomian (bisnis).

Internet ialah suatu sistem global dari seluruh jaringan komputer yang dihubungkan menggunakan *Internet Protocol*

Suite (TCP/IP) untuk melayani miliaran pengguna diseluruh dunia. Dengan adanya internet ini tentu akan semakin memudahkan proses “globalisasi” di dunia.¹

Telehealth atau istilah lainnya *telemedicine* merupakan layanan kesehatan jarak jauh melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dapat memberikan solusi pelayanan kesehatan untuk daerah terpencil dimana fasilitas kesehatan belum memadai. Di India, telemedis dimanfaatkan untuk menghubungkan seluruh rumah sakit termasuk rumah sakit kecil yang berada di desa (Majumdar, 2007).²

Bersamaan dengan peningkatan penggunaan internet, munculah beberapa media elektronik yang memanfaatkannya untuk kegiatan berbisnis, yang kemudian dikenal sebagai *Electronic e-commerce*.³

Selain masalah kepercayaan, Hal ini sangat dipengaruhi oleh Model Teori Penerimaan Teknologi, atau dikenal dengan TAM (*Technology Acceptance Model*), Menurut Fred D. Davis (1986). TAM adalah Teori Sistem yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna mengerti dan merasakan manfaat menggunakan sebuah teknologi informasi. Dalam teori TAM ditentukan oleh 2 persepsi, yaitu Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Penggunaan.

Sejauh ini permintaan masyarakat untuk layanan konsultasi kesehatan terbilang tinggi. Namun keberadaan rumah sakit umum milik pemerintah atau swasta, belum begitu maksimal menampung tingginya permintaan itu. Meskipun demikian, kemajuan zaman dan

perkembangan teknologi telah memberikan kemudahan bagi manusia. Termasuk hadirnya layanan kesehatan lewat online atau digital.

World Health Organization (WHO) mengadopsi definisi telemedis sebagai berikut (*World Health Organization Global Observatory for eHealth, 2017*): Penyampaian layanan perawatan kesehatan oleh semua profesional perawatan kesehatan, yang mana jarak merupakan faktor kritikal, yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk pertukaran informasi yang valid untuk diagnosis, pengobatan dan pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi dan untuk pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan, demi kemajuan kesehatan individu dan komunitas mereka.⁴

Sudah banyak layanan online atau platform kesehatan yang menyediakan jasa konsultasi hingga proteksi kesehatan. Salah satunya ialah Alodokter. *Head of Marketing Alodokter*, aplikasi Alodokter sendiri sudah ada sejak 2014 lalu. Seiring perjalanan waktu, layanan ini terus berkembang dan menghadirkan fitur-fitur konsultasi. Alodokter ialah aplikasi kesehatan berbasis di Indonesia yang menghubungkan pasien dengan dokter secara digital (Arian Vivaldi, 2019).⁵

Layanan Kesehatan berbasis digital hadir di tengah masyarakat untuk memenuhi kebutuhan yang ada. Masyarakat sebagai pengguna dihadapkan pada ragam pilihan layanan kesehatan sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pengguna. Masyarakat secara umum telah mengetahui adanya layanan Kesehatan berbasis digital namun belum

menggunakannya karena memiliki pertimbangan yaitu harga. Di sisi lain, masyarakat yang telah menggunakan lebih mempertimbangkan faktor kemanfaatan dalam menggunakan layanan Kesehatan digital tersebut. Penelitian ini untuk menjelaskan pengaruh antara *Perceived Usefulness* dan terhadap Intention penggunaan layanan Kesehatan digital *Telemedicine*.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian penelitian quasi *eksperimental design*. Sugiyono (2014) mendefinisikan bahwa penelitian eksperimen yaitu penelitian yang digunakan untuk mencari pengaruh perlakuan tertentu terhadap yang lain dalam kondisi yang terkendali. Penelitian ini dilakukan di Klinik Universitas Kusuma Husada Kota Surakarta Provinsi Jawa Tengah. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penduduk yang berada di wilayah Kerja Klinik Universitas Kusuma Husada Kota Surakarta yang berjumlah 1.432 jiwa. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pengguna dan bukan pengguna aplikasi *telemedicine* di Klinik Universitas Kusuma Husada Kota Surakarta. Sampel ditarik secara "*Purposive Sampling*" yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan dengan menggunakan rumus Slovin berjumlah 100 Orang. Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan *Purposive Sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah ditentukan. Oleh karena itu, sampel yang dipilih sengaja ditentukan berdasarkan kriteria tertentu

yang telah ditentukan untuk mendapatkan sampel yang representatif dengan kriteria: umur diatas 18 Tahun, dan memiliki *Handphone*.

Teknik pengolahan dan analisis data yaitu data primer dan data sekunder. Sedangkan analisis pengolahan data dari hasil penelitian diolah menggunakan SPSS.

HASIL

Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian yang dilakukan, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur pekerjaan dan Pendidikan Terakhir menunjukkan bahwa responden yang tertinggi berdasarkan umur berada pada kategori umur 23-27 tahun yaitu sebanyak 37 orang (37.0%), sedangkan terendah berada pada kategori 53-56 tahun yaitu sebanyak 2 orang (2.0%) dan tidak terdapat responden yang berumur pada kisaran 48-52 tahun. Selanjutnya karakteristik responden tertinggi berdasarkan jenis kelamin yaitu responden perempuan sebanyak 70 orang (70.0%), sedangkan laki-laki sebanyak 30 orang (30.0%) dapat dilihat di lampiran table 1 dan 2. Karakteristik responden tertinggi berdasarkan pendidikan yaitu pendidikan responden pada perguruan tinggi sebanyak 55 orang (55.0%), sedangkan yang terendah yaitu responden yang berpendidikan. Pascasarjana dan Ibu Rumah Tangga sebanyak 5 orang (5.0%).

Berdasarkan lampiran Tabel 3 menunjukkan tabulasi silang tertinggi yaitu berada pada *Perceived Usefulness* kategori rendah dan *Intention to use mobile*

Telemedicine pada kategori tinggi sebanyak 33 orang (50.8%), sedangkan yang kategori rendah yaitu *Perceived Usefulness* sebanyak (28.5%). Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-square diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,001 ($< 0,05$) yang berarti bahwa terdapat pengaruh antara variabel *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to use mobile Telemedicine di Klinik Universitas Kusuma Husada Surakarta*.

PEMBAHASAN

Telemedicine

Telemedicine adalah praktek kesehatan dengan memakai komunikasi audio, visual dan data, termasuk perawatan, diagnosis, konsultasi dan pengobatan serta pertukaran data medis dan diskusi ilmiah jarak jauh. Berdasarkan pengertian di atas, dapat kita pahami bahwa cakupan telemedicine cukup luas, meliputi penyediaan pelayanan kesehatan jarak jauh (termasuk klinis, pendidikan dan pelayanan administrasi), melalui transfer informasi (audio, video, grafik), dengan menggunakan perangkat-perangkat telekomunikasi (audio-video interaktif dua arah, komputer, dan telemetri) dengan melibatkan dokter, pasien dan pihak-pihak lain. Secara sederhana, telemedicine sesungguhnya telah diaplikasikan ketika terjadi diskusi antara dua dokter membicarakan masalah pasien lewat telepon.⁷

Secara umum, telemedisin dapat dikatakan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan medis dari jarak yang terpisah atau tidak ada tatap muka. Fasilitas komunikasi yang

digunakan dapat berupa telepon, panggilan video, situs internet, atau alat komunikasi canggih lainnya.⁸

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Jamil bahwa sistem dan model pelayanan kesehatan khususnya tentang menyangkut dengan konsultasi medis di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Chasan Boesoirie Kota Ternate, maka didapat beberapa kelemahan, yaitu: 1. Sulitnya masyarakat untuk mendapatkan pelayanan konsultasi medis secara optimal. Hal ini disebabkan karena keterbatasan waktu layanan konsultasi/pemeriksaan kesehatan 2. Masyarakat harus mendatangi Rumah Sakit Sakit atau Tempat Praktek Dokter setempat guna konsultasi medis. Dari keterbatasan sistem yang ada saat ini, maka perlu dikembangkan suatu sistem yang dapat memberikan informasi kepada masyarakat dan juga paramedis guna meng-optimalkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Saat ini masyarakat memang sangat membutuhkan pelayanan kesehatan yang praktis apalagi masa pandemi yang mengahurskan masyarakat menjaga jarak dan tidak keluar rumah jika bukan karena urusan mendesak.⁹

Hasil penelitian yang dilakukan Wike Krisdayantisejalan dengan penelitian ini yang menunjukkan bahwa efektifitas pelayanan BPJS kesehatan melalui aplikasi mobile jaminan kesehatan nasional (JKN) di kota Medan di katakan efektif dan efisien dikarenakan dengan adanya aplikasi ini sangat membantu kegiatan administrasi di Kantor BPJS kesehatan dalam melayani masyarakat.

Aplikasi mobile JKN sangat membantu untuk mengakses pelayanan BPJS kesehatan karena banyaknya fitur-fitur dilamnya peserta tidak perlu pergi ke kantor BPJS kesehatan, dengan menggunakan aplikasi mobile JKN atau *care center* peserta sudah bisa langsung mendapatkan pelayanan BPJS kesehatan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian ini, menunjukkan bahwa hasil dari tabulasi silang didapatkan angka yang signifikan artinya pemanfaatan aplikasi layanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap penggunaannya. Masyarakat bisa merasakan banyak manfaat ketika menggunakan aplikasi telemedicine.10

Hasil uji *statistic* yaitu Sig 0.001 > 0.05 maka dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara manfaat terhadap keinginan untuk menggunakan

telemedicine. Hasil ini menunjukkan juga bahwa kriteria yang digunakan pada faktor manfaat atau *Percived usefulness* yaitu efektivitas dalam mencari yang meningkat, tersedianya informasi tambahan membuat responden ingin menggunakan dan memanfaatkan *telemedicine*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa *telemedicine* telah digunakan dan dimanfaatkan sebagai salah satu solusi pelayanan kesehatan utamanya di masa *pandemic Covid-19*. Diharapkan penelitian selanjutnya bisa fokus teradap pemanfaatan telemedicine dalam pelayanan medik yang lebih spesifik dan kepuasan pengguna aplikasi telemedicine baik tenaga medis maupun pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ariyanti, Sri, and Kautsarina Kautsarina. "Kajian Tekno-Ekonomi pada Telehealth di Indonesia [Techno-Economic Study on Telehealth in Indonesia]." *Buletin Pos dan Telekomunikasi* 15, no. 1 (2017): 43-54.
2. Coelho, K. R., (2011), Identifying Telemedicine Services To Improve Access To Specialty Care For The Underserved In The San Francisco Safety Net, *International Journal of Telemedicine and Applications*, Vol. 2011, 14 pages.
3. Susanti, Febsri. "Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Pada E-Commerce Lazada. co. id (Studi Pada Mahasiswa Jurusan S1 Manajemen "STIE KBP" Padang)." (2018).
4. Ambaryanti, Zehan Amelza Tri. "Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Satisfaction dan Dampaknya pada E-Repurchase Intention Pengguna Halodoc." . 2019.
5. Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung, Alfabeta.
6. JAMIL, Mohamad; KHAIRAN, Amal; FUAD, Achmad. Implementasi Aplikasi Telemedicine Berbasis Jejaring Sosial dengan Pemanfaatan Teknologi Cloud Computing. *JEPIN (Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika)*, 2015, 1.1.
7. KRISDAYANTI, Wike. *Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk Meningkatkan*

- Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan*. 2021. PhD Thesis.
8. Beauchamp, Tom L. and James F. Childress, *Principles of Biomedical Ethics*, 7th edition, Oxford University Press, New York, 2013.
 9. Jamil M, Khairan A, Fuad A. Implementasi Aplikasi Telemedicine Berbasis Jejaring Sosial dengan Pemanfaatan Teknologi Cloud Computing. *JEPIN (Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika)*. 2015;1(1).
 10. Krisdayanti, Wike. "Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Kota Medan." PhD diss., 2021.

LAMPIRAN

Tabel 1. Frekuensi Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IRT	5	5.0	5.0	5.0
	PegawaiSwasta	35	35.0	35.0	40.0
	Pelajar/Mahasiswa	55	55.0	55.0	95.0
	PNS	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel 2. Frekuensi Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	30	30.0	30.0	30.0
	Perempuan	70	70.0	70.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel 3. *Perceived Usefulness terhadap Intention to use mobile Telemedicine*

<i>Perceived Usefulness</i>	<i>Intention to use</i>				<i>Total</i>		<i>p-value</i>
	<i>Rendah</i>		<i>Tinggi</i>		<i>n</i>	<i>%</i>	
	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>			
Rendah	32	49.2	33	50.8	65	100	0,001
Tinggi	10	28.5	25	71.5	35	100	
Total	42	42.0	58	58.0	100	100.0	