

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dalam berbagai industri sudah mengubah bagaimana proses dan layanan yang terjadi dalam dunia bisnis, salah satunya dalam dunia layanan kesehatan berbasis *online*. Dinamika industri pelayanan kesehatan sedang mengalami perubahan yang cepat dengan solusi inovatif digital yang membawa pergeseran dari model perawatan kuratif ke preventif. Pengobatan yang teliti, genomik analisis data, adopsi perangkat IoT (*internet of things*), integrasi intelijen bertenaga AI (*artificial intelligence*), m-Health, alat kesehatan wearables, dan telehealth merupakan beberapa teknologi digital utama yang mampu meningkatkan pelayanan kesehatan, memecahkan masalah yang ada, dan menciptakan peluang baru bagi penyedia layanan kesehatan (Photon, 2023). Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan (2020), Indonesia terhitung sebagai salah satu negara dengan jumlah tenaga kesehatan yang rendah, yaitu 1,2 tenaga kesehatan per 1000 penduduk, dan 70% dari tenaga kesehatan tersebut terkonsentrasi pada area perkotaan.

Hal ini merupakan salah satu peringatan perlu adanya inovasi untuk mengurangi kesenjangan layanan kesehatan yang sudah menjadi hak dasar seluruh lapisan masyarakat Indonesia dimanapun dan kapanpun. Selain itu, pengalaman melawan wabah COVID-19 menjadi pembelajaran dan praktik nyata bagi Indonesia bahwa layanan kesehatan berbasis online seperti aplikasi kesehatan online berhasil menjadi jalan keluar untuk menanggulangi kesenjangan tersebut. Kesempatan ini juga bisa dipakai oleh perancang aplikasi mobile untuk melakukan pengembangan

terhadap beberapa aplikasi konsultasi dokter *online* kesehatan. Aplikasi tersebut paling sering digunakan sehari-hari untuk info kesehatan dan chat kepada dokter di seluruh Indonesia (Andiani et al., 2022).

Pemanfaat teknologi dalam layanan kesehatan sebenarnya telah didiskusikan dan telah dicanangkan dalam resolusi “WHA58.28 eHealth” pada tahun 2005 dalam pertemuan World Health Assembly ke 58 mendesak negara-negara anggota WHO untuk merencanakan layanan telemedis sesuai dengan kebutuhan masing-masing negara. Regulasi penggunaan telemedis di Indonesia juga telah diatur dalam Permenkes No.20 tahun 2019 yang mengatur mengenai penggunaan, ruang lingkup layanan serta proses pelaksanaan layanan telemedis. Pelaksanaan telemedis ini juga diterbitkan dalam Peraturan dan Surat Edaran Konsil Kedokteran Indonesia. Aplikasi kesehatan online di Indonesia berkembang cukup signifikan bahkan sampai pada era pascapandemi (Andiani et al., 2022; Ayu et al., 2022)

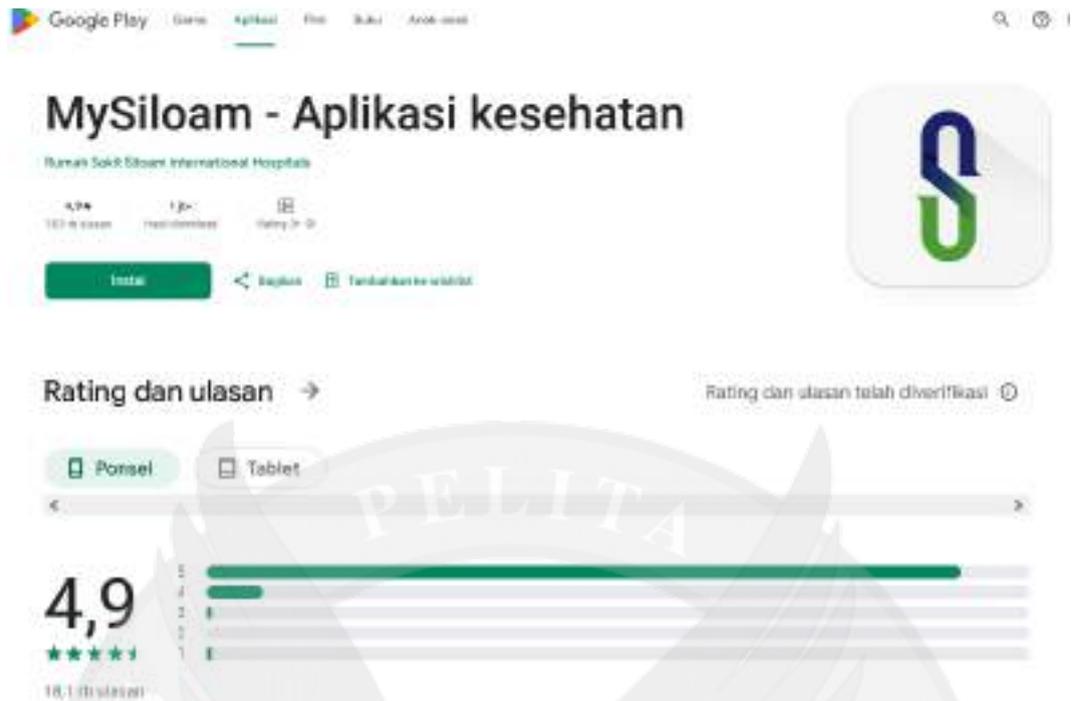
Pemanfaatan aplikasi kesehatan online ini tidak terlepas dari pesatnya perkembangan teknologi seluler dan bertambah banyaknya pengguna telepon seluler yang menjembatani teknologi kesehatan seperti ini masuk kedalam teknologi seluler. Aplikasi kesehatan online ini dinilai menjadi dapat menjadi solusi bagi seluruh lapisan masyarakat karena akses yang mudah dimanapun kapanpun, pemakaiannya yang nyaman dan efisien secara biaya (Alverina & Achmadi, 2023). Aplikasi layanan kesehatan (*healthcare apps*) dipandang penting untuk pembangunan selama dan setelah pandemi, mengingat aplikasi tersebut menawarkan platform berharga untuk pertukaran informasi dan adaptasi dinamis (Chakraborty & Paul, 2023). Aplikasi layanan kesehatan diharapkan memiliki

kemampuan untuk memantau kepatuhan pasien terhadap resep, menawarkan panduan cepat, dan memungkinkan pasien melakukan penilaian mandiri (Biancuzzi et al., 2023).

Sejumlah penelitian memperlihatkan bila aplikasi layanan kesehatan seluler dapat mengatasi permasalahan kesehatan, termasuk perawatan prenatal, pemantauan mandiri, mendeteksi keganasan kulit, dan promosi gaya hidup dan perilaku yang berhubungan dengan kesehatan (Chiu et al., 2020). Aplikasi kesehatan seluler atau mHealth, ialah salah satu segmen eHealth (Salgado et al., 2020). mHealth dikembangkan untuk mengatasi bermacam permasalahan terkait kesehatan, serta ditujukan guna pemanfaatan di luar lingkungan rumah sakit. Ponsel pintar berfungsi sebagai platform utama untuk aplikasi kesehatan seluler (mHealth) (K. H. Kim et al., 2019). Perkembangan teknologi seluler, termasuk ponsel pintar dan tablet PC, telah memberikan pengaruh signifikan terhadap sistem layanan kesehatan (Jusoh, 2017).

Studi ini bermaksud guna mengevaluasi persepsi pasien terhadap aplikasi mHealth dengan mengkaji aplikasi MySiloam yang dipergunakan di rumah sakit swasta di Indonesia, fokus pada fitur pendaftaran daring, serta mengidentifikasi faktor yang memengaruhi niatan untuk tetap memakai aplikasi tersebut. MySiloam dan mengkaji keinginan pasien untuk tetap menggunakan aplikasi setelah penggunaannya (*continuous usage intention*).

Berdasarkan review google play atas aplikasi MySiloam <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.siloam.android&hl=id>



Berdasarkan rating dan ulasan aplikasi MySiloam di Google Play memiliki rating yang sangat tinggi, yaitu 4.9 bintang, dengan lebih dari 18.000 ulasan. Distribusi rating menunjukkan mayoritas pengguna memberikan 5 bintang, yang mengindikasikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi di antara pengguna. Rating rata-rata yang mencapai 4.9 mengindikasikan bahwa pengguna sangat puas dengan aplikasi MySiloam. Ulasan positif kemungkinan besar menyoroti antarmuka aplikasi yang mudah digunakan, performa yang handal, dan nilai tambah yang diberikan dalam mengelola berbagai keperluan kesehatan seperti pemesanan janji temu, akses ke rekam medis, serta komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan.

Kombinasi dari rating yang tinggi, jumlah ulasan yang banyak, dan lebih dari satu juta unduhan menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya mencoba aplikasi ini, tetapi juga kemungkinan besar akan terus menggunakannya. Skor kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi ini cukup bernilai untuk tetap diinstal dan digunakan secara rutin untuk kebutuhan kesehatan mereka. Secara

keseluruhan, aplikasi MySiloam tampaknya menikmati tingkat kepuasan pengguna yang kuat dan memiliki potensi tinggi untuk digunakan secara berkelanjutan, menjadikannya alat yang andal bagi pengguna yang membutuhkan akses terus-menerus ke layanan kesehatan.

Penelitian ini didasarkan dari Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) menawarkan kerangka yang komprehensif untuk menganalisis penerimaan teknologi dan kepuasan pengguna (Venkatesh et al., 2012). UTAUT mengidentifikasi tiga elemen utama yang memengaruhi adopsi teknologi: ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, dampak sosial, dan kondisi yang memfasilitasi. Sesuai konteks aplikasi MySiloam, beberapa faktor yang relevan untuk diidentifikasi adalah ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha (Venkatesh et al., 2003),

Dalam rangka meningkatkan *continuous usage intention* pada aplikasi MySiloam, penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kepuasan. Melalui pemahaman atas variabel yang memengaruhi mempengaruhi *satisfaction* dan, pada akhirnya, *continuous usage intention*, pengembang aplikasi bisa merencanakan strategi yang efektif guna memaksimalkan kualitas layanan, serta memenuhi kebutuhan pengguna. Pendekatan ini bukan sekadar memaksimalkan kepuasan penggunaannya, melainkan turut berkontribusi pada keberlanjutan dan pertumbuhan aplikasi kesehatan di masa depan.

Berdasar pada pemaparan tersebut, peneliti merasa perlu mengkaji perihal faktor yang memengaruhi *continuous usage intention* pada aplikasi MySiloam.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Melalui penjelasan di atas, jelas bila variabel dalam model penelitian berhubungan dengan fenomena atau peristiwa yang diteliti. Format berikut dapat berguna sebagai penyusunan pertanyaan penelitian.

1. Apakah *performance expectancy* memengaruhi positif terhadap *satisfaction* pada aplikasi MySiloam ?
2. Apakah *performance expectancy* memengaruhi positif terhadap *continuous usage intention* pada aplikasi MySiloam?
3. Apakah *effort expectancy* memengaruhi positif terhadap *satisfaction* pada aplikasi MySiloam?
4. Apakah *effort expectancy* memengaruhi positif terhadap *continuous usage intention* pada aplikasi MySiloam?
5. Apakah *satisfaction* memengaruhi positif terhadap *continuous usage intention* pada aplikasi MySiloam?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Penulisan studi ini dimaksudkan untuk memastikan apakah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *information quality* dan *satisfaction* mampu memengaruhi *continuous usage intention* pada aplikasi MySiloam.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Terlampir penjelasan dari masing-masing tujuan penulisan studi berdasar pada pertanyaan penelitian/studi sebelumnya.

1. Menguji dan menganalisis *performance expectancy* memengaruhi positif terhadap *satisfaction* pada aplikasi MySiloam
2. Menguji dan menganalisis *performance expectancy* memengaruhi positif terhadap *continuous usage intention* pada aplikasi MySiloam
3. Menguji dan menganalisis *effort expectancy* secara positif memengaruhi *satisfaction* pada aplikasi MySiloam
4. Menguji dan menganalisis *effort expectancy* secara positif memengaruhi *continuous usage intention* pada aplikasi MySiloam
5. Menguji dan menganalisis *satisfaction* memengaruhi positif terhadap *continuous usage intention* pada aplikasi MySiloam

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoretis**

Hasil dari studi ini bisa menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan perihal *performance expectancy*, *effort expectancy*, *satisfaction* dan *continuous usage intention* pada aplikasi MySiloam, terkhusus di bidang manajemen administrasi rumah sakit. Selain itu diharap dapat menambah konsep baru yang dapat dijadikan rujukan untuk studi berikutnya.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil yang didapat bisa dijadikan landasan dan rujukan bagi pihak aplikasi MySiloam serta pengambil keputusan terkait perbaikan dan peningkatan dalam meningkatkan *continuous usage intention* pada aplikasi MySiloam.

## **1.5 Sistematika Penelitian**

Sistematika penelitian terbagi atas lima bab dan beberapa subbagian yang dijelaskan seperti uraian di bawah.

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab latar belakang dipaparkan permasalahan untuk menjadi topik penelitian serta menjelaskan manfaat dari beberapa bidang seperti akademis dan instansi.

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Dimuat dasar dan landasan teori mengenai pengertian dari seluruh variable dalam tesis, seperti yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *satisfaction*, dan *continuous usage intention*. Dilanjutkan dengan pengembangan hipotesis dan kerangka konsep penelitian yang hendak dipergunakan.

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

Mendeskripsikan perihal objek penelitian, desain penelitian, paradigma penelitian, dan jenis penelitian membentuk metodologi penelitian. Selanjutnya, dilanjutkan dengan pembahasan topik penelitian, satuan analisis, konstruk pengukuran, definisi konseptual maupun operasional, skala pengukuran variabel, sumber maupun metode dalam mengumpulkan data, desain sampel, penyusunan angket, teknik analisis data, serta uji pendahuluan.

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Memuat data yang didapatkan melalui kuesioner, termasuk uraian dan analisis pengolahan data yang diperoleh. Bab ini terdiri dari penjabaran profil demografi responden, melanjutkannya dengan menganalisis secara deskriptif dari masing-masing variabel dalam penelitian, lalu menganalisisnya mempergunakan

PLS-SEM dan menjabarkan penjelasannya guna memberi pembuktian atas permasalahan dalam penelitian secara perinci.

## BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Ditulis simpulan hasil analisis data dan menyertakan implikasi pada bidang manajemen dan keterbatasan penelitian, lalu dilanjutkan dengan saran perbaikan apabila akan dilakukan penelitian lain di masa mendatang.

