

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi dibidang kesehatan telah berkembang pesat dan semakin hadir di masyarakat. Penggunaan teknologi informasi (TI) atau sistem informasi (SI) baru di bidang kesehatan juga telah terbukti memberikan dampak positif terhadap kualitas surveilans penyakit, penggunaan obat, dan efisiensi perawatan kesehatan (Rouidi, 2022). Salah satu produk teknologi kesehatan yang sedang marak digunakan oleh masyarakat adalah *electronic health* atau yang biasa disebut dengan *e-health*.

E-health didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung bidang kesehatan dan yang berhubungan dengan kesehatan (WHO, 2005). *E-health* memungkinkan adanya komunikasi tanpa interaksi tatap muka antara pasien dengan dokter yang diperuntukkan untuk diagnosis dan perawatan medis (Wang dkk, 2021). Di sisi lain, penggunaan *e-health* dapat memaksimalkan keuntungan, menghemat biaya, meningkatkan kualitas, memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik, serta dapat meningkatkan partisipasi pasien dalam pengobatannya.

Di Indonesia, eksperimen *e-health* pertama kali dilakukan pada tahun 1985 dengan menggunakan komputer dan satelit. Mulanya *e-health* hanya dapat digunakan untuk mengirim teks, yang kemudian mengalami perkembangan hingga dapat mengirim gambar, video, hasil USG (*Ultra Sono Graphy*), dan lain sebagainya. Fokus dari perkembangan *e-health* di Indonesia juga disesuaikan dengan masalah yang perlu dipecahkan pada masa tersebut, sehingga teknologi yang dihasilkan relevan dan berguna pada masanya. Meskipun perkembangan *e-health* di Indonesia tidak secepat negara-negara maju, perkembangan *e-health* di Indonesia menunjukkan hasil yang menjanjikan dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan data yang diambil pada tahun 2021 oleh tim riset Alodokter, sebuah organisasi penyedia layanan *e-health* swasta di Indonesia, didapati adanya kenaikan penggunaan *e-health* di Indonesia sebesar 30% dari tahun-tahun sebelumnya. Di sisi lain, KataData Insight Centre, sebuah lembaga yang bergerak di bidang penelitian dan analisis data, juga mendapati adanya kenaikan penggunaan *e-health* sebesar 20% dari awal pandemic (KIC, 2022). Meskipun terdapat peningkatan penggunaan yang tajam dikarenakan pandemi, sebesar 44% responden menyatakan akan tetap menggunakan *e-health* meskipun pandemi telah usai, bahkan sekitar 22,6% responden menyatakan berencana untuk lebih sering menggunakan *e-health* pasca pandemi (KIC, 2022).

Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Webster (2020) dan Wosik dkk., (2020) yang juga mendapati adanya peningkatan luar biasa dalam penerapan *e-health* di seluruh dunia. Peningkatan ini tentunya dilandasi oleh adanya pandemi Covid-19, yang mengharuskan masyarakat menggunakan layanan *e-health* untuk mendapatkan layanan medis profesional dan tetap menerapkan protokol *social distancing* (Zubair dkk., 2021). Mengingat tingginya kenaikan penggunaan *e-health* di Indonesia pada beberapa tahun terakhir, penting untuk mengetahui bagaimana penerimaan *e-health* oleh pengguna di Indonesia.

Penerimaan *e-health* oleh pengguna merupakan hal yang sangat penting untuk perkembangan lebih lanjut dari *e-health*. Pemangku kepentingan perlu mengetahui isu-isu yang mempengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan *e-health*, sehingga mereka dapat mempertimbangkannya dalam fase pengembangan. Fitur-fitur dari *e-health* juga memainkan peran penting dalam menentukan apakah pengguna akan menggunakannya lagi atau tidak. Dengan begitu, memahami persepsi pengguna terhadap adopsi teknologi baru dapat membantu untuk memfasilitasi pengembangan lebih lanjut dari teknologi tersebut. Penelitian terkait penerimaan *e-health* dapat membantu pengembang untuk menggunakan metode yang lebih baik untuk merancang, mengevaluasi, dan memprediksi respon pengguna terhadap *e-health*. Teknologi ataupun aplikasi *e-health* yang hebat akan sia-sia jika tidak ada individu yang terlibat ataupun

menggunakan, dengan demikian penerimaan pengguna merupakan salah satu kunci keberhasilan dari implementasi dan pengembangan lebih lanjut dari *e-health*.

Untuk memahami bagaimana penerimaan *e-health* oleh pengguna dapat dilakukan dengan menerapkan teori penerimaan teknologi seperti *extended Technology Acceptance Model* (TAM) (An dkk., 2021) ataupun *updated DeLone & McLean Information System Success Model* (ISSM) (Al-Fadhli dkk., 2018). *Extended TAM* oleh An dkk., (2021) merupakan modifikasi model TAM oleh Davis dkk., (1989) yang menambahkan variabel *increased accessibility* dan variabel *enhanced care* sebagai variabel eksternal. Dalam penerapannya untuk menganalisis *telehealth*, model ini mampu menjelaskan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi niat penggunaan *telehealth* (An dkk., 2021) TAM merupakan model yang dikembangkan oleh Davis dkk., (1989) yang dapat digunakan untuk menganalisis faktor apa saja yang dapat mempengaruhi diterimanya suatu teknologi atau sistem informasi. Menurut Hossain dkk., (2019), TAM merupakan model yang paling cocok digunakan untuk menjelaskan perilaku pengguna akhir di bidang penggunaan teknologi informasi untuk kesehatan. Dua variabel fundamental yang digunakan dalam TAM adalah *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU). PU mengindikasikan tingkat kepercayaan konsumen dalam menggunakan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerja pengguna (An dkk., 2021). Sedangkan PEOU mengindikasikan tingkat kepercayaan konsumen mengenai penggunaan suatu teknologi akan mempermudah usaha yang dikeluarkan (An dkk., 2021). Di sisi lain, ISSM merupakan model yang dikembangkan oleh DeLone & McLean pada tahun 1992 yang kemudian diperbaharui pada tahun 2003 yang sekarang dikenal sebagai *updated D&M ISSM* (DeLone & McLean, 2003). D&M ISSM terdiri atas enam variabel, yaitu *system quality* (SyQ), *service quality* (SQ), *information quality* (IQ), *intention to use* (BI), *satisfaction* (S), dan *net benefit* (NB). Model ini tidak mengukur enam dimensi pengukuran keberhasilan secara independen, tetapi mengukur secara keseluruhan faktor mana yang mempengaruhi faktor lainnya.

Penggunaan TAM untuk menganalisis suatu teknologi akan lebih kuat jika ditambahkan dengan sedikitnya dua variabel lain (Dahlberg dkk., 2003). Penambahan variabel peningkatan aksesibilitas (*increased accessibility*) dan perawatan yang ditingkatkan (*enhanced care*) dalam penelitian terkait *telehealth* terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap PU (An dkk., 2021), hasil dari penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya oleh Antypas & Wangberg (2014) dan Nomura dkk., 2019) yang mendapati hal serupa. Di sisilain, integrasi model TAM ke dalam model DeLone & McLean (2003) jugaterbukti memberikan anteseden yang tepat untuk niat penggunaan karena TAM memiliki latar belakang teoretis yang lebih kuat untuk memprediksi niat perilaku (Mardiana dkk., 2015). Penelitian lain pada sistem informasi di bidang akademik juga mendapati bahwa ISSM terbukti menambahkan penjelasan pada model TAM dengan memberikan sudut pandang berbeda yang berdampak pada lebih baiknya model dan analisis yang dihasilkan (Adeyemi & Issa, 2020; Aeni dkk., 2020).

1.2. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah mengkombinasikan *extended* TAM dan DeLone-McLean untuk menganalisis penggunaan aplikasi *e-health*.

1.3. Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi ilmiah pada kajian tentang penerimaan sistem informasi, TAM, ISSM, dan *e-health*, serta dapat pula dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian terkait penerimaan sistem informasi selanjutnya.