

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dua dekade terakhir, beberapa pusat kesehatan dan perusahaan telah menerapkan beberapa layanan kesehatan dalam bentuk virtual seperti kunjungan rawat jalan virtual dan konsultasi virtual darurat antar fasilitas untuk kondisi yang sensitif dan sangat tergantung oleh kecepatan waktu seperti serangan jantung maupun stroke (Donelan et al., 2019; Schwamm et al., 2014; Shah et al.,;Silva et al, 2012).Telemedisin sendiri menjadi platform yang digunakan untuk memfasilitasi layanan kesehatan virtual ini. Efisiensi waktu, lokasi dan tenaga menjadikan layanan kesehatan telemedisin dibutuhkan secara masif saat kondisi pandemi COVID-19 yang berlangsung 2 tahun terakhir.

Telemedisin bermanfaat dalam mengurangi jumlah visitasi ke rumah sakit dan kedatangan ke instalasi gawat darurat (Eccleston et al., 2020). Telemedisin dapat mendukung manajemen diri pasien mulai dari resep obat, modifikasi gaya hidup, dan manajemen emosional pasien secara efektif, yang kemudian meningkatkan kualitas hasil pasien (Hanlon et al., 2017). Melalui telemedisin, pasien dengan penyakit kronis dapat terhindar dari infeksi Covid-19 yang berisiko meningkatkan angka mortalitas pasien (Guan et al., 2020)."*Telehealth*, atau telemedisin, dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi elektronik dan telekomunikasi untuk meningkatkan layanan klinis jarak jauh (Poppas et al. 2020). Namun, *telehealth* juga dapat menjadi *virtual care* senate, di

mana komunikasi ditingkatkan dengan data klinis untuk menginformasikan keputusan klinis. *Virtual care* sejati adalah manajemen klinis selain komunikasi. Ini menyiratkan diagnosis, rencana manajemen, dan terapi. *Telemedicine* merupakan salah satu bentuk *mHealth* yang memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi untuk menyediakan layanan kesehatan oleh tenaga profesional kesehatan. Menurut *World Health Organization* (2010), *telemedicine* memiliki makna yaitu sebagai penyediaan layanan kesehatan secara *remote* (jarak jauh) oleh para tenaga kesehatan profesional dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Pelayanan ini mencakup layanan teleradiologi, teleelektrokardiografi, teleultrasonografi, telekonsultasi klinis dan layanan lainnya (World Health Organization, 2010). SE MENKES HK.02.01/MENKES/303/2020 menyatakan layanan *telemedicine* memiliki artian sebagai pelayanan dalam bidang kesehatan yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan profesional, dalam hal ini dokter, untuk melakukan diagnosa, melakukan pengobatan, pencegahan, dan/atau menilai kondisi kesehatan fisik maupun mental pasien menurut kompetensi, kemampuan dan otoritasnya yang dinyatakan dalam surat tanda registrasi (STR) (Kementerian Kesehatan Indonesia, 2020). Pemanfaatan *telemedicine* bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kerja praktisi kesehatan, serta membantu mengurangi biaya pengobatan yang harus ditanggung pasien dan mempermudah akses untuk memperoleh pelayanan kesehatan (Chan et al., 2022; Kamal et al., 2020).

Kehadiran teknologi *telemedicine* sudah mulai dirasakan di Indonesia sekitar lebih dari sepuluh tahun silam. Berbagai aplikasi teknologi kesehatan telah bermunculan, baik yang dibuat oleh pemerintah maupun swasta, dan dapat diakses melalui perangkat nirkabel seperti *laptop* ataupun *smartphone*. Sebagai contoh,

aplikasi *Telemedicine* Indonesia (TEMENIN) yang dibuat oleh Kementerian Kesehatan Indonesia pada tahun 2017 yang menghubungkan 63 rumah sakit pengampu dan 174 rumah sakit serta Puskesmas yang diampu se-Indonesia (Kemenkes RI, 2017). Aplikasi *telemedicine* yang dibuat oleh badan swasta terbagi menjadi aplikasi yang dikelola rumah sakit swasta maupun aplikasi yang dirintis oleh perusahaan *startup* kesehatan. Aplikasi *telemedicine* di Indonesia menyediakan layanan konsultasi dokter dan konseling secara daring, pembelian obat-obatan dari apotek yang bekerja sama dengan perusahaan, dan layanan kesehatan lainnya seperti registrasi vaksin atau imunisasi (Alexandra et al., 2021). Sejak masa pandemi COVID-19, penggunaan *telemedicine* di Indonesia telah meningkat drastis dibandingkan dengan masa sebelum pandemi. Berdasarkan survei yang dilakukan pada 2.108 responden pada bulan April 2022, terdapat peningkatan sebesar 44% pengguna layanan *telemedicine* dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Seiring dengan perkembangan teknologi, layanan kesehatan telemedisin menjadi semakin penting dalam memberikan akses cepat dan efisien kepada masyarakat. Dengan bergantungnya masyarakat dengan akses medis yang lebih mudah karena adanya telemedisin, otomatis adanya peningkatan kebutuhan layanan ini dikalangan masyarakat. Karena kebutuhan yang meningkat, jumlah platform telemedisin terus bertambah. Penambahan jumlah platform telemedisin sendiri juga harus memperhatikan aspek kualitas layanan yang diberikan ke pasien.

Pada penelitian studi kasus yang di lakukan di Rumah Sakit Isala pada tahun 2023, ditemukan layanan kesehatan virtual yang disesuaikan dengan kondisi pasien dapat memberikan performa yang lebih baik dibandingkan pelayanan kesehatan yang konvensional dari sisi kualitas pelayanan. Penelitian ini menemukan adanya

peningkatan efisiensi biaya yang lebih baik serta paparan yang lebih lama terhadap tenaga kesehatan, sehingga membuat pasien merasa lebih puas terhadap layanan kesehatan. Dengan adanya layanan kesehatan virtual yang berkelanjutan dapat mengurangi biaya yang tidak perlu dan berlebihan (Bollgoenn, 2023). Layanan kesehatan virtual sebagai pelengkap layanan kesehatan tidak menyebabkan dampak dan efisiensi yang lebih buruk. Layanan kesehatan virtual dapat menghilangkan dinding pembatas bagi pasien untuk mengakses layanan kesehatan di manapun mereka berada.

Oleh sebab itu, penting untuk mengerti faktor-faktor yang memberikan pengaruh kepada *Virtual Care Performance*, khususnya pada dokter yang bertindak sebagai *online medical advisor* di platform telemedisin di Indonesia. (Hollander et al., 2020). *Virtual care performance* yang baik dapat memengaruhi secara tidak langsung kepada platform Telemedisin untuk menarik pasien baru (Akbolat et al., 2022). Reputasi yang berdasar atas *virtual care performance* yang baik akan dapat mempermudah berbagai hubungan strategis dengan pembuat kebijakan dan investor. Sehingga sangat penting untuk tetap menjaga kualitas *virtual care* itu sendiri. *Virtual care* secara utuh tidak lepas dari kemampuan seorang *online medical advisor* untuk memberikan layanan kesehatan *virtual* yang mumpuni, informatif dan solutif. Pentingnya kemampuan seorang *online medical advisor* untuk dapat beradaptasi dengan dengan penggunaan teknologi untuk memberikan layanan kesehatan virtual akan sangat berdampak pada kualitas layanan kesehatan virtualnya (Bokolo, 2020).

Pada penelitian yang dilakukan Anthony pada tahun 2020 menyampaikan praktisi medis yang berinteraksi dengan pasien melalui solusi perawatan virtual harus dilatih (Shokri et al., 2020). Oleh karena itu, sesi pelatihan harus disediakan dan

tersedia sesuai kebutuhan, baik secara virtual maupun tatap muka (Gutierrez, et al., 2020). Demikian pula, adopsi telemedisin mungkin menjadi tantangan bagi beberapa golongan masyarakat karena mereka memerlukan pelatihan dalam mengadopsi teknologi digital. Ketidakterbiasaan dengan platform perangkat lunak virtual adalah faktor kunci yang menghambat adopsi layanan telemedisin.

Selain itu, adopsi telemedisin dan platform perangkat lunak virtual yang terbatas sebagian besar disebabkan oleh ketidaksediaan dokter untuk mengadopsi telemedisin secara utuh (Smith, et al., 2020). Telemedisin umumnya kompleks dan mengharuskan dokter untuk mempelajari cara konsultasi medis yang terkesan baru. Kesulitan untuk menerima budaya telemedisin oleh dokter bergantung pada persepsi mereka bahwa telemedisin adalah hal yang normal, aman, dan efektif? Oleh karena itu, mereka mungkin tidak familiar dan sadar akan telemedisin, karena pelatihan telemedisin yang tersedia masih sangat yang terbatas (Bokolo, 2020).

Penggabungan telemedisin ke praktik perawatan kesehatan yang sudah ada dapat menimbulkan masalah dalam penggunaan platform telemedisin di kalangan praktisi medis. Oleh karena itu, alur kerja dari platform telemedisin harus jelas dan terukur. Adopsi secara komprehensif terhadap sistem kesehatan yang sudah ada dan mendukung praktisi medis dengan fleksibilitas dan kemudahan penggunaan platform telemedisin dapat memberikan kemudahan bagi praktisi medis untuk memberikan layanan medis yang sesuai. Oleh karena itu, platform Telemedisin perlu mengoptimalkan kinerja dari dokter telemedisin yang bekerja di bawahnya. Pentingnya untuk memberikan arahan, perintah serta petunjuk yang jelas kepada *online medical advisor* agar mereka dapat memberikan layanan kesehatan virtual yang

berkualitas kepada pasien. Menyediakan sistem dan infrastruktur yang memadai juga harus disiapkan untuk menunjang kinerja dari dokter telemedisin (Bokolo, 2020).

Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Dokter telemedisin perlu merasa nyaman dan termotivasi untuk bekerja. Penyedia layanan telemedisin perlu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, seperti memberikan dukungan manajemen yang kuat, memberikan kesempatan untuk pengembangan karir, dan memberikan kompensasi yang kompetitif. Dengan mengoptimalkan kinerja dokter telemedisin, *provider online medical consultation* dapat meningkatkan kepuasan pasien, kualitas layanan, dan efisiensi biaya. Hal ini akan membuat *provider* telemedisin lebih kompetitif di pasar dan dapat memberikan manfaat bagi pasien, fasilitas kesehatan, dan tenaga kesehatan.

Virtual care performance adalah kinerja layanan *virtual care* yang dinilai dari beberapa aspek, seperti kepuasan pasien, kualitas layanan, dan efisiensi biaya. Kinerja layanan *virtual care* yang baik akan memberikan manfaat bagi pasien, rumah sakit, dan tenaga kesehatan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Pflugeisen dan rekan pada tahun 2017, para peneliti membandingkan “tingkat kepuasan pasien obstetrik yang melakukan sepertiga dari kunjungan antenatal mereka secara virtual dibandingkan dengan mereka yang menerima 12-14 kunjungan tatap muka di klinik dengan dokter/bidan mereka.” Survei kepuasan dikirimkan kepada 378 pasien dari kelompok perawatan virtual dan 795 pasien yang menerima layanan obstetrik konvensional antara tahun 2013 dan 2015. Kelompok perawatan virtual melaporkan kepuasan yang lebih tinggi secara keseluruhan; namun, para peneliti mencatat bahwa model perawatan virtual lebih dipilih oleh mereka yang mengalami kehamilan untuk pertama kalinya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa perawatan virtual dapat menjadi

alternatif yang bagus untuk melengkapi pelayanan kesehatan yang konvensional (Pflugeisen, et al., 2017).

White dan rekan menyampaikan bahwa layanan kesehatan virtual sangat memungkinkan, dan pasien juga tetap puas dengan format virtual layanan kesehatan. *Virtual care* sangat bermanfaat untuk kunjungan yang bersifat konsultatif, tetapi masih terbatas jika pemeriksaan fisik diperlukan. Oleh sebab itu, sangat penting untuk meneliti *virtual care performance* dari penyedia layanan telemedisin. Penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang memengaruhi *virtual care*, sehingga dengan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja layanan *virtual care* ke depannya.

Pada meta analisis yang dilakukan oleh Goetz pada tahun 2022, menemukan bahwa komitmen afektif berkorelasi lebih kuat dengan hasil kinerja daripada komponen lainnya. Sehingga penelitian ini berfokus pada komitmen afektif sebagai faktor pendahulu kinerja tugas. Selain itu, komitmen afektif sesuai dengan tujuan penelitian ini, karena mencerminkan keterlibatan antusias yang berkelanjutan dan kontribusi terhadap penyelesaian tugas. Pentingnya memiliki rasa *organizational commitment* diyakini dapat meningkatkan performa pemberian layanan kesehatan yang baik. Namun penelitian ini masih membahas komitmen afektif terhadap perusahaan permanen tempat dia bekerja, sehingga penelitian yang membahas aspek komitmen pada perusahaan temporer perlu dievaluasi lebih lanjut dan dibahas lebih komprehensif.

Meningkatkan komitmen yang kuat pada setiap dokter telemedisin untuk menghadapi tantangan kerja sehingga mereka merasa senang, memiliki rasa memiliki, pengorbanan, setia, merasa nyaman dalam meningkatkan kinerja yang lebih baik

adalah kewajiban dari platform telemedisin itu sendiri. Karena ini menentukan peningkatan kinerja karyawan. Memperkuat komitmen organisasi secara konsisten dan berkelanjutan kepada dokter telemedisin agar mereka dapat memberikan kepuasan kerja mereka sendiri dalam meningkatkan kinerja mereka dengan baik. Kompetensi dokter telemedisin perlu dipertahankan dan ditingkatkan sehingga mereka memiliki potensi yang dapat diandalkan dan bekerja secara profesional yang secara tidak langsung memberikan kepuasan kerja bagi dokter telemedisin untuk terus meningkatkan kinerja mereka (Amin, 2022). Pada konteks layanan virtual care, pentingnya memiliki dan meningkatkan persepsi bahwa telemedisin dapat digunakan untuk semestinya dan seharusnya di kalangan dokter. Jika hal ini tidak dapat diterapkan akan dapat menyebabkan frustrasi dan dokter dapat menghindari teknologi telemedisin. Lalu penggunaan rutin beberapa macam teknologi di kehidupan sehari-hari dapat memotivasi dokter untuk lebih mudah beradaptasi untuk menggunakan teknologi telemedisin untuk meningkatkan layanan virtual care (Hah et al., 2019).

Peran moderatif penyedia perawatan tersebut mengharuskan mereka untuk memilih dan menggunakan teknologi *telehealth* secara memadai untuk mencapai hasil perawatan virtual yang berhasil. Teknologi *telehealth* tidak merujuk pada satu artefak teknologi tunggal, tetapi pada sejumlah teknologi informasi dan komunikasi elektronik (ICT) untuk memfasilitasi perawatan klinis jarak jauh, pendidikan kesehatan terkait pasien dan profesional, serta administrasi kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, literatur sebelumnya mencatat bahwa penyedia perawatan semakin menggunakan berbagai teknologi untuk mengelola tidak hanya bentuk baru perawatan kesehatan, tetapi juga komunikasi virtual secara bersamaan (Chan et al., 2018). Namun, penggunaan berbagai teknologi untuk layanan virtual ini telah menghasilkan

hasil yang bervariasi. Penyedia perawatan menganggap penggunaan satu teknologi *telehealth* bermanfaat untuk manajemen yang tepat waktu terhadap rujukan ke spesialis, tetapi pada saat yang sama, mereka merasa terbebani oleh beban kerja tambahan yang telah dialihkan dari spesialis (Lee et al., 2018) . Dalam proses tersebut, peningkatan penggunaan penyedia perawatan terhadap teknologi lain yang relevan dapat menciptakan frustrasi dan menghindari adopsi teknologi baru ketika fitur teknologi tertentu yang sudah dikenal tidak berfungsi seperti yang diharapkan (Klingberg et al., 2018) atau melengkapi peran penyedia perawatan. Lebih khususnya, dalam konteks e-konsultasi, penyedia perawatan dapat merasa terbatas dalam mengirim pesan kepada spesialis jika penggunaan teknologi pesan yang sudah dikenal ini tidak terintegrasi dengan layanan atau sistem kesehatan lainnya (Hensel et al., 2018) . Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa penggunaan sebelumnya oleh penyedia perawatan terhadap berbagai teknologi dan fitur, serta harapan mereka terhadap teknologi *telehealth*, memengaruhi perilaku penggunaan *telehealth* mereka.

Dibandingkan penelitian sebelumnya (Hah, et al., 2019), yang mana hanya membahas perilaku dan persepsi dokter terhadap telemedisin. Penelitian ini secara eksplisit akan membahas pengaruh antara anteseden dari *virtual organizational commitment* terhadap performa dokter telemedisin saat memberikan sesi konsultasi. Bagaimana *E-leadership* dapat melengkapi keterampilan, kefasihan dokter dalam menggunakan telemedisin, serta peran *E-leadership* yang diharapkan dapat meningkatkan *Organizational Commitment* dari dokter telemedisin tersebut. Harapannya dengan model penelitian yang baru ini, dapat memberikan perspektif baru dan lebih komprehensif mengenai aspek-aspek yang perlu diperhatikan untuk dapat

menunjang *virtual care performance* pada populasi dokter telemedisin di platform telemedisin “XYZ”.

Fenomena masalah yang mendasari untuk dilakukan penelitian kasus pada platform telemedisin “XYZ” berdasar dari survey kualitatif yang dilakukan terhadap manajemen platform telemedisin, *online medical advisor* di telemedisin, dan pihak *quality control* di platform “XYZ”. Dari wawancara yang dilakukan pada November 2023, didapatkan pernyataan ”*dokter telemedisin baru yang bekerja di bawah arahan platform akan diberikan SOP dan petunjuk awal untuk dapat bekerja dengan maksimal.*”. “Lalu tidak ada komunikasi intens antara mitra dan manajemen untuk membahas permasalahan non teknis yang menyangkut perasaan selama bekerja, motivasi, kendala, dan lainnya” Lalu dari sisi mitra juga ditemukan pernyataan” *adanya kebijakan baru tanpa pernah dibuat diskusi sebelumnya, para mitra terkadang cukup berat hati untuk mengikuti aturan tersebut*” Lalu ada pernyataan yang membahas “*mitra yang cukup banyak dapat menyulitkan untuk berinteraksi secara intim dan akan sangat memakan waktu yang sangat banyak, sehingga manajemen biasanya lebih berfokus terhadap mitra yang “bermasalah”*. Selain itu, tidak ada survey rutin yang diberikan kepada mitra dokter mengenai pembahasan komitmen selama bekerja, perasaan saat bekerja. Sehingga tidak ada evaluasi dari manajemen dari sisi emosional mitranya. Dan perlu diketahui bahwa platform “XYZ” merupakan platform telemedisin pertama yang memberikan layanan kesehatan secara virtual, tepatnya sejak tahun 2014. Namun seiring berjalan waktu lahir beberapa kompetitor telah lahir, salah satunya platform “ABC” pada tahun 2016. Selain itu, seluruh *online medical advisor*, merupakan karyawan yang bersifat *freelance*, mereka bekerja secara *remote*. Sehingga secara legal mereka tidak memiliki keterikatan

terhadap perusahaan dan komitmen yang dimiliki cenderung lebih rendah dibandingkan karyawan yang bekerja secara tetap, di mana mereka mendapatkan bonus tambahan seperti Tunjangan Hari Raya dan lain-lain.

Pada survey yang dilakukan Katadata Insih Center pada tahun 2022, didapatkan bahwa platform “ABC” digunakan sebesar 46,5% responden dan “XYZ” sebesar 35,7%. Dari observasi pada *App Store* pada Januari 2024, didapatkan platform “ABC” mendapatkan rating sebesar 4.9/5.0” yang didapatkan dari 272.500 ulasan. Sedangkan platform “XYZ” mendapatkan rating 4.8/5.0 dari 53.100 ulasan. Sehingga data tersebut dapat menggambarkan ada perbedaan performa layanan dari kedua *platform* tersebut. Semakin baik kinerja suatu platform digital dan partisipasi pasar meningkat maka perusahaan ini dapat meningkatkan kesempatan untuk mendapatkan pendanaan dari *Venture Capital* (Goh et al., 2013). Sehubungan dengan permasalahan ini, maka penelitian ini diajukan.

Penelitian ini akan mengajukan model penelitian yang menghubungkan anteseden *Virtual Organizational Commitment* dengan *Virtual Care Performance*. Dengan variabel independen *Computer Self Efficacy*, *Medical Advisor Habit*, *Personal Innovativeness with IT*, *E-leadership*, dan variabel mediasi pertama yaitu *Exploitative Use of telehealth* yang diadopsi dari penelitian dari Hah pada tahun 2019 ditambahkan unsur variabel mediasi baru yaitu *Organizational Commitment*. Model penelitian ini akan diuji secara empiris dengan data yang diperoleh dari *online medical advisor* di platform telemedisin “XYZ”.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Setelah penjelasan di latar belakang serta penjelasan rerangka konseptual penelitian yang diajukan, dapat diketahui sejumlah variabel yang akan diteliti lebih lanjut. Selanjutnya pada sub-bab ini dapat dirumuskan sejumlah pertanyaan penelitian (research question). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh *Personal Innovativeness with IT*, *E-leadership*, *Computer Self Efficacy* dan *Medical Advisor Habit* terhadap *Virtual Care Performance*, dengan *Virtual Organizational Commitment* dan *Exploitative Use of Telehealth Technology* sebagai variabel mediasi. Pertanyaan-pertanyaan penelitian disusun berdasarkan variabel penelitian dalam konteks manajerial di platform telemedisin “XYZ” sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif *Personal Innovativeness with IT* terhadap *Exploitative Use of Telehealth Technology*?
2. Apakah terdapat pengaruh positif *Computer Self Efficacy* terhadap *Exploitative Use of Telehealth Technology*?
3. Apakah terdapat pengaruh positif *Medical Advisor Habit* terhadap *Exploitative Use of Telehealth Technology*?
4. Apakah terdapat pengaruh positif *Exploitative Use of Telehealth Technology* memiliki dampak terhadap *Virtual Organizational Commitment*?
5. Apakah terdapat pengaruh positif *E-leadership* terhadap *Virtual Organizational Commitment*?
6. Apakah terdapat pengaruh positif *Virtual Organizational Commitment* terhadap *Virtual Care Performance*?

1.3 Tujuan Penelitian

Pada bagian ini, setelah terdapat urutan pertanyaan penelitian (*research question*) dijabarkan satu persatu tujuan dari penelitian kuantitatif ini. Tujuan penelitian ini menjelaskan bentuk desain penelitian ini yang merupakan penelitian kuantitatif yang akan menggunakan survei. Adapun tujuan penelitian dengan *setting* di platform telemedisin "XYZ" dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Personal Innovativeness with IT* terhadap *Exploitative Use of Telehealth Technology*?
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Computer Self Efficacy* terhadap *Exploitative Use of Telehealth Technology*?
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Medical Advisor Habit* terhadap *Exploitative Use of Telehealth Technology*?
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Exploitative Use of Telehealth Technology* terhadap *Virtual Organizational Commitment*?
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *E-leadership* terhadap *Virtual Organizational Commitment*?
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *Virtual Organizational Commitment* terhadap *Virtual Care Performance*?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian kuantitatif di bidang manajemen pelayanan kesehatan virtual di platform telemedisin "XYZ" dengan topik *Virtual Care Performance* diharapkan dapat

membawa manfaat bagi beberapa pihak, salah satunya adalah akademisi yang mempelajari ilmu manajemen dan penyedia layanan telemedisin.

Bagi penyedia layanan telemedisin, studi ini diharapkan dapat menciptakan pengetahuan yang lebih detil mengenai aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kinerja layanan kesehatan virtual di *platform* telemedisin “XYZ”. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk pengembangan strategi dan kebijakan yang mendukung peningkatan *Virtual Care Performance* dokter-dokter telemedisin di platform “XYZ”. Manfaat bagi peneliti dan akademisi, diharapkan dapat memberikan kontribusi baru bagi penelitian selanjutnya terkait Anteseden dari *Virtual Organizational Commitment* dan dampaknya terhadap *Virtual Care Performance*. Dalam model penelitian ini anteseden *Virtual Organizational Commitment* yang diuji adalah 4 domain, yaitu *Personal Innovativeness with IT, E-leadership, Computer Self Efficacy, Medical Advisor Habit*.

1.5. Sistemika Penelitian

Penelitian ini berfokus pada pelayanan pada platform Telemedisin “XYZ” dimana data diperoleh berdasarkan perspektif dokter telemedisin di platform ini. Naskah lengkap penelitian ini ditulis dalam suatu rancangan penelitian yang terbagi menjadi lima bab. Masing-masing bab dicantumkan judul bab serta penjelasan terinci sesuai judul sub-bab masing-masing. Pada kelima bab tersebut dapat dibaca alur keseluruhan penelitian ini, dimulai dengan latar belakang, teori, metode dan pemaparan hasil penelitian. Pada alur penulisan ini terdapat hubungan antara satu bab dan bab yang lainnya. Sistematika penulisan tesis ini membuatnya menjadi kesatuan naskah akademis yang utuh. Penulisan per bab tesis ini akan dilakukan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menuliskan penjelasan masalah dan latar belakang pada penelitian, terutama di *platform* telemedisin “XYZ”. Selanjut penjelasan tentang topik penelitian dan alasan mengapa topik ini relevan untuk diangkat. Di sub-bab latar belakang terdapat argumentasi dan masalah mengapa penelitian ini sangat penting dilakukan. Selanjutnya penjabaran pertanyaan-pertanyaan penelitian (*research question*) berdasarkan variabel penelitian yang dipilih, diikuti tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta ditutup dengan penjelasan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bagian bab ini berisikan ulasan mengenai dasar teori dan konsep yang dipakai dalam membangun kerangka konseptual dari penelitian, pembahasan definisi variabel berikut pengukurannya, serta kajian atas penelitian-penelitian empiris terdahulu yang relevan dengan topik dan fokus penelitian ini. Selanjutnya pada bab ini akan ditulis pengembangan untuk teori dari hipotesis penelitian secara terstruktur, berdasarkan referensi dari publikasi penelitian terdahulu. Pada akhir bab ini terdapat gambar model penelitian (*conceptual framework*) berserta hipotesisnya yang akan diuji secara empiris.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini diberikan pemahaman tentang paradigma, objek penelitian, penjelasan unit analisis penelitian, jenis penelitian yang dipakai, pengukuran variabel penelitian, populasi dan penentuan jumlah sampel, teknik penarikan atau pencuplikan sampel

yang digunakan, serta metode *sampling*. Bab ini ditutup dengan pembahasan statistik inferensial dan uraian tahapan cara analisis multivariat dengan PLS-SEM.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini, merupakan bab yang penting karna berisikan penjelasan hasil analisis data penelitian. Bab ini akan berangkat dari profil responden, diikuti dengan analisis deskripsi variabel penelitian. Kemudian diikuti analisis statistik inferensial dengan metode PLS-SEM beserta penjelasan hasilnya. Tahapan analisis statistik terdiri dari uji reliabilitas dan validitas dan bagian utamanya adalah hasil uji hipotesis disertai diskusi studi. Dijelaskan pula analisis tambahan yang dilakukan untuk memaksimalkan temuan penelitian dan manfaat implikasi manajerialnya.

BAB V: KESIMPULAN

Sesi terakhir ini ditulis kesimpulan yang didapat dari hasil analisis statistik penelitian, berupa hasil uji hipotesis untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kemudian diikuti dengan penjelasan implikasi manajerial yang relevan, serta ditutup dengan catatan tentang keterbatasan dan saran untuk penelitian selanjutnya di bidang manajemen kesehatan khususnya pelayanan telemedisin di Indonesia.