

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Tinjauan terhadap Objek Penelitian

1.1.1. Gambaran Umum

PT. Infokes Indonesia (Infokes) merupakan perusahaan teknologi informasi yang fokus bergerak dalam pengembangan produk dan solusi teknologi informasi kesehatan daring dan terintegrasi di Indonesia. Lebih dari 1 dekade Infokes telah dipercaya untuk membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia dengan penerapan sistem lebih di 1000 titik klinik yang tersebar diseluruh Indonesia secara *realtime*. Dengan dukungan seluruh lapisan masyarakat, Infokes berhasil meraih berbagai prestasi di kancah Nasional dan Mancanegara. Infokes akan tetap berupaya untuk melakukan inovasi-inovasi terbaru untuk untuk mewujudkan Integrated e-Health Solutions di Indonesia.

Salah satu produk dari Infokes adalah e-Clinic. E-Clinic merupakan aplikasi manajemen pasien berbasis situs jaringan yang membantu kinerja pelayanan dan pengolahan data di klinik seperti pendaftaran pasien, pemeriksaan pasien, laporan operasional dan lain lain. E-Clinic menggunakan *cloud computing* sehingga aplikasi tidak perlu diinstallkan pada perangkat tertentu. E-Clinic telah bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk saling berintegrasi sehingga klinik tidak perlu melakukan pendaftaran pasien dua kali atau *double input*.

1.1.2. Fitur e-Clinic

e-Clinic menyediakan fitur-fitur untuk mempermudah dan membantu kegiatan administrasi dan pencatatan pada Klinik. Adapun fitur yang tersedia di e-Clinic adalah:

- a. Terintegrasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).
- b. Aplikasi ini terintegrasi dengan BPJS untuk mencegah proses *double input*.
- c. Komputasi Awan yang memudahkan proses secara sentralisasi.
- d. Pengguna tidak perlu menginstalasi aplikasi pada perangkat tertentu.

- e. Membuat Laporan Otomatis.
- f. Aplikasi ini mendukung segala macam tampilan pada perangkat pintar.
- g. Sistem Monitoring Online.
- h. Aplikasi ini memantau klinik secara *real time* dan *online*.

1.2. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi ini teknologi berkembang dengan pesat sehingga tidak dapat dipungkiri hampir seluruh masyarakat di Indonesia ini menggunakannya. Masyarakat percaya bahwa teknologi dapat membuat kegiatan sehari-hari menjadi lebih mudah dan cepat. *Behavioral Intention* atau minat pemanfaatan teknologi menggambarkan sejauh mana seseorang akan menggunakan teknologi di masa yang akan datang. Minat pemanfaatan suatu sistem merupakan niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap sistem tersebut (Venkatesh, Morris, and Davis 2003:426). *Behavioral intention* didefinisikan sebagai ukuran kekuatan niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Banyak teori yang memperdebatkan hubungan hipotesis sikap dan perilaku pengguna melalui minat (*intention*), hubungan sikap dan perilaku termasuk dalam studi teori pengembangan dalam komunikasi manusia tetapi tidak membatasi disiplin ilmu lain termasuk ilmu sosial diantaranya perilaku pengguna (Kim and Hunter 1993:13).

Carl Hovland (Hovland, Janis, and Kelley 1953:2) mengenalkan komunikasi persuasif dimana komunikasi adalah sebuah proses yang mungkin saja dilakukan oleh para pembawa informasi dengan niat atau tujuan bisa memberikan respon kepada orang lain selaku penerima informasi agar dapat mengubah perilaku dan tingkahnya. Secara umum, komunikasi dapat diartikan sebagai suatu penyampaian pesan baik verbal maupun non verbal yang mengandung arti atau makna tertentu atau penyampaian informasi atau gagasan dari seseorang kepada orang lain baik itu berupa pikiran dan perasaan-perasaan melalui sarana atau saluran tertentu (Saputra, 2013:20). Dapat dikatakan bahwa penggunaan teknologi informasi sebagai sarana untuk mendapatkan suatu informasi adalah termasuk bagian dari komunikasi. Minat penggunaan juga lahir

setelah seseorang tersebut berinteraksi, mempersepsi, dan berkomunikasi dengan teknologi informasi.

Studi tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi meningkat pesat sejak awal abad 20-an, seiring dengan peningkatan penggunaan internet oleh masyarakat (UNPAN 2012:2). Di Indonesia, studi-studi yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi juga meningkat, misalnya studi (Gammayani, Nabawi, and Alfatih 2016), (Amri 2016), dan (Burhan 2018). Salah satu isu yang dibahas di level nasional dan regional adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk pemerintahan, yang melahirkan konsep-konsep seperti *e-governance*, dan *e-health*.

E-Health merupakan salah satu inovasi untuk mempersiapkan diri dalam menuju era disrupsi kesehatan 4.0. Dengan adanya *ehealth* ini pelayanan kesehatan dapat terintegrasi langsung dengan pemerintah sehingga dapat dikontrol dalam implementasinya. Selain itu juga dengan adanya *ehealth* ini bertujuan untuk meningkatkan akses, efisiensi, efektivitas serta kualitas proses medis. Karena proses medis ini selain melibatkan organisasi pelayanan medis di rumah sakit, puskesmas, klinik praktik media baik dokter maupun laboratorium dan sebagainya juga melibatkan pasien sebagai konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh (Yuyus Hidayat 2019:315) menunjukkan bahwa aspek digitalisasi kesehatan pada kota Bandung masih banyak kekurangan, terutama pada infrastruktur dan teknologi yang memiliki tantangan dan bergantung pada seluruh *stakeholder*. Maka dari itu, diperlukan adanya sinergi dari seluruh *stakeholder*; pemerintah, akademisi, perusahaan, dan komunitas. Pemerintah Kota Bandung menggunakan aplikasi *e-Clinic* sebagai salah satu produk dari *e-health* untuk mendukung digitalisasi 4.0 menuju *e-health* di Indonesia. Berdasarkan masalah tersebut perlu dievaluasi lebih lanjut mengenai aspek digitalisasi kesehatan, terutama pada penggunaan serta kendala yang terdapat pada aplikasi *e-Clinic* sebagai teknologi informasi atau sistem informasi kesehatan yang sudah diterapkan pada pelayanan kesehatan yang ada di Kota Bandung. Hambatan-hambatan yang terjadi dalam implementasi teknologi informasi di negara berkembang bukan hanya disebabkan oleh

faktor-faktor teknis tetapi juga disebabkan oleh faktor manusia yaitu faktor yang berhubungan langsung dengan keyakinan, sikap, dan perilaku seseorang, serta motivasi dan inisiatif pribadi untuk mengadopsi dan menggunakan sistem untuk menjalankan tugas-tugas dalam bidang kesehatan.

Pandemi yang melanda dunia di awal tahun 2020, mendorong para ilmuwan untuk melahirkan solusi-solusi untuk mengatasi masalah tersebut, sehingga pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang menjadi prioritas untuk dikembangkan adalah teknologi informasi dan komunikasi yang mendukung bidang kesehatan masyarakat seperti solusi *telemedicine* (kedokteran jarak jauh) mencakup konsultasi klinis melalui percakapan video atau perpesanan, jalur telepon khusus dengan staf yang cukup, apotek elektronik, dan klinik keliling yang dapat terhubung dari jarak jauh dengan fasilitas pelayanan kesehatan untuk secara tepat waktu mengakses data pasien seperti daftar obat dan hasil tes diagnostik (WHO 2020).

E-clinic merupakan salah satu produk teknologi informasi dan komunikasi yang dikembangkan oleh PT. Infokes Indonesia (Infokes). Aplikasi ini digunakan untuk kinerja pelayanan dan pengolahan data di klinik seperti pendaftaran pasien, pemeriksaan pasien, laporan operasional dan menyimpan serta mengolah data pasien. Di Indonesia, beberapa kota besar sudah mulai mengadopsi konsep digitalisasi pelayanan kesehatan dengan penerapan revolusi 4.0. Penelitian yang dilakukan oleh Yuyus Hidayat (2019:315) menunjukkan bahwa aspek digitalisasi kesehatan pada kota Bandung masih banyak kekurangan, terutama pada infrastruktur dan teknologi yang memiliki tantangan dan bergantung pada seluruh stakeholder. Maka dari itu, diperlukan adanya sinergi dari seluruh stakeholder; pemerintah, akademisi, perusahaan, dan komunitas untuk bisa mengoptimalkan potensi yang ada.

Pemerintah Kota Bandung menggunakan aplikasi e-Clinic untuk mendukung pelaksanaan digitalisasi *e-health*. E-Clinic bertujuan untuk meningkatkan kinerja klinik, mulai dari digitalisasi proses di klinik sehingga memudahkan dalam proses pelayanan. Kemudahan dalam pembuatan dan pengiriman laporan sehingga dapat mengurangi beban kerja petugas kesehatan dan informasi yang transparan.

Tetapi kebergantungan efektivitas efisiensi, dan keberlangsungan penggunaan teknologi tersebut hal itu bergantung kepada sumber daya manusia yang terlibat ada pada dalam pelayanan kesehatan, terutama pada sumber daya manusia yang menggunakan berbasis aplikasi e-Clinic. Beberapa studi menunjukkan bahwa minat pemanfaatan penggunaan teknologi baru, sangat bergantung terhadap pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, dan ekspektasi kinerja (Prasetyo 2017) dan membuat model ekstensi seperti kepuasan, kepercayaan, ekspektasi performa dan ekspektasi usaha yang berpengaruh terhadap *behavioral intention* (Chao 2019). Sehingga para peneliti belum sepakat tentang relasi antar konsep tersebut, sehingga diperlukan lebih banyak penelitian untuk mendukung dan menyediakan data terhadap studi tentang minat pemanfaatan. Sehingga dilakukan penelitian ini, sebagai upaya untuk memberikan kontribusi data terhadap kajian minat pemanfaatan, sekaligus menguji relasi antar konsep-konsep yang mempengaruhi minat pemanfaatan.

Penelitian ini akan meneliti tentang pengaruh pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung terhadap minat pemanfaatan. Hipotesis atas relasi antarkonsep tersebut didasari oleh teori dari (Venkatesh, Smith School of Business, and Hall 2003) pada model UTAUT. Yang berpendapat bahwa minat pemanfaatan penggunaan teknologi (BI) dapat dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung. Merujuk pendapat (Venkatesh, Smith School of Business, et al. 2003), bahwa *behavioral intention* didefinisikan sebagai ukuran kekuatan niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Model UTAUT adalah sebuah model untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi (Venkatesh et al., 2003). Menurut Venkatesh, terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi penggunaan teknologi, yaitu niat untuk berperilaku (*behavioral intention*) dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh harapan akan kinerja (*performance expectancy*), harapan akan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi pendukung (*facilitating conditions*). Keempat faktor tersebut dimoderasi oleh faktor jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*)

dan kesukarelaan menggunakan (*voluntariness of use*). UTAUT merupakan salah satu model penerimaan teknologi terkini yang dikembangkan oleh Venkatesh, dkk. UTAUT menggabungkan fitur-fitur yang berhasil dari delapan teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori. Kedelapan teori terkemuka yang disatukan di dalam UTAUT adalah *theory of reasoned action* (TRA), *technology acceptance model* (TAM), *motivational model* (MM), *theory of planned behavior* (TPB), *combined TAM and TPB*, *model of PC utilization* (MPTU), *innovation diffusion theory* (IDT), dan *social cognitive theory* (SCT). UTAUT terbukti lebih berhasil dibandingkan kedelapan teori yang lain dalam menjelaskan hingga 70 persen varian pengguna. Setelah mengevaluasi kedelapan model, (Venkatesh, Morris, et al. 2003), menemukan tujuh konstruk yang tampak menjadi determinan langsung yang signifikan terhadap *behavioral intention* atau *use behavior* dalam satu atau lebih di masing-masing model. Konstruk-konstruk tersebut adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *attitude toward using technology*, dan *self-efficacy*. Setelah melalui pengujian lebih lanjut, ditemukan empat konstruk utama yang memainkan peran penting sebagai determinan langsung dari *behavioral intention* dan *use behavior* yaitu, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Sedangkan yang lain tidak signifikan sebagai determinan langsung dari *behavioral intention*, sehingga penelitian ini diberi judul “Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Pendukung Terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic Di Kota Bandung”.

Fenomena yang terjadi adalah ada hambatan-hambatan yang terjadi dalam implementasi teknologi informasi di negara berkembang bukan hanya disebabkan oleh faktor-faktor teknis tetapi juga disebabkan oleh faktor manusia yaitu faktor yang berhubungan langsung dengan keyakinan, sikap, dan perilaku seseorang, serta motivasi dan inisiatif pribadi untuk mengadopsi dan menggunakan sistem untuk menjalankan tugas-tugas dalam bidang kesehatan, sehingga perlu sisi pandang dalam hal minat penggunaan pada sebuah teknologi agar hambatan-hambatan tersebut dapat diminimalisir.

Berdasarkan fenomena tersebut, dalam penelitian ini akan meneliti pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition* terhadap minat penggunaan aplikasi e-Clinic Kota Bandung. Penelitian ini berfokus pada sisi pengembangan manusia dalam minat penggunaan yang diharapkan dapat menjelaskan perilaku pengguna e-Clinic.

1.3. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pengaruh Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap minat pemanfaatan aplikasi e-Clinic Kota Bandung?
- b. Bagaimana pengaruh Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap minat pemanfaatan aplikasi aplikasi e-Clinic Kota Bandung?
- c. Bagaimana Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap minat pemanfaatan aplikasi e-Clinic Kota Bandung?
- d. Bagaimana pengaruh Kondisi Pendukung (*Facilitating Condition*) terhadap minat pemanfaatan aplikasi aplikasi e-Clinic Kota Bandung?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

- a. Mengukur pengaruh Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap minat pemanfaatan aplikasi e-Clinic Kota Bandung.
- b. Mengukur pengaruh Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap minat pemanfaatan aplikasi aplikasi e-Clinic Kota Bandung.
- c. Mengukur pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap minat pemanfaatan aplikasi e-Clinic Kota Bandung.
- d. Mengukur pengaruh Kondisi Pendukung (*Facilitating Condition*) terhadap minat pemanfaatan aplikasi aplikasi e-Clinic Kota Bandung.

1.5.Kegunaan Penelitian

1.5.1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan melengkapi khazanah keilmuan bidang digital media, khususnya yang terkait dengan dalam aspek komunikasi kesehatan. Selain itu, beberapa temuan yang terungkap dalam penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi peneliti selanjutnya.

1.5.2. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu bahan literatur yang dapat dijadikan referensi, khususnya bagi pemerintah Kota Bandung agar lebih maksimal dalam menerapkan dan mengembangkan e-Clinic.