

MODEL ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TERHADAP TEKNOLOGI *TELEMEDICINE* DI INDONESIA

Anik Hanifatul Azizahi¹⁾, Muhamad Bahrul Ulum²⁾, dan Sandfreni³⁾

¹Sistem Informasi, Universitas Esa Unggul

²Teknik Informatika, Universitas Esa Unggul

³Sistem Informasi, Universitas Esa Unggul

^{1,2,3}Jl.Arjuna Utara No.9, Duri Kepa, Kec. Kebon Jeruk, Jakarta Barat, 11510

E-mail : anik.hanifa@esaunggul.ac.id¹⁾, m.bahrul_ulum@esaunggul.ac.id²⁾, sandfreni@esaunggul.ac.id³⁾

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 memberikan dampak di berbagai kehidupan manusia, termasuk kepada perkembangan teknologi dan informasi. Dunia Kesehatan turut bertransformasi dengan semakin berkembangnya teknologi dalam bidang Kesehatan. Teknologi ini berkembang pesat dan berdampak sangat positif. Salah satu inovasi bidang Kesehatan adalah *telemedicine*. *Telemedicine* merupakan aplikasi kesehatan berbasis digital. Meskipun saat ini pandemi Covid-19 sudah mulai mereda, kehadiran *Telemedicine* telah menjadi budaya baru dan sangat mengoptimalkan kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat. Meski demikian, beberapa aplikasi *Telemedicine* perlu ditelaah lebih lanjut agar penggunaannya lebih optimal. Oleh sebab itu, diperlukan evaluasi untuk menganalisis faktor apa sajakah yang dapat mempengaruhi perspektif pengguna sehingga dapat memanfaatkan teknologi *Telemedicine* dengan optimal. Sampling teknologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah aplikasi Halodoc dan Alodokter. Data penelitian dihimpun dengan metode kuantitatif dengan cara penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi *Telemedicine*. Kuesioner disebar secara daring dengan komponen pertanyaan yang tersusun sistematis sesuai model yang diterapkan. Penulis menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan memanfaatkan *tools SmartPLS*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Content* dan *Accuracy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi kesehatan Halodoc, sedangkan variabel *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi kesehatan Halodoc. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Penggunaan metode EUCS terdiri atas lima variabel bebas yaitu isi, bentuk, keakuratan, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, dan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *Telemedicine*, *User Behavior*, *End-User Computing Satisfaction*, *Model Analisis*, *SEM*.

1. PENDAHULUAN

Kehadiran pandemi dan perkembangan teknologi berpengaruh pesat pada kehidupan manusia. Teknologi memudahkan manusia dalam melakukan berbagai kegiatan dan aktivitas. Pandemi Covid-19 memaksa kita hidup dalam kondisi yang serba tidak biasa. Protokol kesehatan dan aturan pembatasan diberlakukan guna mencegah penyebaran virus semakin meluas agar pandemi dapat dikendalikan, hal itu dapat membatasi aktivitas sehari-hari masyarakat di berbagai bidang tak terkecuali di bidang layanan Kesehatan. Kondisi ini pun mendorong peningkatan penggunaan *telemedicine*. *Telemedicine* adalah layanan kesehatan berbasis teknologi yang memungkinkan para penggunanya berkonsultasi dengan dokter tanpa bertatap muka atau secara jarak jauh dalam rangka memberikan konsultasi diagnostik dan tata laksana perawatan pasien (Drake et al., 2022). Di Indonesia, meskipun masih tergolong baru, penggunaan *Telemedicine* sudah banyak digunakan oleh masyarakat.

Teknologi *telemedicine* adalah konsultasi *online* seputar masalah kesehatan yang marak beberapa tahun belakangan kian menjadi pilihan di tengah masa pandemi Covid-19 (Vosburg & Robinson, 2022). Layanan ini juga kerap disebut sebagai *telemedicine*, *telemedis*, atau

telekonsultasi. Pemerintah lewat Kementerian Kesehatan pun telah memiliki program *Temenin* alias *Telemedicine* Indonesia dalam rangka penyediaan konsultasi *online* di rumah sakit hingga Puskesmas. *Telemedicine* atau konsultasi *online* didefinisikan oleh *American Academy of Family Physicians* sebagai praktik penggunaan teknologi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara jarak jauh. Seorang dokter di satu tempat menggunakan teknologi komunikasi untuk melayani pasien yang berada di tempat lain (Powers et al., 2020).

Menurut WHO, ada empat elemen yang berkaitan dengan *telemedicine*, yaitu bertujuan memberikan dukungan klinis, berguna untuk mengatasi hambatan geografis dan jarak, bertujuan meningkatkan kesehatan masyarakat, dan melibatkan penggunaan berbagai jenis perangkat teknologi informasi (Zhu et al., 2021). Hadirnya *Telemedicine* tentu menawarkan kemudahan bagi masyarakat, terutama yang berada di wilayah dengan jumlah dokter terbatas, untuk mendapatkan layanan kesehatan. Selain itu, harga yang lebih terjangkau membuat semakin banyak masyarakat yang dapat menikmati layanan melalui *Telemedicine*. Setidaknya ada lima alasan utama untuk mempertimbangkan penggunaan *Telemedicine* yaitu akses yang lebih baik, hemat biaya, kenyamanan,

permintaan dari pengguna generasi milenial, dan mengurangi ketidakhadiran tenaga medis untuk masyarakat (Hamnvik et al., 2022).

Teknologi *Telemedicine* memberikan fasilitas dan jasa yang disediakan untuk *user* atau pengguna aplikasinya. Layanan-layanan yang menjadi sumber pendapatan teknologi *Telemedicine* adalah layanan Konsultasi dengan Dokter dimana para pengguna aplikasi membayar sejumlah uang sebelum melakukan konsultasi dengan dokter yang telah dipilih. Pembelian obat dengan siklus dimana pengguna dapat memesan obat sesuai resep dokter atau obat bebas, lalu teknologi *Telemedicine* akan menghubungkan pesanan terhadap apotek terdekat dan setelah proses pembayaran, obat akan dikirimkan melalui *driver* ojek *online* (Patel et al., 2021). Pendapatan lain didapat melalui pembayaran untuk fitur *Buat Janji Rumah Sakit* yang memudahkan pengguna sehingga tidak perlu antri sebelum menemui dokter pilihan. Kemudian fasilitas Pemeriksaan Lab yang memudahkan pengguna melakukan pemeriksaan atau *check-up* kesehatan tanpa harus bepergian keluar rumah, sesuai keinginan pengguna dengan biaya yang berbeda dalam jenis pengecekannya. Namun, masih ada beberapa tantangan yang harus dihadapi oleh penyedia layanan *Telemedicine*, salah satunya yakni belum meratanya akses internet di Indonesia, sehingga sejumlah wilayah belum dapat menikmati layanan ini. Selain itu, layanan *Telemedicine* lebih banyak dibangun oleh startup ketimbang rumah sakit, padahal tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan digital dari rumah sakit lebih tinggi karena dianggap telah memiliki ekosistem yang baik (Nursofwa et al., 2020). Untuk menjaga kualitas sebuah sistem informasi diperlukan evaluasi dan faktor kepuasan pengguna merupakan salah satu landasan awal untuk melakukan evaluasi terhadap sebuah sistem.

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Dalam pendekatan TQM, kualitas ditentukan oleh pelanggan (Talib et al., 2019). Selain pada TQM dibahas juga berkaitan dengan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat menjadi salah satu poin penting yang mempengaruhi *user satisfaction*. Hal inilah yang menjadi tolok ukur kemauan dan kepuasan masyarakat dalam menggunakan sebuah teknologi (Azizah, 2018). Oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan (Tarigan & Kristianto, 2019). Apa pun yang dilakukan manajemen tidak akan ada gunanya bila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Kusyana et al., 2020).

Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan (Shabbir et al., 2017). Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Dias et al., 2019). Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna teknologi *Telemedicine* menggunakan *Modified model End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel tertentu terhadap sikap pengguna teknologi *telemedicine*. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan dari beberapa faktor yang menjadi pengaruh berkembangnya teknologi *telemedicine*. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan rujukan dan evaluasi untuk maturitas teknologi *telemedicine*. Hasil studi ini juga akan menemukan rekomendasi serta hasil evaluasi yang akan digunakan sebagai analisis bisnis perusahaan yang bersangkutan. Kemudian selanjutnya juga dapat berkontribusi terhadap langkah kesuksesan perkembangan teknologi informasi di Indonesia.

2. RUANG LINGKUP

Penelitian ini menyajikan studi empiris untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi implemnetasi teknologi *Telemedicine* di Indonesia. Selanjutnya pencarian terhadap variabel khusus yang mempengaruhi sikap pengguna teknologi *Telemedicine* untuk mendukung pengembangan dan keberlangsungan teknologi *Telemedicine*. Pokok masalah dalam penelitian ini adalah menemukan sikap pengguna terhadap perkembangan teknologi *Telemedicine*, kemudian dari hal tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan teknologi *Telemedicine*. Hasil berkelanjutan adalah dapat dilakukan evaluasi terhadap model teknologi *Telemedicine*.

Luaran dari penelitian ini adalah sebuah model yang merepresentasikan pengaruh beberapa faktor utama dalam perkembangan aplikasi terhadap sikap dan persepsi pengguna. Model yang dibangun akan dipakai sebagai rujukan perusahaan maupun organisasi dalam pengembangan teknologi *Telemedicine*. Model ini merupakan acuan evaluasi dan kontrol terhadap implementasi dan adopsi teknologi *telemedicine* di Indonesia. Studi kasus penelitian adalah beberapa perusahaan *startup* seperti Halodoc dan Alodokter.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dilakukan secara *online* dengan responden sebanyak 210 orang. Kuesioner ini berisi beberapa pertanyaan umum dan pertanyaan tertutup, dengan total pertanyaan pada kuesioner ini adalah sebanyak 23 (dua puluh tiga).

3.1 Statistik Deskriptif

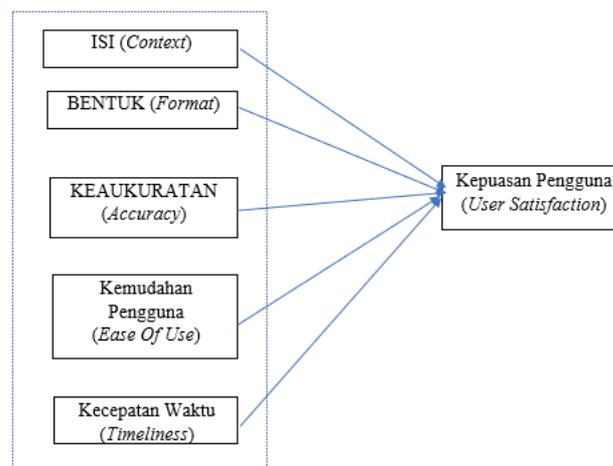
Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Metode ini dilakukan dengan menyusun instrumen penelitian yang variabel dan indikator dapat diukur. Sehingga dari hasil pengukuran tersebut dapat digunakan untuk menarik kesimpulan. Peneliti terdahulu menyatakan bahwa statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Anggito & Setiawan, 2018). Data primer pada penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang dikumpulkan dari responden, yaitu pengguna aplikasi *Telemedicine*. Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden berkaitan tentang suatu hal yang menjadi tujuan inti dari penelitian, serta memperoleh informasi tentang diri responden (Nugroho, 2018) (Valdez et al., 2021).

3.2 Model Modified End User Computing Satisfaction

Model penelitian diadopsi dari *Modified model End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dapat dilihat pada gambar 1. Analisis perilaku pengguna meliputi beberapa variabel yang merupakan faktor yang dijelaskan pada bagian berikut ini.

Penelitian ini menggunakan lima variabel bebas dan satu variabel terikat sesuai dengan model penelitian Doll and Torkzadeh (1998). Variabel bebas terdiri dari X1=isi (*content*), X2= Bentuk (*format*), X3= Keakuratan (*accuracy*), X4= kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan X5= Ketepatan waktu (*timelines*). Sedangkan variabel terikat berupa Y= kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kepuasan pemakai sistem (*user satisfaction*) merupakan bentuk umpan balik pengguna setelah menggunakan dan mengenal sebuah sistem informasi (Azizah et al., 2021).

Data yang diperoleh dari hasil kuisioner akan dianalisis menggunakan *Structural Equation Method* (SEM) dengan aplikasi *SmartPLS*. Proses analisis ini akan dilakukan uji validitas, uji realibilitas, uji hipotesis untuk melihat variabel mana yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna menggunakan aplikasi Halodoc sehingga menjadi perhatian untuk dikembangkan (Yudistira & Novita, 2022).



Gambar 1. Model Penelitian (Model Konseptual)

4. PEMBAHASAN

Total kuesioner yang disebarakan sebanyak 250 *form* dengan kuesioner kembali sebanyak 210 *form*. Berdasarkan jenis kelamin, rincian 60 responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner diperoleh hasil bahwa proporsi responden berjenis kelamin perempuan dan laki-laki dengan hasil yang terlalu jauh yaitu sebesar 93,3% dibanding 6,7% secara garis besar dapat dikatakan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan.

4.1 Hasil Penelitian

Hasil identifikasi responden berdasarkan usia diperoleh sebaran usia responden paling banyak terdapat pada rentang usia 18 sampai dengan 21 tahun sebanyak 45% diikuti dengan rentang usia 22 sampai dengan 31 tahun sebanyak 35%. Selanjutnya terdapat 20% responden dengan rentang usia diatas 31 tahun.

Identifikasi responden selanjutnya adalah menurut jabatan responden yang peneliti bagi menjadi 9 kategori pekerjaan, yaitu Pelajar/Mahasiswa, Pegawai Negeri (PNS), Pegawai swasta, Wiraswasta, Guru/Dosen, EO, Ibu Rumah Tangga (IRT), Angkatan Kerja, dan Pengangguran. Hasilnya dapat diketahui bahwa mayoritas responden sesuai dengan perkiraan pengguna terbesar aplikasi ini adalah Pelajar/Mahasiswa dan Pegawai Swasta masing-masing sebesar 55% dan 30%, Guru/Dosen sebesar 3,3%. Sisanya yaitu Pegawai Negeri (PNS), Wiraswasta, EO, Ibu Rumah Tangga (IRT), Angkatan Kerja dan Pengangguran dengan 1,7%.

Salah satu penanda kesuksesan informasi dalam sebuah sistem yang bersifat *voluntary use* seperti aplikasi Halodoc ini menurut Sekundera (2006) adalah *intention to use* yang dapat dilihat dari seberapa sering pengguna menggunakan sistem ini untuk menunjang kebutuhannya sehingga penulis menanyakan frekuensi penggunaan aplikasi Halodoc pada responden dalam kuesioner yang disebarakan. Hasilnya mayoritas responden yaitu 43,3% Jarang, 36,7% Kadang-kadang, 11,7% Hampir tidak pernah, dan yang terakhir 8,3% sering

4.2 Pengujian Model

Untuk mengetahui bahwa instrument yang digunakan sudah tepat dan sesuai, peneliti melakukan pengujian model. Pengujian Model dilakukan dengan melihat hasil uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas sendiri terdiri dari dua tahapan, yaitu pengujian validitas sendiri terdiri dari dua tahapan, yaitu pengujian validitas konvergen dan validitas diskriminan, Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur dari variabel yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi (Asbari et al., 2019).

Tahapan uji validitas yang pertama adalah pengujian validitas konvergen dengan melihat nilai *outer loading* pada tiap instrumen di tiap variabel. *Rule of thumbs* adalah lebih besar daripada 0,7 dan apabila skor ini ada di bawah 0,5 maka indikator yang ada harus dihapus dari variabelnya. Sedangkan apabila skor *loading* ada di antara 0,5-0,7 dan skor AVE ada di atas 0,5 maka indikator tersebut tidak perlu dihapus (Asbari et al., 2019). Sedangkan pendapat lain menyatakan bahwa nilai *outer loading* adalah 0,3 dianggap sebagai faktor minimal, 0,4 dianggap semakin baik dan di atas 0,5 dianggap signifikan secara praktis (Solihin & Ratmono, 2021).

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa nilai AVE adalah di atas 0,5 untuk seluruh variabel pada model penelitian, termasuk pada variabel dengan indikator *outer loading* di antara 0,5 dan 0,7, sehingga sesuai dengan pernyataan seluruh indikator yang skor *outer loading*nya berada di antara 0,5 dan 0,7 tidak dihilangkan. Tahap pengujian untuk melihat validitas variabel selanjutnya adalah pengujian validitas diskriminan dengan melihat skor *cross loading* setiap indikator. Pengujian validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur dari variabel yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Validitas diskriminan terjadi jika dua instrumen yang berbeda yang mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel 1.

Sebuah indikator dinyatakan valid apabila memiliki skor *loading factor* tertinggi kepada variabel yang dituju daripada *loading factor* kepada variabel yang lain. Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh indikator yang ada pada masing-masing variabel tersisa telah valid karena masing-masing indikator memiliki skor *loading factor* yang tertinggi kepada variabel yang ditujunya daripada kepada variabel lain. Hasil pengujian tersebut juga sekaligus menyimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi syarat validitas konvergen dan validitas diskriminan.

Tabel 1. Hasil Pengujian Cross Loading

	Isi	Ben-tuk	Kea-kura-tan	Kem-udah-an Peng-guna	Kete-patan Waktu	Ke-puas-an Peng-guna
I1	0,635					
I2	0,755					
I3	0,724					
I4	0,745					
B1		0,796				
B2		0,759				
B3		0,815				
K1			0,772			
K2			0,852			
K3			0,886			
K4			0,808			
Kp1				0,906		
Kp2				0,838		
Kp3				0,917		
Kw1					0,939	
Kw2					0,908	
Kpe1						0,822
Kpe2						0,842
Kpe3						0,845
Kpe4						0,675
Kpe5						0,755
Kpe6						0,396

Setelah uji validitas dilakukan, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Pengujian konsistensi internal ini dilakukan dengan dua alat ukur yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah reliabilitas sebuah variabel sedangkan *composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya dari reliabilitas sebuah variabel (Martini & Sarmawa, 2019). *Rule of thumbs* nilai *alpha* maupun *composite reliability* adalah 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima (Martini & Sarmawa, 2019). Hasil pengujian realibilitas dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Pengujian Reabilitas

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite reliability</i>
Isi	0,727	0,808
Bentuk	0,705	0,833
Keakuratan	0,849	0,899
Kemudahan Pengguna	0,865	0,917
Ketepatan Waktu	0,829	0,920
Kepuasan Pengguna	0,832	0,876

Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh variabel yang ada memiliki nilai *alpha* di atas 0,7 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini adalah andal. Kemudian untuk skor *composite reliability* masing-masing variabel semuanya memiliki nilai di atas 0,8 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh variabel yang ada adalah andal.

4.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian selanjutnya adalah pengujian hipotesis yang pada penelitian ini menggunakan uji *path coefficient* dengan proses *bootstrapping* melalui aplikasi *SmartPLS 3*. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa pengaruh antar variabel dinyatakan signifikan apabila $t_{statistik}$ yang dihasilkan variabel lebih besar daripada t_{value} sebesar 1,65 pada tingkat signifikansi (p) 10%, 1,96 pada tingkat signifikansi (p) 5% dan 2,58 pada tingkat signifikansi (p) 1% (Azizah et al., 2020). Skor koefisien *path* yang ditunjukkan oleh nilai $t_{statistik}$ harus di atas 1,96 untuk hipotesis dua ekor dan di atas 1,64 untuk hipotesis satu ekor (Fitriana et al., 2019).

Untuk nilai signifikansi (p) yang sering digunakan menurut Morissan (2015, 288) adalah 0,05, 0,01, dan 0,001. Ketiga level signifikansi ini berarti peluang memperoleh hubungan yang terukur sebagai hasil kesalahan sampling adalah 5/100, 1/100, dan 1/1000. Selain nilai $t_{statistik}$ dan p values, nilai yang perlu diperhatikan dalam pengujian hipotesis menggunakan aplikasi *SmartPLS* ini adalah nilai *Original Sample* (O) yang menunjukkan hubungan positif atau negatif antar variabel. Apabila *Original Sample* ini positif maka hubungan antar variabel juga positif, begitu pula sebaliknya. Hasil *output path coefficient* sekaligus hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien *path* pada tabel 3 di bawah ini, dapat dilihat bahwa seluruh seluruh hipotesis yang diujikan memperoleh skor *Original Sample* positif yang berarti seluruh variabel bebas yang diuji mempunyai hubungan positif dengan variabel terikatnya. Selain itu nilai $t_{statistik}$ yang berada di atas 1,64

untuk hipotesis satu ekor serta nilai p yang seluruhnya $<0,001$ menunjukkan bahwa seluruh hipotesis terdukung dengan signifikansi 0,001 atau 0,1%. Nilai *Original Sample* terbesar terdapat pada hubungan antara variabel kemudahan dengan kepuasan pengguna serta hubungan antara variabel ketepatan waktu dengan variabel kepuasan pengguna.

Tabel 3. Hasil Pengujian Path Coefficient

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
Isi -> Kepuasan Pengguna	0,098	1,021	0,308
Bentuk -> Kepuasan Pengguna	0,096	0,888	0,375
Keakuratan -> Kepuasan Pengguna	0,570	5,604	0,000
Kemudahan -> Kepuasan Pengguna	0,226	2,200	0,208
Ketepatan Waktu -> Kepuasan Pengguna	0,066	0,099	0,504

Berdasarkan hasil uji *path coefficient* pada tabel 3, maka dapat dijelaskan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis 1: Pengaruh Variabel Isi (*Content*) Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Pengujian hipotesis yang pertama adalah pengujian pengaruh variabel isi (*content*) aplikasi *telemedicine* terhadap kepuasan pengguna aplikasi pada Halodoc. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai *Original Sample* (O) mendapatkan skor positif sebesar 0,098 dan skor $t_{statistik}$ adalah sebesar 1,021. Nilai $t_{statistik}$ ini berada di atas t_{tabel} untuk hipotesis satu ekor yaitu sebesar 1,64 sehingga dapat dipastikan bahwa variabel isi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Nilai p sebagai nilai signifikansi menunjukkan skor 0,308 sehingga $p < 0,001$ yang berarti signifikansi pada hipotesis ini adalah sebesar 0,001 atau 0,01%. Pengaruh positif dalam hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap isi aplikasi ini, semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna aplikasi *Telemedicine* Halodoc.

2. Hipotesis 2: Pengaruh Variabel Bentuk (*Format*) Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Pengujian hipotesis kedua adalah menguji apakah bentuk atau tampilan dari aplikasi Halodoc ini

berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan skor *Original Sample* (O) bernilai positif sebesar 0,096 serta nilai $t_{statistik}$ sebesar 0,888 yang berada di atas nilai t_{tabel} untuk hipotesis satu ekor yaitu sebesar 1,64 sehingga dapat dipastikan bahwa variabel bentuk berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Nilai signifikansi ditunjukkan oleh nilai p yang berada pada skor 0,375 artinya $p < 0,001$ yang menunjukkan signifikansi dari hipotesis ini adalah sebesar 0,001 atau 0,1%. Pengaruh positif dalam hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap bentuk aplikasi ini, semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna aplikasi *Telemedicine* Halodoc.

3. Hipotesis 3: Pengaruh Variabel Keakuratan (*Accuracy*) Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Pengujian yang ketiga adalah menguji apakah variabel keakuratan informasi dari aplikasi Halodoc ini berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Hasil pengujian dalam tabel 3 menunjukkan bahwa skor *Original Sample* (O) bernilai positif sebesar 0,570 serta hasil $t_{statistik}$ sebesar 5,604 yang berada di atas nilai t_{tabel} untuk hipotesis satu ekor yaitu sebesar 1,64 sehingga dapat dipastikan bahwa variabel keakuratan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Nilai signifikansi ditunjukkan oleh nilai p sebesar 0,000 yang berarti $p < 0,001$ sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis ketiga terdukung dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 atau 0,1%. Pengaruh positif dalam hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap keakuratan informasi yang dihasilkan oleh aplikasi ini, semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna aplikasi *Telemedicine* Halodoc.

4. Hipotesis 4: Pengaruh Variabel Kemudahan (*Ease of Use*) Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Pengujian yang keempat adalah menguji apakah variabel kemudahan penggunaan aplikasi Halodoc ini berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Hasil pengujian dalam tabel 3 menunjukkan bahwa skor *Original Sample* (O) bernilai positif sebesar 0,226 serta hasil $t_{statistik}$ sebesar 2,200 yang berada di atas nilai t_{tabel} untuk hipotesis satu ekor yaitu sebesar 1,64 sehingga dapat dipastikan bahwa variabel kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Nilai signifikansi ditunjukkan oleh nilai p sebesar 0,208 yang berarti $p < 0,001$ sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis ketiga terdukung dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 atau 0,1%. Pengaruh positif dalam hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap kemudahan penggunaan

aplikasi Phinisi, maka semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna aplikasi *Telemedicine* Halodoc.

5. Hipotesis 5: Pengaruh Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Pengujian yang kelima adalah menguji apakah variabel ketepatan waktu aplikasi Halodoc ini berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Hasil pengujian dalam tabel 3 menunjukkan bahwa skor *Original Sample* (O) bernilai positif sebesar 0,066 serta hasil $t_{statistik}$ sebesar 0,099 yang berada di atas nilai t_{tabel} untuk hipotesis satu ekor yaitu sebesar 1,64 sehingga dapat dipastikan bahwa variabel kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Nilai signifikansi ditunjukkan oleh nilai p sebesar 0,504 yang berarti $p < 0,001$ sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis ketiga terdukung dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 atau 0,1%. Pengaruh positif dalam hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap ketepatan waktu dari informasi yang dihasilkan oleh aplikasi Halodoc, maka semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna aplikasi *Telemedicine* Halodoc.

4.4 Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa hipotesis pertama diterima sesuai dengan penelitian terdahulu yang mengeksplorasi tingkat kepuasan pemakai situs sebuah Universitas menggunakan pendekatan Model Kepuasan Pemakai Akhir Komputer dan memperoleh hasil variabel isi ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Fitriansyah & Haris, 2018). Begitu pula penelitian terhadap hubungan unsur-unsur *End User Computing Satisfaction* terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit pada tahun 2020. Penelitian ini juga memperoleh hasil bahwa variabel isi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi walaupun dibandingkan variabel lain, tingkat kepuasan pengguna terhadap isi dari Sistem Informasi ini terbilang paling rendah (Alfiansyah et al., 2020).

Hasil hipotesis kedua menunjukkan diterima yakni menunjukkan pengaruh yang signifikan antara variabel bentuk dengan kepuasan pengguna akhir. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa variabel bentuk memiliki tingkat kepuasan pengguna yang tertinggi dibandingkan dengan variabel lain. Hasil penelitian hipotesis yang ketiga menunjukkan bahwa variabel keakuratan informasi ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir.

Hasil penelitian hipotesis yang keempat ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin mudah sebuah sistem dioperasikan oleh

pengguna, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut semakin meningkat.

Hasil penelitian hipotesis yang kelima menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir.

5. KESIMPULAN

Proses analisis dan evaluasi terhadap teknologi *Telemedicine* menggunakan model EUCS telah dilakukan dengan pengembangan variabel model, kemudian penyusunan indikator dari variabel, lalu terbentuklah pertanyaan yang akan digunakan untuk proses analisis.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam memanfaatkan aplikasi Halodoc adalah variabel isi (*content*), variabel bentuk (*format*), variabel keakuratan (*accuracy*), variabel kemudahan (*ease of use*), dan variabel ketepatan waktu (*timeliness*). Dari hasil analisis data didapat bahwa perilaku pengguna teknologi *Telemedicine* menyatakan kepuasan pada akurasi sistem, isi fitur dan kemudahan mengakses sistem tersebut, sedangkan faktor lain masih belum memberikan kepuasan terhadap pengguna. Maka dengan hasil ini diharapkan pengembang aplikasi lebih memperhatikan faktor lain dalam model analisis yang mempengaruhi

Model analisis yang diterapkan dalam penelitian ini tentunya dapat dikembangkan dengan variabel yang lebih beragam menyesuaikan perkembangan aplikasi *Telemedicine* di Indonesia.

6. SARAN

Penelitian selanjutnya dapat mengintegrasikan model disesuaikan dengan perkembangan teknologi *Telemedicine* terkini dan menggabungkan variabel yang semakin komprehensif. Responden dapat diambil dengan jangkauan wilayah yang lebih luas. Dengan adanya pengembangan penelitian ini dapat mendukung perkembangan teknologi sistem informasi di bidang kesehatan di Indonesia.

7. DAFTAR PUSTAKA

Alfiansyah, G., Fajeri, A. S. I., Santi, M. W., & Swari, S. J. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES"*(Journal of Health Research "Forikes Voice"), 11(3), 258-263.

Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. CV Jejak (Jejak Publisher).

Asbari, M., Santoso, P. B., & Purwanto, A. (2019). Pengaruh kepemimpinan dan budaya organisasi

terhadap perilaku kerja inovatif pada industri 4.0. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 8(1), 7-15.

Azizah, A. H. (2018). Analisis Faktor Kepercayaan Terhadap Teknologi Pada Keinginan Masyarakat Dalam Mengadopsi E-Voting. *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, 4(2).

Azizah, A. H., Fauzi, R., & Alam, P. F. (2020, November). Discovering the Impact of ERP (Enterprise Resource Planning) Adoption toward Employee Performance. In *Proceedings of the First International Conference of Science, Engineering and Technology* (p. 231).

Azizah, A. H., Sandfreni, S. and Ulum, M. B. (2021) "Analisis Efektivitas Penggunaan Portal Resmi Merdeka Belajar Kampus Merdeka Menggunakan Model Delone And Mclean", *Sebatik*, 25(2), pp. 303-310

Dias, C., Ferreira, A., Romão Pereira, A., & Fonseca, A. M. (2019). Examining the relationship between perceived service quality, satisfaction, and renewal intention in Portuguese fitness centers. *Revista de psicología del deporte*, 28(2), 0049-58.

Drake, C., Lian, T., Cameron, B., Medynskaya, K., Bosworth, H. B., & Shah, K. (2022). Understanding Telemedicine's "new Normal": Variations in Telemedicine Use by Specialty Line and Patient Demographics. *Telemedicine and E-Health*, 28(1), 51-59. <https://doi.org/10.1089/tmj.2021.0041>

Fitriana, D. E. N., Miarsyah, M., & Rusdi, R. (2019). The Effect of Motivation on Pro Environmental Behavior (PEB) on Senior High School Student. *IJEEM-Indonesian Journal of Environmental Education and Management*, 4(1), 74-81.

Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Penerapan dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna situs web. *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) 2018*.

Hamnvik, O. P. R., Agarwal, S., AhnAllen, C. G., Goldman, A. L., & Reisner, S. L. (2022). Telemedicine and inequities in health care access: the example of transgender health. *Transgender Health*, 7(2), 113-116.

Kusyana, D. N. B., Purwaningrat, P. A., & Sunny, M. P. (2020). Peran Kualitas Layanan Dalam Menciptakan Loyalitas Mahasiswa. *Widya Manajemen*, 2(1), 10-27.

Martini, I. A. O., & Sarmawa, I. W. G. (2019). The Role of the Employee Work Motivation in Mediating the Work Culture towards Their Performance. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 6(1), 15-21.

Nugroho, E. (2018). Prinsip-prinsip menyusun kuesioner. Universitas Brawijaya Press.

Nursofwa, R. F., Sukur, M. H., & Kurniadi, B. K. (2020). Penanganan Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Hukum Kesehatan. *Inicio Legis*, 1(1).

- Patel, S. Y., Mehrotra, A., Huskamp, H. A., Uscher-Pines, L., Ganguli, I., & Barnett, M. L. (2021). Trends in outpatient care delivery and telemedicine during the COVID-19 pandemic in the US. *JAMA internal medicine*, 181(3), 388-391.
- Powers, M. A., Bardsley, J. K., Cypress, M., Funnell, M. M., Harms, D., Hess-Fischl, A., ... & Uelman, S. (2020). Diabetes self-management education and support in adults with type 2 diabetes: a consensus report of the American Diabetes Association, the Association of Diabetes Care & Education Specialists, the Academy of Nutrition and Dietetics, the American Academy of Family Physicians, the American Academy of PAs, the American Association of Nurse Practitioners, and the American Pharmacists Association. *Diabetes Care*, 43(7), 1636-1649.
- Shabbir, A., Malik, S. A., & Janjua, S. Y. (2017). Equating the expected and perceived service quality: A comparison between public and private healthcare service providers. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk hubungan nonlinier dalam penelitian sosial dan bisnis. Penerbit Andi.
- Talib, F., Asjad, M., Attri, R., Siddiquee, A. N., & Khan, Z. A. (2019). Ranking model of total quality management enablers in healthcare establishments using the best-worst method. *The TQM Journal*.
- Tarigan, Z. J. H., & KRISTIANTO, I. (2019). The impact TQM System on Supply Chain Performance through Supply Chain Integration and Employee Satisfaction. *International Journal of Business Studies*, 2(1), 8-17.
- Valdez, D., Montenegro, M. S., Crawford, B. L., Turner, R. C., Lo, W. J., & Jozkowski, K. N. (2021). Translation frameworks and questionnaire design approaches as a component of health research and practice: A discussion and taxonomy of popular translation frameworks and questionnaire design approaches. *Social Science & Medicine*, 278, 113931.
- Vosburg, R. W., & Robinson, K. A. (2022). Telemedicine in primary care during the COVID-19 pandemic: provider and patient satisfaction examined. *Telemedicine and e-Health*, 28(2), 167-175. <https://doi.org/10.1089/tmj.2021.0174>
- Yudistira, A., & Novita, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(2), 176-188.
- Zhu, Y. Q., Azizah, A. H., & Hsiao, B. (2021). Examining multi-dimensional trust of technology in citizens' adoption of e-voting in developing countries. *Information Development*, 37(2), 193-208.