Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi intention masyarakat menggunakan platform telehealth pasca pandemi Covid-19

https://ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/holistik/article/view/9155/pdf

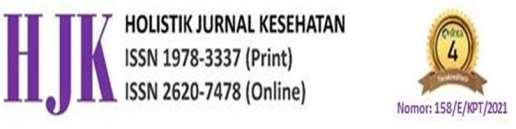
**COVER**



**EDITORIAL TEAM**



Holistik Jurnal Kesehatan, Volume 17, No.2, April 2023: 102-113



INFORMASI ARTIKEL  
Received: January, 31, 2023  
Revised: May, 18, 2023  
Available online: May, 27, 2023  
at : http://ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/holistik

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi intention masyarakat menggunakan platform telehealth pasca pandemi Covid-19

Sarah Geltri Harahap1, Ellynia1, Andrianto Widjaja2\*

1Program Studi Administrasi Kesehatan , Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta 2Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen PMM, Jakarta Pusat  
Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

Abstract

Background: Telehealth is a form of health service innovation used during the Covid-19 pandemic where users can use this technology without having to go to the hospital for their health. The development of health services towards digitization has begun to develop in health services in Indonesia. Hospitals in Indonesia, especially in Jabodetabek, have adopted many telehealth services.

Purpose: To analyze the factors that influence people's intention to use telehealth so that they can develop telehealth innovations by looking at the dimensions of technology and users.  
Method: The study was conducted using a quantitative approach with a cross-sectional design using primary data. The analysis used was univariate, chi square test, multiple linear regression test.

Results: From a total of 109 respondents it was found that the factors that most influenced community interest from the technology dimension were social support (p=0.005) and facilities and infrastructure (p=0.005) where the technology dimension obtained an R square of 0.917 while on the user dimension the most influencing community intentions are perceived usefulness (p = 0.005) and perceived convenience (p = 0.005), where the user dimension factor has an R square of 0.874.

Conclusion: There is a relationship between perceived usefulness, perceived ease of use and intention to use the community in using the telehealth platform in the community in Jabodetabek. The factors of perceived ease to use, perceived usefulness, social influence, and facilitating conditions are the factors that most influence people's intention to use telehealth in Jabodetabek.

Suggestion: The technology dimension factor and the user dimension are things that must be considered for the future development of telehealth technology so that patients are more loyal to reusing telehealth applications during the post-Covid-19 pandemic health digitalization.

Keywords: Community Intentions; Telehealth; Pandemic; Covid-19.

Pendahuluan: Telehealth merupakan bentuk inovasi pelayanan kesehatan yang telah dimanfaatkan di masa pandemi Covid-19 dimana pengguna dapat menggunakan teknologi tersebut tanpa berkunjung ke rumah sakit untuk kesehatannya. Perkembangan pelayanan kesehatan ke arah digitalisasi sudah mulai berkembang di pelayanan kesehatan di Indonesia. Rumah sakit di Indonesia khususnya di Jabodetabek sudah banyak mengadopsi layanan telehealth.

Tujuan: Untuk menganalisa faktor- faktor yang mempengaruhi intention masyarakat dalam menggunakan telehealth sehingga dapat mengembangkan inovasi telehealth dengan melihat dimensi technology dan user dimension.  
Metode: Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional menggunakan data primer. Analisis yang digunakan adalah univariate, uji chi square, uji regresi linear berganda.

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.9155

102

Holistik Jurnal Kesehatan, Volume 17, No.2, April 2023: 102-113

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi intention masyarakat menggunakan platform telehealth pasca pandemi Covid-19

Hasil: Dari total 109 responden ditemukan bahwa faktor yang paling mempengaruhi intention masyarakat dari dimensi teknologi adalah dukungan social (p= 0.005) dan factor fasilitas sarana dan prasarana dengan (p=0.005) dimana dimensi teknologi diperoleh R square sebesar 0.917 sedangkan pada dimensi user, yang paling mempengaruhi intention masyarakat adalah persepsi kemanfaatan (p =0.005) dan persepsi kemudahan (p=0.005), dimana faktor user dimension memiliki R square 0.874.

Simpulan: Terdapat hubungan perceived usefulness, perceived ease of use terhadap intention to use pada masyarakat dalam menggunakan platform telehealth pada masyarakat di Jabodetabek. Faktor perceived ease to use, perceived usefulness, social influence, dan facilitating condition adalah faktor yang paling mempengaruhi intention masyarakat dalam menggunakan telehealth di Jabodetabek.

Saran: Faktor dimensi teknologi dan dimensi pengguna merupakan hal yang harus dipertimbangkan untuk mengembangkan teknologi telehealth di masa yang akan datang sehingga pasien semakin loyal menggunakan kembali aplikasi telehealth di masa digitalisasi kesehatan pasca pandemic Covid-19

Kata Kunci: Intention Masyarakat; Telehealth; Pandemi; Covid-19.

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 merupakan dampak dari penyebaran virus Covid-19 yang terjadi secara global di dunia tidak terkecuali di Indonesia. Perubahan pelayanan dari konvensional tatap muka menjadi pelayanan secara virtual membuat masyarakat merasakan pengalaman baru akan pelayanan kesehatan baik yang memuaskan ataupun yang kurang memuaskan. Salah satu perubahan yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna adalah kemudahan dalam mengakses berbagai informasi dan layanan kesehatan. Tingginya angka kejadian Covid-19 di Indonesia telah mengarahkan berbagai fasilitas kesehatan menggunakan aplikasi telehealth sebagai salah satu alternatif bagi masyarakat yang takut datang ke rumah sakit pada masa terjadi Covid-19 khususnya di Jabodetabek sudah mulai memanfaatkan aplikasi platform telehealth.

Telehealth merupakan pelayanan kesehatan yang dilakukan secara daring atau tatap muka secara nonfisik antara pemberi layanan kesehatan dengan penerima layanan kesehatan. Telehealth memiliki peran penting dalam meningkatkan akses dan pelayanan terhadap pelayanan kesehatan terutama pada saat terjadinya pandemi Covid-19. Penyebaran informasi mengenai Covid-19 telah berkembang cepat di seluruh negara sehingga memerlukan solusi yang cepat dan tepat (Puro & Feyereisen, 2020). Telehealth memberikan layanan perawatan kesehatan, di mana jarak adalah faktor penting, oleh semua profesional

Sarah Geltri Harahap1, Ellynia1, Andrianto Widjaja2\*

perawatan kesehatan 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, semua dalam kepentingan memajukan kesehatan individu dan komunitas (Alexandra, Handayani & Azzahro, 2021; Ryu, 2012).

Perubahan pelayanan dari konvensional tatap muka menjadi pelayanan secara virtual membuat masyarakat merasakan pengalaman baru akan pelayanan kesehatan baik yang memuaskan ataupun yang kurang memuaskan. Salah satu perubahan yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna adalah kemudahan dalam mengakses berbagai informasi dan layanan kesehatan. Berbagai negara telah mengaplikasikan penggunaan telehealth, salah satunya adalah pelayanan epilepsi pada pasien pediatri di rumah sakit De Petriarria J.P Garraham di Argentina telah menyediakan pelayanan kesehatan melalui telemedicine bagi pasien pediatri di rumah sakit tersebut. Orangtua pasien menyatakan puas akan penggunaan layanan tersebut karena dapat dengan mudah memperoleh obat, dan membantu mereka untuk meminimalisir beban biaya perjalanan. Penggunaan telemedicine memberikan kepuasan kepada layanan kesehatan telemedicine yang telah digunakan (Fortini, Espeche, & Caraballo, 2020). Selain itu ditemukan beberapa

1Program Studi Administrasi Kesehatan , Sekolah Tinggi  
2Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen  
Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.9155

Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta PMM, Jakarta Pusat

103

penelitian memperlihatkan penggunaan telemedicine memiliki batasan dalam privasi dan kerahasiaan pasien, serta terbatas dalam melakukan pemeriksaan secara langsung (Barney, Buckelew, Mesheriakova, Raymond-Flesch, & Barney, 2020). Penggunaan telehealth juga diterima oleh pengguna dikarenakan faktor biaya karena dianggap lebih efisien dari segi waktu dan biaya perjalanan untuk ke fasilitas kesehatan (Vidmar, Pretlow, Borzutzky, Wee, Fox, Fink, & Mittelman, 2019).

Pengalaman penggunaan pelayanan platform telehealth yang memuaskan dan memudahkan masyarakat dapat mengubah ekspektasi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang semakin mudah dan fleksibel. Ketersediaan fasilitas dan pengalaman akan pelayanan platform telehealth memungkinkan adanya perubahan kebutuhan (need) dan keinginan (demand) terhadap pelayanan kesehatan dari konvensional menjadi virtual.

Indonesia merupakan salah satu negara yang banyak menggunakan internet dan smartphone. Pengguna internet di Indonesia pada tahun 2020 mencapai 199,16 juta pengguna dan diprediksi terus mengalami peningkatan hingga 256,7 juta pengguna pada tahun 2025 (Nurhayati-Wolff, 2021). Peningkatan pengguna internet tersebut tidak hanya terjadi di Indonesia melainkan terjadi diseluruh negara akibat dari revolusi 5.0. Peningkatan penggunaan internet diikuti pula oleh peningkatan penggunaan berbagai pelayanan melalui internet, salah satunya adalah pelayanan kesehatan secara daring (telehealth). Pelayanan telehealth yang memuaskan dan memberikan pengalaman baik akan mengarahkan masyarakat memiliki loyalitas memanfaatkan pelayanan telehealth. Selain itu, Jabodetabek termasuk kota di Indonesia yang pengguna internet yang tinggi, sehingga perlu mengetahui bagaimana intention masyarakat dalam mengadopsi system baru yaitu

Sarah Geltri Harahap1, Ellynia1, Andrianto Widjaja2\*

teleheatlh untuk kesehatannya (Puro & Feyereisen, 2020) .

METODE

Penelitian ini menggunakan desain cross sectional dengan uji linear berganda. Penelitian menggunakan data primer dimana masyarakat di Jabodetabek yang pernah menggunakan aplikasi telehealth. Penelitian ini sudah lulus kelaikan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Universitas Airlangga dengan nomor surat 149/ES/KEPK/2022. Total responden dalam penelitian ini adalah 109 responden. Metode sampling dalam penelitian ini agar populasi dapat terwakili sehingga dilakukan metode pembagian (probability sampling) dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah intention masyarakat dalam menggunakan telehealth, sedangkan variabel independent dalam penelitian ini adalah persepsi masyarakat dari segi perceived of usefulness perceived usefulness, attitude, User Resistance ( UR), Technologi Anxiety (TA), Facilitating condition (FC), Socal Influence (SI), Trust (T), Perceived Risk (PR), Privacy, Perceived behavioral control (PBC)dalam memanfaatkan telehealth. Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari hasil pengisian kuesioner oleh responden. Proses pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online yaitu melalui aplikasi Gform diberikan kepada masyarakat umum di Kota Jabodetabek dengan terlebih dahulu memastikan mereka yang mengisi gform sudah pernah menerima pelayanan kesehatan dengan mobile telehealth.

Holistik Jurnal Kesehatan, Volume 17, No.2, April 2023: 102-113

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi intention masyarakat menggunakan platform telehealth pasca pandemi Covid-19

page3image5787552

1Program Studi Administrasi Kesehatan , Sekolah Tinggi  
2Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen  
Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.9155

Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta PMM, Jakarta Pusat

104

sampling untuk melakukan penelitian dengan sampel yang digunakan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya agar hasil penelitian lebih representative untuk populasi

page3image5784432

yang akan diteliti.

HASIL

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi intention masyarakat menggunakan platform telehealth pasca pandemi Covid-19

Tabel 1. Data Demografi Responden (N=109)

Holistik Jurnal Kesehatan, Volume 17, No.2, April 2023: 102-113

page4image3800640page4image5784848page4image5785264

Variabel  
Usia (Mean ±SD)(Rentang)(Tahun)

Jenis Kelamin (n/%)

Laki-laki Perempuan

Pendidikan (n/%)

SD  
SMA  
D3  
S1  
S2  
Profesi Ners

Pekerjaan (n/%)

PNS/BUMN Swasta Pengusaha Mahasiswa Lainnya

Lama Kerja (n/%)

Belum bekerja <5 tahun  
5-10 tahun >10 tahun

Angka kunjungan ke RS satu tahun terakhir (n/%)

Tidak pernah 1-3 kali  
4-6 kali  
>6 kali

Alasan menggunakan telehealth (n/%)

Mempersingkat waktu tunggu  
Untuk menghindari terpapar virus seperti Covid-19 Harga yang murah  
Saran dari keluarga dan rekan kerja  
Keinginan pribadi dan rasa ingin tahu menggunakan Sedang dalam isoman  
Belum pernah menggunakan

Hasil

(27.97 ± 7.684)(17-55)

22/20.2 87/79.8

1/0.9 25/22.9 25/22.9 36/33.0 19/17.5 3/2.8

26/23.8 64/58.7 4/3.7 3/2.8 12/11.0

17/15.6 52/47.7 27/24.8 13/11.9

32/29.4 50/45.9 7/6.4 20/18.3

28/25.7 27/24.8 6/5.5 3/2.8 38/34.8 1/0.9 6/5.5

page4image5785680page4image5786096page4image5786512page4image5026320page4image5788176

Sarah Geltri Harahap1, Ellynia1, Andrianto Widjaja2\*

1Program Studi Administrasi Kesehatan , Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta 2Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen PMM, Jakarta Pusat  
Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.9155

105

Holistik Jurnal Kesehatan, Volume 17, No.2, April 2023: 102-113

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi intention masyarakat menggunakan platform telehealth pasca pandemi Covid-19

Berdasarkan tabel 1 diketahui mean dan standar deviasi usia responden yaitu (27.97 ± 7.684) dengan rentang antara 17-55 tahun, sebanyak 79.8% mayoritas perempuan, 33.0% berpendidikan Sarjana, 47.7% mayoritas sudah bekerja dengan pengalaman kurang dari 5 tahun, 58.7% berprofesi di bidang swasta, 45.9% mayoritas 1-3 kali ke rumah sakit dalam satu tahun terakhir, 84.5% sudah pernah menggunakan aplikasi telehealth. Responden menyatakan sebanyak 34,8% ingin menggunakan telehealth karena rasa ingin tahu menggunakannya, 25.7% dengan alasan ingin mempersingkat waktu tunggu , 24.8% ingin menghindari terpapar virus Covid-19 , 5.5% menggunakan telehealth karena harga yang murah, 2.8 % karena saran dari keluarga.

Table 2. Hubungan Faktor User Dimension dan Technology Dimension Terhadap Intention to Use Menggunakan Telehealth (N= 109)

page5image7870976page5image5111216

Variabel

Perceived usefulness (PU)  
Attitude Towards Using Technology (ATU) Perceived Behavioral Control (PBC) Perceived Ease Of Use (PEOU)  
Sosial Influence (SI)  
Technology Anxiety (TA)  
Faciliting Condition (FC)  
Perceived Risk (PR)  
Resistance to use (RU)  
Trust (T)  
•α≤0.05

p-value (α)

0.001 0.001 0.075 0.001 0.001 0.024 0.001 0.057 0.001 0.001

page5image5888016page5image5111440page5image5111328

Berdasarkan tabel 2 diperoleh bahwa variabel PU, ATU, PEOU memiliki hubungan dengan intention to use masyarkat dalam menggunakan aplikasi telehealth. Selain itu factor pengguna dilihat dari SI, TA, FC, RU, dan T memiliki hubungan yang signifikan dengan intention to use masyarakat dalam menggunakan aplikasi telehealth, dimana nilai p value < 0.05. Variabel yang tidak memiliki hubungan terhadap intention to use adalah Perceived Behavior Control dengan p value 0.075 dan variabel perceived risk dengan p value 0.057.

Table 3. Hasil Multivariat Pengaruh User dan Technology Dimension Terhadap Intention To Use

page5image3800016page5image5028672page5image5029456

Variabel

User Dimension

Social Influence Facilitating Condition Technology Dimension Perceived usefulness Perceived Ease To Use

Berdasarkan tabel 3 setelah dilakukan uji multivariate dengan uji regresi linear ditemukan bahwa nilai koefisien determinasi (R square) pada variable social influence dan facilitating condition menunjukkan nilai 0.917 artinya bahwa model regresi yang diperoleh dapat menjelaskan 91.7 % variasi variabel dependen intention to use. Atau

Sarah Geltri Harahap1, Ellynia1, Andrianto Widjaja2\*

p-value

0.005 0.005

0.005 0.005

R-square

0.917 0.874

Annova

0.0005 0.0005

page5image7878880page5image7078112page5image5110768page5image5809600page5image5109760page5image5110544

1Program Studi Administrasi Kesehatan , Sekolah Tinggi  
2Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen  
Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.9155

dengan kata lain kedua variabel independent tersebut dapat menjelaskan variabel intention to use sebesar 91.7 %. Kemudian pada hasil Anova menunjukkan nilai P= 0.000, berarti pada alpha 5% dapat menyatakan bahwa model regresi fit dengan data yang ada, atau dapat diartikan kedua variabel tersebut secara signifikan dapat untuk

Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta PMM, Jakarta Pusat

106

Holistik Jurnal Kesehatan, Volume 17, No.2, April 2023: 102-113

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi intention masyarakat menggunakan platform telehealth pasca pandemi Covid-19

memprediksi variabel intention to use aplikasi telehealth pada masyarakat. Dan pada variable perceived usefulness dan perceived ease to use menunjukkan nilai 0.874 artinya bahwa model regresi yang diperoleh dapat menjelaskan 87.4 % variasi variabael dependen intention to use. Dengan kata lain, kedua variabel independent tersebut dapat menjelaskan variabel intention to use sebesar 87.4 %. Hasil anova menunjukkan nilai P= 0.000, berarti pada alpha 5% dapat menyatakan bahwa model regresi fit dengan data yang ada, atau dapat diartikan kedua variabel tersebut secara signifikan dapat untuk memprediksi variabel intention to use aplikasi telehealth pada masyarakat.

PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi pada era digital sudah berkembang dengan inovasi digitalisasi kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Bentuk perkembangan digitalisasi adalah salah satunya penggunaan telehealth di Indonesia. Teleheatlh adalah salah satu inovasi pelayanan kesehatan dimana pasien dapat mengakses layanan kesehatan seperti konsultasi online dengan dokter tanpa harus berkunjung ke rumah sakit (Rimal, Huang Fu, & Gillett, 2017). Pandemi Covid-19 telah mengubah kebiasaan masyarakat untuk semakin memanfaatkan inovasi layanan kesehatan berupa penggunaan telehealth (Chowdhury, Hope, Arthur, Weinberger, Ronai, Johnson, & Snyder, 2020).

Berbagai pertimbangan yang dirasakan masyarakat untuk menggunakan telehealth selama masa pandemi. Hasil penelitian ini menemukan bahwa sebanyak 25.7% memilih menggunakan telehealth untuk mempersingkat waktu tunggu, dan 24.8% menggunakan telehealth karena takut tertular virus Covid-19. Berdasarkan hasil studi pada tempat konseling genetic di Tuskana sebanyak 75% orangtua membatalkan konsultasi ke rumah sakit karena takut tertular Covid-19, memilih untuk konsultasi virtual dengan telehealth dan tidak perlu menempuh jarak yang jauh untuk datang ke klinik yang besar takut tertular penyakit Covid-19, sehingga lebih memilih menggunakan telehealth (Pagliazzi, Mancano, Forzano, di

Sarah Geltri Harahap1, Ellynia1, Andrianto Widjaja2\*

Giovanni, Gori, Traficante, Iolascon, & Giglio, 2020). Selain itu, faktor jarak dan mempersingkat waktu tunggu menjadikan alasan pengguna memanfaatkan layanan telehealth untuk menerima pelayanan kesehatan. Penelitian di USA ditemukan pada orangtua yang membawa anaknya ke klinik reumatologi diemukan mayoritas pasien lebih memilih menggunakan telehealth karena jarak kerumah sakit yang jauh (Bullock, Vehe, Zhang, & Correll, 2019). Berbagai Penelitian ditemukan bahwa mayoritas orangtua membawa anaknya berobat dengan menggunakan telekonsultasi dengan alasan jarak rumah sakit yang jauh, sehingga menggunakan telekonsultasi selama masa pandemic (Chen et al., 2019; Panda et al., 2020; Sisk et al., 2020; Yager, 2019; Young, Gupta, & Palacios, 2019).

Organisasi kesehatan dunia yaitu World Health Organization juga menyatakan agar setiap negara sudah dapat mulai mengimplementasikan penggunaan telemedicinie menjadi salah satu pilihan bagi masyarakat untuk menerima layanan kesehatan di masa pandemic Covid-19 dan hal ini sejalan dengan transformasi digital di sektor kesehatan yang mulai berkembang (World Health Organization, 2020).

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan kebijakan terkait penggunaan telehealth antar fasilitas layanan Kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019) . Selain itu pada masa pandemic Covid-19, pemerintah Indonesia telah melakukan kerjasama dengan berbagai penyedia aplikasi telehealth, sehingga pasien yag terkonfirmasi Covid-19 yang melakukan isoman dapat menerima konsultasi layanan kesehatan secara gratis dengan dokter dan mendapatkan obat untuk Covid-19 (Abdallah, Baabdullah, Rana, Tamilmani, & Dwivedi, 2018; Tashkandi et al., 2020). Kebiijakan ini merupakan kemudahan untuk masyarakat di Indonesia yang terkonfirmasi Covid-19 yang menjalani isoman untuk mendapatkan layanan kesehatan tanpa harus ke rumah sakit. Dengan adanya layanan telehealth gratis yang disediakan oleh Pemerintah Indonesia, meningkatkan niat msyarakat untuk memanfaatkan layananan telehealth di masa pandemic Covid-19. Selain itu, pada masa awal

1Program Studi Administrasi Kesehatan , Sekolah Tinggi  
2Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen  
Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.9155

Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta PMM, Jakarta Pusat

107

pandemi Covid-19, masyarakat banyak yang takut untuk ke rumah sakit dan stigma sosial terhadap tenaga kesehatan yang dianggap membawa virus Covid-19 sehingga masyarakat banyak takut berobat secara langsung ke rumah sakit (Dai, 2020). Ketakutan masyarakat dan stigma sosial yang ada di masyarakat terkait rumah sakit dan tenaga kesehatan yang membawa virus Covid-19 menjadi salah satu alasan masyarakat lebih memilih menggunakan telehealth untuk mendapatkan layanan kesehatan (Widyapraba, Susanto, & Herdiyanti, 2016).

Berdasarkan penelitian ini banyak alasan pengguna memanfaatkan layanan kesehatan telehealth yaitu ketakutan tertular virus Covid-19, menghemat waktu perjalanan, jarak fasilitas kesehatan yang jauh, dan juga faktor biaya yang lebih murah ketika melakukan konsultasi secara online khususnya di masa pandemic Covid-19. Selain itu, faktor dari pemerintah Indonesia sendiri yang mengarah ke transformasi digital sektor kesehatan, sehingga pemanfaatan penggunaan teknologi ini semakin disarankan untuk masyarakat di Indonesia.

Faktor Technology dan User Dimension Perceived Ease To Use and Perceived Usefullness

Platform Telehealth merupakan layanan konsultasi yang memiliki konsep konsultasi online dengan para dokter, meskipun demikian platform tersebut bukan merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan, melainkan merupakan sarana untuk memudahkan pencarian atas layanan kesehatan (Oktavira, 2019). Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa perceived ease to use ada perceived usefulness adalah faktor yang paling mempengaruhi niat seseorang dalam memanfaatkan layanan telehealth. World Health Organization menyatakan telehealth adalah layanan yang telah diterapkan secara luas di banyak negara selama beberapa tahun ke belakang. Selama pandemi Covid-19, penggunaan layanan telehealth telah meningkat secara substansial di banyak negara, dan menjadi salah satu pilihan utama untuk menerima pelayanan kesehatan. Namun bagi pengguna yang

Sarah Geltri Harahap1, Ellynia1, Andrianto Widjaja2\*

mempunyai disabilitas, mengalami kesulitan untuk mengakses telehealth ini, sehingga WHO telah mengeluarkan standar global untuk telehealth yang dapat di adopsi oleh negara untuk memberikan layanan telehealth yang mudah dipahami dan mudah digunakan oleh semua kalangan di masyarakatnya terkhusus bagi pengguna yang memiliki disabilitas (World Health Organization, 2022). Dengan adanya standar global untuk telehealth yang telah ditetapkan oleh WHO menjadi salah satu yang mempermudah pengguna nantinya untuk menggunakan telehealth.

Berdasarkan teori Technologi Acceptance Model menyatakan juga bahwa penerimaan seseorang terhadap teknologi informasi dipengaruhi oleh faktor perceived ease to use (Ajzen, 1991; Davis, 1985). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan pada penduduk pedesaan pada usia lanjut di Taiwan, dimana penelitian ini menggunakan konsep self efikasi, behavioral intention toward, dan TAM, ditemukan bahwa warga pedesaan lansia umumnya ditemukan memiliki perceived ease to use dan perceived usefulness yang baik terhadap penggunaan telehealth, dan mempengaruhi intention lansia untuk menggunakan telehealth. Penduduk usia lanjut di Taiwan menghargai manfaat yang diperoleh dari telehealth tersebut (Tsai, 2014). Pengguna akan mengadopsi teknologi informasi terbaru apabila system tersebut memberikan manfaat kepada pengguna, dan menganggap bahwa sistem tersebut mudah untuk digunakan (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989).

Penelitian penerimaan telehealth di Pakistan juga diperoleh bahwa faktor yang paling mempengaruhi niat masyarakat menggunakan telehealth adalah perceived ease to use, technology anxiety, sosial influence, perceived usefulness, trust, facility condition, perceived risk to use, dan resistensi terhadap teknologi (Kamal, Hussain, Shafiq, & Jahanzaib, 2018; Qureshi, Raza, Whitty, & Abdin, 2015). Indonesia sendiri khususnya di Pulau ditemukan bahwa perceived usefulness mempengaruhi seseorang untuk menggunakan telehealth (Ariyanti & Kautsarina, 2017a). Dalam teori Health Belief Model juga menyatakan bahwa persepsi manfaat dalam

Holistik Jurnal Kesehatan, Volume 17, No.2, April 2023: 102-113

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi intention masyarakat menggunakan platform telehealth pasca pandemi Covid-19

1Program Studi Administrasi Kesehatan , Sekolah Tinggi  
2Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen  
Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.9155

Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta PMM, Jakarta Pusat

108

Holistik Jurnal Kesehatan, Volume 17, No.2, April 2023: 102-113

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi intention masyarakat menggunakan platform telehealth pasca pandemi Covid-19

menggunakan teknologi baru adalah salah satu faktor yang mempengaruhi rasa kepercayaan dan intention seseorang untuk mengambil keputusan untuk kesehatannya (Champion & Skinner, 2008). Oleh karena itu ketika semakin positif persepsi manfaat seseorang terhadap sebuah layanan kesehatan telehealth maka akan semakin optimal pula manfaat yang diperoleh dalam penggunaan layanan telehealth pada masa pandemic Covid-19 (Siboro, Surjoputro, & Budiyanti, 2021). Penggunaan telehealth memiliki peran dalam memberikan solusi untuk tantangan yang ditimbulkan oleh perubahan sosial ekonomi dalam sistem perawatan kesehatan (Pan American Health Organization, 2016). Telehealth memberikan layanan kesehatan jarak jauh melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dapat memberikan solusi pelayanan kesehatan untuk daerah terpencil dimana fasilitas kesehatan belum memadai (Ariyanti & Kautsarina, 2017b)

Social Influence and Facilitating Condition

Faktor dukungan dari lingkungan sekitar termasuk keluarga, rekan kerja dan lingkungan adalah hal yang mempengaruhi intention seseorang dalam menggunakan telehealth. Dukungan adalah faktor pendorong seseorang mengalami perubahan dalam bersikap menghadapi sesuatu hal. Faktor dukungan social menjadi salah satu faktor yang dimodifikasi dalam Teori Technology Acceptance Model (TAM) dengan menambahkan faktor sosial yang telah dikembangkan, dimana faktor social menjadi faktor yang mempengaruhi niat seseorang dalam menggunakan sebuah teknologi (Fishbein & Ajzen, 2011; Kamal, Shafiq, & Kakria, 2020; Tao, 2009).

Salah satu penelitian di Bangladesh para orangtua menggunakan aplikasi mHealth untuk pelayanan kesehatan dan dukungan sosial berpengaruh terhadap intention orangtua menggunakan aplikasi mHealth. Bangladesh sebagai negara yang dimana sosio-ekonomi dan budaya keluarga setempat memiliki pengaruh dalam pengambilan keputusan dalam keluarga, terutama mengenai keputusan terkait kesehatan. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa faktor

Sarah Geltri Harahap1, Ellynia1, Andrianto Widjaja2\*

dukungan sosial menjadi salah satu faktor yang paling mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan aplikasi pada platform telehealth (Alam, Hu, Kaium, Hoque, & Alam, 2020; Khatun, Heywood, Ray, Hanifi, Bhuiya, & Liaw, 2015). Faktor dukungan yang berasal dari lingkungan seperti keluarga, rekan kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menggunakan aplikasi seperti telehealth untuk kesehatan seseorang. Selain itu pada penelitian yang dilakukan di Taiwan pada lansia mau menggunakan telehealth karena faktor kepercayaan sosial yang diperoleh dari berbagai komunitas mereka, adanya interaksi antar komunitas dan saran yang diberikan sehingga mau menggunakan telehealth sebagai salah satu pilihan untuk menerima layanan Kesehatan (Tsai, 2014).

Dalam penelitian ini, ketersediaan fasilitas menjadi faktor yang paling berpengaruh pengguna untuk memanfaatkan layanan kesehatan dengan menggunakan aplikasi telehealth. Namun yang menjadi kendala saat ini adalah terbatasnya fasilitas untuk pasien dapat memeriksa kondisinya saat di rumah seperti memeriksa tekanan darah, memeriksa glukosa darah tanpa dibantu oleh tenaga kesehatan atau memeriksa diri sendiri secara mandiri. Selain itu hambatan yang diperoleh adalah bila masyarakat yang menggunakan aplikasi telehealth tidak memiliki webcam pada device yang digunakan, sehingga hal tersebut mempersulit komunikasi dengan tatap wajah secara langsung dengan tenaga kesehatan saat melakukan konsultasi kesehatan (Payán, Frehn, Garcia, Tierney, & Rodriguez, 2022).

Ketersediaan sarana untuk dapat menggunakan telehealth merupakan salah satu hal penting dalam meningkatkan niat pengguna untuk memanfaatkan aplikasi tersebut. Ketersediaan sarana dan fasilitas ini menjadi tantangan dalam pengembangan telehealth di masa yang akan datang. Faktor infrastruktur dan ketersediaan teknologi diperlukan dalam telehealth untuk mendukung kelancaran dalam menggunakan aplikasi tersebut sehingga mendukung kepuasan dari pengguna telehealth (Tsai, 2014; Cimperman, Makovec Brenčič, & Trkman, 2016).

1Program Studi Administrasi Kesehatan , Sekolah Tinggi  
2Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen  
Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.9155

Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta PMM, Jakarta Pusat

109

Holistik Jurnal Kesehatan, Volume 17, No.2, April 2023: 102-113

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi intention masyarakat menggunakan platform telehealth pasca pandemi Covid-19

Trust

Loyalitas pasien atau pengguna dalam memanfaatkan aplikasi baru untuk Kesehatan adalah hal yang sangat diharapkan sebagai bentuk dari digitalisasi kesehatan. Loyalitas muncul karena adanya rasa percaya pengguna untuk menggunakan sistem baru untuk kesehatannya. Kepercayaan merupakan sebuah modal seseorang pengguna akan loyal dalam menggunakan sebuah sistem baru. Telehealth merupakan sebuah system baru yang akan di adopsi oleh masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan. Kebiasaan berobat secara langsung ke rumah sakit dan dengan kondisi perubahan yang ada baik dari sisi teknologi yang semakin berkembang dan juga kondisi pandemic Covid-19, membuat masyarakat mengikuti perkembangan teknologi kesehatan yang ada yaitu telehealth. Berdasarkan penelitian ini mayoritas pengguna memiliki rasa percaya untuk menggunakan telehealth. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Taiwan pada lansia pada penduduk desa mereka merasakan trust dalam menggunakan aplikasi telehealth untuk kesehatannya sehingga mau mengadopsi aplikasi tersebut untuk mendapatkan layanan kesehatan (Tsai, 2014). Selain itu bahwa kepuasan pengguna telehealth dikarenakan pandemic Covid-19 menjadi salah satu pilihan yang dapat dimanfaatkan untuk menghindari tertular virus Covid-19 di rumah sakit (Imlach, McKinlay, Middleton, Kennedy, Pledger, Russell, Churchward, Cumming, & McBride-Henry, 2020). Kepercayaan dalam menggunakan sebuah system baru diperlukan sehingga pengguna akan merasa aman dan nyaman dalam menggunakan aplikasi telehealth dalam jangka panjang, didukung dengan kebijakan pemerintah Indonesia yang dapat melindungi pasien sebagai pengguna jasa telehealth di era transformasi digital di sektor kesehatan.

SIMPULAN DAN SARAN

Telehealth merupakan bentuk inovasi layanan kesehatan yang sudah diaplikasikan oleh masyarakat dari berbagai negara. Aplikasi telehealth yang memiliki manfaat, kemudahan digunakan, adanaya dukungan social, tesedianya prasarana menjadi faktor yang paling

Sarah Geltri Harahap1, Ellynia1, Andrianto Widjaja2\*

mempengaruhi intention masyarakat di Jabodetabek untuk menggunakan layanan kesehatan di masa pandemic Covid-19. Dalam Penelitian ini ditemukan bahwa terdapat hubungan perceived usefulness, perceived ease of use terhadap intention to use pada masyarakat dalam menggunakan platform telehealth pada masyarakat di Jabodetabek. Faktor perceived ease to use, perceived usefulness, social influence, dan facilitating condition adalah faktor yang paling mempengaruhi intention masyarakat dalam menggunakan telehealth di Jabodetabek

Dimensi pengguna dan dimensi teknologi menjadi dua hal yang sangat dibutuhkan dalam mempengaruhi intention masyarakat dalam menggunakan telehealth. Teknologi baru yang siap dan baik didukung dengan sarana yang tersedia dan faktor dari dalam diri seseorang berupa keinginan untuk menggunakan telehealth, kemudahan, kemanfaatan menjadi hal yang sangat penting dalam mempengaruhi intention masyarakat dalam menggunakan telehealth. Selain itu kondisi pandemi Covid-19 dan revolusi 5.0 yang membuat masyarakat mulai mengadopsi teknologi baru untuk kesehatan.

Peran dari pemerintah sangat dibutuhkan dalam pengembangan aplikasi baru di bidang Kesehatan di masyarakat untuk mendukung yaitu telehealth di Indonesia sehingga harapannya intention masyarakat meningkat dalam menggunakan aplikasi karena masyarakat akan merasa terlindungi menggunakan media online untuk kesehatannya dan loyal untuk menggunakan telehealth kembali.

DAFTAR PUSTAKA

Abdallah, A., Baabdullah, A. M., Rana, N. P., Tamilmani, K., & Dwivedi, Y. K. (2018). Technology in Society Examining adoption of mobile internet in Saudi Arabia : Extending TAM with perceived enjoyment , innovativeness and trust. Technology in Society, 55(March), 100–110. https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2018.06.007

1Program Studi Administrasi Kesehatan , Sekolah Tinggi  
2Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen  
Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.9155

Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta PMM, Jakarta Pusat

110

Holistik Jurnal Kesehatan, Volume 17, No.2, April 2023: 102-113

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi intention masyarakat menggunakan platform telehealth pasca pandemi Covid-19

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior.

Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50(2), 179–211.

Alam, M. Z., Hu, W., Kaium, M. A., Hoque, M. R., & Alam, M. M. D. (2020). Understanding the determinants of mHealth apps adoption in Bangladesh: A SEM-Neural network approach. Technology in Society, 61, 101255.

Alexandra, S., Handayani, P. W., & Azzahro, F. (2021). Indonesian hospital telemedicine acceptance model: the influence of user behavior and technological dimensions. Heliyon, 7(12). https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08599

Ariyanti, S., & Kautsarina, K. (2017a). Techno- economic study on telehealth in Indonesia. Buletin Pos Dan Telekomunikasi, 15, 43–54.

Ariyanti, S., & Kautsarina, K. (2017b). Techno- economic study on telehealth in Indonesia. Buletin Pos Dan Telekomunikasi, 15, 43–54.

Barney, A., Buckelew, S., Mesheriakova, V., Raymond-Flesch, M., & Barney, A. (2020). The Covid-19 Pandemic and Rapid Implementation of Adolescent and Young Adult Telemedicine: Challenges and Opportunities for Innovation. Journal of Adolescent Health, 67, 164–171. https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2020.05.006

Bullock, D. R., Vehe, R. K., Zhang, L., & Correll, C. K. (2019). Telemedicine and other care models in pediatric rheumatology: An exploratory study of parents’ perceptions of barriers to care and care preferences. Pediatric Rheumatology, 15(1). https://doi.org/10.1186/s12969-017- 0184-y.

Champion, V. L., & Skinner, C. S. (2008). The health belief model. Health Behavior and Health Education: Theory, Research, and Practice, 4, 45–65.

Sarah Geltri Harahap1, Ellynia1, Andrianto Widjaja2\*

Chen, A. C., Rosenthal, D. N., Couch, S. C., Berry, S., Stauffer, K. J., Brabender, J., McDonald, N., Lee, D., Barkoff, L., Nourse, S. E., Kazmucha, J., Wang, C. J., Olson, I., & Selamet Tierney, E. S. (2019). Healthy hearts in pediatric heart transplant patients with an exercise and diet intervention via live video conferencing— Design and rationale. Pediatric Transplantation, 23(1). https://doi.org/10.1111/petr.13316.

Chowdhury, D., Hope, K. D., Arthur, L. C., Weinberger, S. M., Ronai, C., Johnson, J. N., & Snyder, C. S. (2020). Telehealth for Pediatric Cardiology Practitioners in the Time of Covid- 19. Pediatric Cardiology, 41(6), 1081–1091. https://doi.org/10.1007/s00246-020-02411-1.

Cimperman, M., Makovec Brenčič, M., & Trkman, P. (2016). Analyzing older users’ home telehealth services acceptance behavior- applying an Extended UTAUT model. International Journal of Medical Informatics, 90, 22–31. https://doi.org/10.1016/J.IJMEDINF.2016.03.00 2

Dai, N. F. (2020). Stigma Masyarakat Terhadap Pandemi Covid-19. Prosiding Nasional Covid- 19, 66–73.

Davis, F. D. (1985). A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. Massachusetts Institute of Technology.

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. Management Science, 35(8), 982– 1003.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (2011). Predicting and changing behavior: The reasoned action approach. Psychology press.

Fortini, S., Espeche, A., & Caraballo, R. (2020). Telemedicine and epilepsy: A patient

1Program Studi Administrasi Kesehatan , Sekolah Tinggi  
2Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen  
Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.9155

Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta PMM, Jakarta Pusat

111

Holistik Jurnal Kesehatan, Volume 17, No.2, April 2023: 102-113

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi intention masyarakat menggunakan platform telehealth pasca pandemi Covid-19

satisfaction survey of a pediatric remote care program. Epilepsy Research, 165, 106370. https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.eplepsyr es.2020.106370.

Imlach, F., McKinlay, E., Middleton, L., Kennedy, J., Pledger, M., Russell, L., Churchward, M., Cumming, J., & McBride-Henry, K. (2020). Telehealth consultations in general practice during a pandemic lockdown: survey and interviews on patient experiences and preferences. BMC Family Practice, 21(1), 1–14.

Kamal, S. A., Hussain, S., Shafiq, M., & Jahanzaib, M. (2018). The Nucleus Investigating the Adoption of Telemedicine Services: An Empirical Study of Factors Influencing Physicians’ Perspective in Pakistan. The Nucleus, 55(3), 153–163. www.thenucleuspak.org.pk.

Kamal, S. A., Shafiq, M., & Kakria, P. (2020). Investigating acceptance of telemedicine services through an extended technology acceptance model (TAM). Technology in Society, 60, 101212.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan. In Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia: Vol. Nomor 6588 (Issue 879).

Khatun, F., Heywood, A. E., Ray, P. K., Hanifi, S. M. A., Bhuiya, A., & Liaw, S. T. (2015). Determinants of readiness to adopt mHealth in a rural community of Bangladesh. International Journal of Medical Informatics, 84(10), 847– 856.

Nurhayati-Wolff, H. (2021). Number of internet users in Indonesia from 2017 to 2020 with forecasts until 2026 (in millions). Retrieved from Statista: https://www. statista.

Sarah Geltri Harahap1, Ellynia1, Andrianto Widjaja2\*

com/statistics/254456/number-of-internet- users-in-indonesia.

Oktavira, B. A. (2019). Aturan tentang Konsultasi Dokter Jarak Jauh (Telemedicine) - Klinik Hukumonline. https://www.hukumonline.com/klinik/a/aturan- tentang-konsultasi-dokter-jarak-jauh- itelemedicine-i-lt5db2b3d5e618b.

Pagliazzi, A., Mancano, G., Forzano, G., di Giovanni, F., Gori, G., Traficante, G., Iolascon, A., & Giglio, S. (2020). Genetic counseling during Covid-19 pandemic: Tuscany experience. Molecular Genetics and Genomic Medicine. https://doi.org/10.1002/mgg3.1433.

Pan American Health Organization. (2016). Framework for the Implementation of a Telemedicine Service. In Pan American Organization, World Health Organization (Issue May).

Panda, P. K., Dawman, L., Panda, P., & Sharawat, I. K. (2020). Feasibility and effectiveness of teleconsultation in children with epilepsy amidst the ongoing Covid-19 pandemic in a resource- limited country. Seizure, 81(July), 29–35. https://doi.org/10.1016/j.seizure.2020.07.013.

Payán, D. D., Frehn, J. L., Garcia, L., Tierney, A. A., & Rodriguez, H. P. (2022). Telemedicine implementation and use in community health centers during Covid-19: Clinic personnel and patient perspectives. SSM - Qualitative Research in Health, 2(November 2021), 100054. https://doi.org/10.1016/j.ssmqr.2022.100054

Puro, N. A., & Feyereisen, S. (2020). Telehealth Availability in US Hospitals in the Face of the Covid-19 Pandemic. https://doi.org/10.1111/jrh.12482

Qureshi, I. A., Raza, H., Whitty, M., & Abdin, S. Z. U. (2015). Telemedicine implementation and benefits for quality and patient safety in

1Program Studi Administrasi Kesehatan , Sekolah Tinggi  
2Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen  
Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.9155

Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta PMM, Jakarta Pusat

112

Holistik Jurnal Kesehatan, Volume 17, No.2, April 2023: 102-113

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi intention masyarakat menggunakan platform telehealth pasca pandemi Covid-19

Pakistan. Knowledge Management and E- Learning, 7(3), 367–377. https://doi.org/10.34105/j.kmel.2015.07.024

Rimal, D., Huang Fu, J. H., & Gillett, D. (2017). Our experience in using telehealth for paediatric plastic surgery in Western Australia. ANZ Journal of Surgery, 87(4), 277–281. https://doi.org/10.1111/ans.13925.

Ryu, S. (2012). Telemedicine: Opportunities and Developments in Member States: Report on the Second Global Survey on eHealth 2009 (Global Observatory for eHealth Series, Volume 2). Healthcare Informatics Research, 18(2), 153. https://doi.org/10.4258/hir.2012.18.2.153

Siboro, M. D., Surjoputro, A., & Budiyanti, R. T. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Telemedicine Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Pulau Jawa. Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip), 9(5), 613–620. https://doi.org/10.14710/jkm.v9i5.30762.

Sisk, B., Alexander, J., Bodnar, C., Curfman, A., Garber, K., McSwain, S. D., & Perrin, J. M. (2020). Pediatrician Attitudes Toward and Experiences With Telehealth Use: Results From a National Survey. Academic Pediatrics, 20(5), 628–635. https://doi.org/10.1016/j.acap.2020.05.004.

Tao, D. (2009). Intention to use and actual use of electronic information resources: further exploring Technology Acceptance Model (TAM). AMIA Annual Symposium Proceedings, 2009, 629.

Tashkandi, E., Zeeneldin, A., AlAbdulwahab, A., Elemam, O., Elsamany, S., Jastaniah, W., Abdullah, S., Alfayez, M., Jazieh, A. R., & Al- Shamsi, H. O. (2020). Virtual management of patients with cancer during the Covid-19 pandemic: Web-based questionnaire study. Journal of Medical Internet Research, 22(6). https://doi.org/10.2196/19691

Sarah Geltri Harahap1, Ellynia1, Andrianto Widjaja2\*

Tsai, C. H. (2014). Integrating social capital theory, social cognitive theory, and the technology acceptance model to explore a behavioral model of telehealth systems. International Journal of Environmental Research and Public Health, 11(5), 4905–4925. https://doi.org/10.3390/ijerph110504905.

Vidmar, A. P., Pretlow, R., Borzutzky, C., Wee, C. P., Fox, D. S., Fink, C., & Mittelman, S. D. (2019). An addiction model-based mobile health weight loss intervention in adolescents with obesity. Pediatric Obesity, 14(2). https://doi.org/10.1111/ijpo.12464

World Health Organization. (2020). Implementing telemedicine services during Covid-19: guiding principles and considerations for a stepwise approach. Who, 2–2.

World Health Organization. (2022). WHO-ITU Global standard for accessibility of telehealth services. In Who (Vol. 4, Issue 1).

Yager, P. H. (2019). Pediatric rapid response systems beyond tertiary facilities: Is there a role for telemedicine? Pediatric Critical Care Medicine, 20(2), 198–199. https://doi.org/10.1097/PCC.000000000000180 1.

Young, K., Gupta, A., & Palacios, R. (2019). Impact of Telemedicine in Pediatric Postoperative Care. Telemedicine and E-Health, 25(11), 1083–1089. https://doi.org/10.1089/tmj.2018.0246.

page12image3770688page12image3776928

1Program Studi Administrasi Kesehatan , Sekolah Tinggi  
2Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen  
Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.9155

Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta PMM, Jakarta Pusat

113

**REFERENCE**

Abdallah, A., Baabdullah, A.M., Rana, N.P., Tamilmani, K. and Dwivedi, Y.K. (2018), “Technology in Society Examining adoption of mobile internet in Saudi Arabia : Extending TAM with perceived enjoyment , innovativeness and trust”, *Technology in Society*, Elsevier Ltd, Vol. 55 No. March, pp. 100–110.

Ajzen, I. (1991), “The theory of planned behavior”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 50 No. 2, pp. 179–211.

Alexandra, S., Handayani, P.W. and Azzahro, F. (2021), “Indonesian hospital telemedicine acceptance model: the influence of user behavior and technological dimensions”, *Heliyon*, Vol. 7 No. 12, available at:https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08599.

Ariyanti, S. and Kautsarina, K. (2017), “Kajian Tekno-Ekonomi pada Telehealth di Indonesia”, *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, Vol. 15 No. 1, p. 43.

Ayesha, S., Shafiq, M. and Kakria, P. (2020), “Technology in Society Investigating acceptance of telemedicine services through an extended technology acceptance model ( TAM )”, *Technology in Society*, Elsevier Ltd, Vol. 60 No. September 2019, p. 101212.

Barney, A., Buckelew, S., Mesheriakova, V., Raymond-Flesch, M. and Barney, A. (2020), “The COVID-19 Pandemic and Rapid Implementation of Adolescent and Young Adult Telemedicine: Challenges and Opportunities for Innovation”, *Journal of Adolescent Health*, Vol. 67, pp. 164–171.

Davis, F.D. (1985), “A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results”, Massachusetts Institute of Technology.

Fishbein, M. and Ajzen, I. (2011), *Predicting and Changing Behavior: The Reasoned Action Approach*, Psychology press.

Fortini, S., Espeche, A. and Caraballo, R. (2020), “Telemedicine and epilepsy: A patient satisfaction survey of a pediatric remote care program”, *Epilepsy Research*, Vol. 165, p. 106370.

Hidayatullah, A., Rumana, N.A., Fannya, P. and Indawati, L. (2019), “Penerimaan Petugas terhadap ePuskesmas di Puskesmas Kecamatan Matraman Jakarta Timur”, pp. 87–93.

Kamal, S.A., Shafiq, M. and Kakria, P. (2020), “Investigating acceptance of telemedicine services through an extended technology acceptance model (TAM)”, *Technology in Society*, Elsevier Ltd, Vol. 60 No. September 2019, p. 101212.

“KBBI Daring”. (2020), , available at: https://kbbi.kemdikbud.go.id/ (accessed 28 March 2021).

Kemenkes, R. (n.d.). “Situasi Terkini Perkembangan Coronavirus Disease-COVID-19, 03 Januari 2021”, available at: https://infeksiemerging.kemkes.go.id/situasi-infeksi-emerging/situasi-terkini-perkembangan-coronavirus-disease-covid-19-03-januari-2021 (accessed 3 January 2021).

Kohnke, A., Cole, M.L. and Bush, R. (2014), “Incorporating UTAUT Predictors for Understanding Home Care Patients ’ and Clinician ’ s Acceptance of Healthcare Telemedicine Equipment”, Vol. 9 No. 2, pp. 29–41.

Kowitlawakul, Y. (2008), *Tecnology Acceptance Model : Predicting Nurses Acceptance of Telemedicine Tecnologu ( EICU)*, *Uviversity Fairvax*, available at: http://dx.doi.org/10.1016/j.jss.2014.12.010%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.03.034%0Ahttps://www.iiste.org/Journals/index.php/JPID/article/viewFile/19288/19711%0Ahttp://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.678.6911&rep=rep1&type=pdf.

Oktavira, B.A. (2019), “Aturan tentang Konsultasi Dokter Jarak Jauh (Telemedicine) - Klinik Hukumonline”, available at: https://www.hukumonline.com/klinik/a/aturan-tentang-konsultasi-dokter-jarak-jauh-itelemedicine-i-lt5db2b3d5e618b (accessed 31 May 2022).

PAHO, (Pan American Health Organization). (2016), *Framework for the Implementation of a Telemedicine Service*, *Pan American Organization, World Health Organization*, available at: http://www.paho.org/permissions.

Peraturan Menteri Kesehatan NO. 20. (2019), *Permenkes No. 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan [JDIH BPK RI]*, available at: https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/138613/permenkes-no-20-tahun-2019 (accessed 16 March 2022).

Puro, N.A. and Feyereisen, S. (2020), “Telehealth Availability in US Hospitals in the Face of the COVID-19 Pandemic”, available at:https://doi.org/10.1111/jrh.12482.

Ryu, S. (2012), “Telemedicine: Opportunities and Developments in Member States: Report on the Second Global Survey on eHealth 2009 (Global Observatory for eHealth Series, Volume 2)”, *Healthcare Informatics Research*, Vol. 18 No. 2, p. 153.

Sabri, L. and Hastono, S.P. (2019), *Statistik Kesehatan*, PT Raja Grafindo Persada, Depok.

Statista. (2022), “Number of internet users in Indonesia from 2017 to 2020 with forecasts until 2026(in millions)”, available at: https://www.statista.com/statistics/254456/number-of-internet-users-in-indonesia/ (accessed 30 May 2022).

Sugiyono. (2010), *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, *Journal of Experimental Psychology: General*.

Sugiyono and Republik Indonesia. (2010), *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, *Journal of Experimental Psychology: General*.

Tantarto, T., Kusnadi, D. and Sukandar, H. (2020), “Analysis of service quality towards patient satisfaction (comparative study of patients using telemedicine application and face to face consultation in healthcare)”, *Eur. J. Busi. Manag. Res.*, Vol. 5 No. 5, pp. 1–7.

Venkatesh, V. and Davis, F.D. (1996), “A Model of the Antecedents of Perceived Ease of Use: Development and Test\*”, *Decision Sciences*, John Wiley & Sons, Ltd, Vol. 27 No. 3, pp. 451–481.

Vidmar, A.P., Pretlow, R., Borzutzky, C., Wee, C.P., Fox, D.S., Fink, C. and Mittelman, S.D. (2019), “An addiction model-based mobile health weight loss intervention in adolescents with obesity”, *Pediatric Obesity*, Diabetes and Obesity Program, Center for Endocrinology, Diabetes and Metabolism, Department of Pediatrics, Children’s Hospital Los Angeles and Keck School of Medicine of the University of Southern California, Los Angeles, CA, United States, Vol. 14 No. 2, available at:https://doi.org/10.1111/ijpo.12464.

Widyapraba, E. (2016), *ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECTING USERS BEHAVIOR INTENTION TO USE APLIKASI DAFTAR ONLINE RUMAH SAKIT ( CASE STUDY : RSUD GAMBIRAN KEDIRI ) NIAT PENGGUNA UNTUK MENGGUNAKAN APLIKASI DAFTAR ONLINE RUMAH SAKIT ( STUDI KASUS : RSUD*.

Wu, D., Gu, H., Gu, S. and You, H. (2021), “Individual motivation and social influence : a study of telemedicine adoption in China based on social cognitive theory”, Vol. 10, available at:https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2021.100525.