

INFORMASI ARTIKEL

Received: January, 31, 2023

Revised: May, 18, 2023

Available online: May, 27, 2023

at : <http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/holistik>

## **Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi *intention* masyarakat menggunakan *platform telehealth* pasca pandemi Covid-19**

**Sarah Geltri Harahap<sup>1</sup>, Ellynia<sup>1</sup>, Andrianto Widjaja<sup>2\*</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Kesehatan , Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen PPM, Jakarta Pusat

Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: [and\\_widjaja@yahoo.com](mailto:and_widjaja@yahoo.com)

### **Abstract**

**Background:** Telehealth is a form of health service innovation used during the Covid-19 pandemic where users can use this technology without having to go to the hospital for their health. The development of health services towards digitization has begun to develop in health services in Indonesia. Hospitals in Indonesia, especially in Jabodetabek, have adopted many telehealth services.

**Purpose:** To analyze the factors that influence people's intention to use telehealth so that they can develop telehealth innovations by looking at the dimensions of technology and users.

**Method:** The study was conducted using a quantitative approach with a cross-sectional design using primary data. The analysis used was univariate, chi square test, multiple linear regression test.

**Results:** From a total of 109 respondents it was found that the factors that most influenced community interest from the technology dimension were social support ( $p=0.005$ ) and facilities and infrastructure ( $p=0.005$ ) where the technology dimension obtained an R square of 0.917 while on the user dimension the most influencing community intentions are perceived usefulness ( $p = 0.005$ ) and perceived convenience ( $p = 0.005$ ), where the user dimension factor has an R square of 0.874.

**Conclusion:** There is a relationship between perceived usefulness, perceived ease of use and intention to use the community in using the telehealth platform in the community in Jabodetabek. The factors of perceived ease of use, perceived usefulness, social influence, and facilitating conditions are the factors that most influence people's intention to use telehealth in Jabodetabek.

**Suggestion:** The technology dimension factor and the user dimension are things that must be considered for the future development of telehealth technology so that patients are more loyal to reusing telehealth applications during the post-Covid-19 pandemic health digitalization.

**Keywords:** Community Intentions; Telehealth; Pandemic; Covid-19.

**Pendahuluan:** Telehealth merupakan bentuk inovasi pelayanan kesehatan yang telah dimanfaatkan di masa pandemi Covid-19 dimana pengguna dapat menggunakan teknologi tersebut tanpa berkunjung ke rumah sakit untuk kesehatannya. Perkembangan pelayanan kesehatan ke arah digitalisasi sudah mulai berkembang di pelayanan kesehatan di Indonesia. Rumah sakit di Indonesia khususnya di Jabodetabek sudah banyak mengadopsi layanan telehealth.

**Tujuan:** Untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi intention masyarakat dalam menggunakan telehealth sehingga dapat mengembangkan inovasi telehealth dengan melihat dimensi technology dan user dimension.

**Metode:** Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional menggunakan data primer. Analisis yang digunakan adalah univariate, uji chi square, uji regresi linear berganda.

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi *intention* masyarakat menggunakan *platform telehealth* pasca pandemi Covid-19

**Hasil:** Dari total 109 responden ditemukan bahwa faktor yang paling mempengaruhi intention masyarakat dari dimensi teknologi adalah dukungan social ( $p=0.005$ ) dan factor fasilitas sarana dan prasarana dengan ( $p=0.005$ ) dimana dimensi teknologi diperoleh R square sebesar 0.917 sedangkan pada dimensi user, yang paling mempengaruhi *intention* masyarakat adalah persepsi kemanfaatan ( $p=0.005$ ) dan persepsi kemudahan ( $p=0.005$ ), dimana faktor user dimension memiliki R square 0.874.

**Simpulan:** Terdapat hubungan *perceived usefulness*, *perceived ease of use* terhadap *intention to use* pada masyarakat dalam menggunakan *platform telehealth* pada masyarakat di Jabodetabek. Faktor *perceived ease to use*, *perceived usefulness*, *social influence*, dan *facilitating condition* adalah faktor yang paling mempengaruhi intention masyarakat dalam menggunakan telehealth di Jabodetabek.

**Saran:** Faktor dimensi teknologi dan dimensi pengguna merupakan hal yang harus dipertimbangkan untuk mengembangkan teknologi telehealth di masa yang akan datang sehingga pasien semakin loyal menggunakan kembali aplikasi telehealth di masa digitalisasi kesehatan pasca pandemic Covid-19

**Kata Kunci:** Intention Masyarakat; Telehealth; Pandemi; Covid-19.

## PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 merupakan dampak dari penyebaran virus Covid-19 yang terjadi secara global di dunia tidak terkecuali di Indonesia. Perubahan pelayanan dari konvensional tatap muka menjadi pelayanan secara virtual membuat masyarakat merasakan pengalaman baru akan pelayanan kesehatan baik yang memuaskan ataupun yang kurang memuaskan. Salah satu perubahan yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna adalah kemudahan dalam mengakses berbagai informasi dan layanan kesehatan. Tingginya angka kejadian Covid-19 di Indonesia telah mengarahkan berbagai fasilitas kesehatan menggunakan aplikasi *telehealth* sebagai salah satu alternatif bagi masyarakat yang takut datang ke rumah sakit pada masa terjadi Covid-19 khususnya di Jabodetabek sudah mulai memanfaatkan aplikasi *platform telehealth*.

*Telehealth* merupakan pelayanan kesehatan yang dilakukan secara daring atau tatap muka secara nonfisik antara pemberi layanan kesehatan dengan penerima layanan kesehatan. *Telehealth* memiliki peran penting dalam meningkatkan akses dan pelayanan terhadap pelayanan kesehatan terutama pada saat terjadinya pandemi Covid-19. Penyebaran informasi mengenai Covid-19 telah berkembang cepat di seluruh negara sehingga memerlukan solusi yang cepat dan tepat (Puro & Feyereisen, 2020). *Telehealth* memberikan layanan perawatan kesehatan, di mana jarak adalah faktor penting, oleh semua profesional

perawatan kesehatan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk pertukaran informasi yang valid untuk diagnosis, pengobatan dan pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan untuk pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan, semua dalam kepentingan memajukan kesehatan individu dan komunitas (Alexandra, Handayani & Azzahro, 2021; Ryu, 2012).

Perubahan pelayanan dari konvensional tatap muka menjadi pelayanan secara virtual membuat masyarakat merasakan pengalaman baru akan pelayanan kesehatan baik yang memuaskan ataupun yang kurang memuaskan. Salah satu perubahan yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna adalah kemudahan dalam mengakses berbagai informasi dan layanan kesehatan. Berbagai negara telah mengaplikasikan penggunaan telehealth, salah satunya adalah pelayanan epilepsi pada pasien pediatri di rumah sakit De Petriarria J.P Garraham di Argentina telah menyediakan pelayanan kesehatan melalui telemedicine bagi pasien pediatri di rumah sakit tersebut. Orangtua pasien menyatakan puas akan penggunaan layanan tersebut karena dapat dengan mudah memperoleh obat, dan membantu mereka untuk meminimalisir beban biaya perjalanan. Penggunaan telemedicine memberikan kepuasan kepada layanan kesehatan telemedicine yang telah digunakan (Fortini, Espeche, & Caraballo, 2020). Selain itu ditemukan beberapa

Sarah Geltri Harahap<sup>1</sup>, Ellynia<sup>1</sup>, Andrianto Widjaja<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen PPM, Jakarta Pusat

Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi *intention* masyarakat menggunakan *platform telehealth* pasca pandemi Covid-19

penelitian memperlihatkan penggunaan telemedicine memiliki batasan dalam privasi dan kerahasiaan pasien, serta terbatas dalam melakukan pemeriksaan secara langsung (Barney, Buckelew, Mesheriakova, Raymond-Flesch, & Barney, 2020). Penggunaan telehealth juga diterima oleh pengguna dikarenakan faktor biaya karena dianggap lebih efisien dari segi waktu dan biaya perjalanan untuk ke fasilitas kesehatan (Vidmar, Pretlow, Borzutzky, Wee, Fox, Fink, & Mittelman, 2019).

Pengalaman penggunaan pelayanan platform telehealth yang memuaskan dan memudahkan masyarakat dapat mengubah ekspektasi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang semakin mudah dan fleksibel. Ketersediaan fasilitas dan pengalaman akan pelayanan platform telehealth memungkinkan adanya perubahan kebutuhan (need) dan keinginan (demand) terhadap pelayanan kesehatan dari konvensional menjadi virtual.

Indonesia merupakan salah satu negara yang banyak menggunakan internet dan smartphone. Pengguna internet di Indonesia pada tahun 2020 mencapai 199,16 juta pengguna dan diprediksi terus mengalami peningkatan hingga 256,7 juta pengguna pada tahun 2025 (Nurhayati-Wolff, 2021). Peningkatan pengguna internet tersebut tidak hanya terjadi di Indonesia melainkan terjadi diseluruh negara akibat dari revolusi 5.0. Peningkatan penggunaan internet diikuti pula oleh peningkatan penggunaan berbagai pelayanan melalui internet, salah satunya adalah pelayanan kesehatan secara daring (telehealth). Pelayanan telehealth yang memuaskan dan memberikan pengalaman baik akan mengarahkan masyarakat memiliki loyalitas memanfaatkan pelayanan telehealth. Selain itu, Jabodetabek termasuk kota di Indonesia yang pengguna internet yang tinggi, sehingga perlu mengetahui bagaimana intention masyarakat dalam mengadopsi system baru yaitu

telehealth untuk kesehatannya (Puro & Feyereisen, 2020).

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain cross sectional dengan uji linear berganda. Penelitian menggunakan data primer dimana masyarakat di Jabodetabek yang pernah menggunakan aplikasi telehealth. Penelitian ini sudah lulus kelaikan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Universitas Airlangga dengan nomor surat 149/ES/KEPK/2022. Total responden dalam penelitian ini adalah 109 responden. Metode sampling dalam penelitian ini agar populasi dapat terwakili sehingga dilakukan metode pembagian (probability sampling) dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling untuk melakukan penelitian dengan sampel yang digunakan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya agar hasil penelitian lebih representative untuk populasi yang akan diteliti.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah intention masyarakat dalam menggunakan telehealth, sedangkan variabel independent dalam penelitian ini adalah persepsi masyarakat dari segi perceived of usefulness, perceived usefulness, attitude, User Resistance (UR), Teknologi Anxiety (TA), Facilitating condition (FC), Social Influence (SI), Trust (T), Perceived Risk (PR), Privacy, Perceived behavioral control (PBC) dalam memanfaatkan telehealth. Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari hasil pengisian kuesioner oleh responden. Proses pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online yaitu melalui aplikasi Gform diberikan kepada masyarakat umum di Kota Jabodetabek dengan terlebih dahulu memastikan mereka yang mengisi gform sudah pernah menerima pelayanan kesehatan dengan mobile telehealth.

Sarah Geltri Harahap<sup>1</sup>, Ellynia<sup>1</sup>, Andrianto Widjaja<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen PPM, Jakarta Pusat  
Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

## HASIL

Tabel 1. Data Demografi Responden (N=109)

Variabel	Hasil
<b>Usia (Mean <math>\pm</math>SD)(Rentang)(Tahun)</b>	(27.97 $\pm$ 7.684)(17-55)
<b>Jenis Kelamin (n/%)</b>	
Laki-laki	22/20.2
Perempuan	87/79.8
<b>Pendidikan (n/%)</b>	
SD	1/0.9
SMA	25/22.9
D3	25/22.9
S1	36/33.0
S2	19/17.5
Profesi Ners	3/2.8
<b>Pekerjaan (n/%)</b>	
PNS/BUMN	26/23.8
Swasta	64/58.7
Pengusaha	4/3.7
Mahasiswa	3/2.8
Lainnya	12/11.0
<b>Lama Kerja (n/%)</b>	
Belum bekerja	17/15.6
<5 tahun	52/47.7
5-10 tahun	27/24.8
>10 tahun	13/11.9
<b>Angka kunjungan ke RS satu tahun terakhir (n/%)</b>	
Tidak pernah	32/29.4
1-3 kali	50/45.9
4-6 kali	7/6.4
>6 kali	20/18.3
<b>Alasan menggunakan telehealth (n/%)</b>	
Mempersingkat waktu tunggu	28/25.7
Untuk menghindari terpapar virus seperti Covid-19	27/24.8
Harga yang murah	6/5.5
Saran dari keluarga dan rekan kerja	3/2.8
Keinginan pribadi dan rasa ingin tahu menggunakan	38/34.8
Sedang dalam isoman	1/0.9
Belum pernah menggunakan	6/5.5

Sarah Geltri Harahap<sup>1</sup>, Ellynia<sup>1</sup>, Andrianto Widjaja<sup>2\*</sup><sup>1</sup>Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen PPM, Jakarta Pusat

Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.9155>

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi *intention* masyarakat menggunakan *platform telehealth* pasca pandemi Covid-19

Berdasarkan tabel 1 diketahui mean dan standar deviasi usia responden yaitu (27.97 ± 7.684) dengan rentang antara 17-55 tahun, sebanyak 79.8% mayoritas perempuan, 33.0% berpendidikan Sarjana, 47.7% mayoritas sudah bekerja dengan pengalaman kurang dari 5 tahun, 58.7% berprofesi di bidang swasta, 45.9% mayoritas 1-3 kali ke rumah sakit dalam satu tahun terakhir, 84.5% sudah pernah menggunakan aplikasi telehealth. Responden menyatakan sebanyak 34,8% ingin menggunakan telehealth karena rasa ingin tahu menggunakannya, 25.7% dengan alasan ingin mempersingkat waktu tunggu , 24.8% ingin menghindari terpapar virus Covid-19 , 5.5% menggunakan telehealth karena harga yang murah, 2.8 % karena saran dari keluarga.

**Table 2. Hubungan Faktor *User Dimension* dan *Technology Dimension* Terhadap *Intention to Use* Menggunakan *Telehealth* (N= 109)**

Variabel	p-value (α)
Perceived usefulness (PU)	0.001
Attitude Towards Using Technology (ATU)	0.001
Perceived Behavioral Control (PBC)	0.075
Perceived Ease Of Use (PEOU)	0.001
Sosial Influence (SI)	0.001
Technology Anxiety (TA)	0.024
Facilitating Condition (FC)	0.001
Perceived Risk (PR)	0.057
Resistance to use (RU)	0.001
Trust (T)	0.001

- α ≤ 0.05

Berdasarkan tabel 2 diperoleh bahwa variabel PU, ATU, PEOU memiliki hubungan dengan intention to use masyarakat dalam menggunakan aplikasi telehealth. Selain itu factor pengguna dilihat dari SI, TA, FC, RU, dan T memiliki hubungan yang signifikan dengan intention to use masyarakat dalam menggunakan aplikasi telehealth, dimana nilai p value < 0.05. Variabel yang tidak memiliki hubungan terhadap intention to use adalah Perceived Behavior Control dengan p value 0.075 dan variabel perceived risk dengan p value 0.057.

**Table 3. Hasil Multivariat Pengaruh User dan Technology Dimension Terhadap Intention To Use**

Variabel	p-value	R-square	Annova
<b>User Dimension</b>			
Social Influence	0.005	0.917	0.0005
Facilitating Condition	0.005		
<b>Technology Dimension</b>			
Perceived usefulness	0.005	0.874	0.0005
Perceived Ease To Use	0.005		

Berdasarkan tabel 3 setelah dilakukan uji multivariate dengan uji regresi linear ditemukan bahwa nilai koefisien determinasi (R square) pada variable social influence dan facilitating condition menunjukkan nilai 0.917 artinya bahwa model regresi yang diperoleh dapat menjelaskan 91.7 % variasi variabel dependen intention to use. Atau

dengan kata lain kedua variabel independent tersebut dapat menjelaskan variabel intention to use sebesar 91.7 %. Kemudian pada hasil Anova menunjukkan nilai P= 0.000, berarti pada alpha 5% dapat menyatakan bahwa model regresi fit dengan data yang ada, atau dapat diartikan kedua variabel tersebut secara signifikan dapat untuk

Sarah Geltri Harahap<sup>1</sup>, Ellynia<sup>1</sup>, Andrianto Widjaja<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Kesehatan , Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen PPM, Jakarta Pusat

Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi *intention* masyarakat menggunakan *platform telehealth* pasca pandemi Covid-19

memprediksi variabel *intention to use* aplikasi telehealth pada masyarakat. Dan pada variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease to use* menunjukkan nilai 0.874 artinya bahwa model regresi yang diperoleh dapat menjelaskan 87.4 % variasi variabel dependen *intention to use*. Dengan kata lain, kedua variabel independen tersebut dapat menjelaskan variabel *intention to use* sebesar 87.4 %. Hasil anova menunjukkan nilai  $P = 0.000$ , berarti pada alpha 5% dapat menyatakan bahwa model regresi fit dengan data yang ada, atau dapat diartikan kedua variabel tersebut secara signifikan dapat untuk memprediksi variabel *intention to use* aplikasi telehealth pada masyarakat.

## PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi pada era digital sudah berkembang dengan inovasi digitalisasi kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Bentuk perkembangan digitalisasi adalah salah satunya penggunaan telehealth di Indonesia. Telehealth adalah salah satu inovasi pelayanan kesehatan dimana pasien dapat mengakses layanan kesehatan seperti konsultasi online dengan dokter tanpa harus berkunjung ke rumah sakit (Rimal, Huang Fu, & Gillett, 2017). Pandemi Covid-19 telah mengubah kebiasaan masyarakat untuk semakin memanfaatkan inovasi layanan kesehatan berupa penggunaan telehealth (Chowdhury, Hope, Arthur, Weinberger, Ronai, Johnson, & Snyder, 2020).

Berbagai pertimbangan yang dirasakan masyarakat untuk menggunakan telehealth selama masa pandemi. Hasil penelitian ini menemukan bahwa sebanyak 25.7% memilih menggunakan telehealth untuk mempersingkat waktu tunggu, dan 24.8% menggunakan telehealth karena takut tertular virus Covid-19. Berdasarkan hasil studi pada tempat konseling genetic di Tuskana sebanyak 75% orangtua membatalkan konsultasi ke rumah sakit karena takut tertular Covid-19, memilih untuk konsultasi virtual dengan telehealth dan tidak perlu menempuh jarak yang jauh untuk datang ke klinik yang besar takut tertular penyakit Covid-19, sehingga lebih memilih menggunakan telehealth (Pagliuzzi, Mancano, Forzano, di

Giovanni, Gori, Traficante, Iolascon, & Giglio, 2020). Selain itu, faktor jarak dan mempersingkat waktu tunggu menjadikan alasan pengguna memanfaatkan layanan telehealth untuk menerima pelayanan kesehatan. Penelitian di USA ditemukan pada orangtua yang membawa anaknya ke klinik reumatologi ditemukan mayoritas pasien lebih memilih menggunakan telehealth karena jarak rumah sakit yang jauh (Bullock, Vehe, Zhang, & Correll, 2019). Berbagai Penelitian ditemukan bahwa mayoritas orangtua membawa anaknya berobat dengan menggunakan telekonsultasi dengan alasan jarak rumah sakit yang jauh, sehingga menggunakan telekonsultasi selama masa pandemic (Chen et al., 2019; Panda et al., 2020; Sisk et al., 2020; Yager, 2019; Young, Gupta, & Palacios, 2019).

Organisasi kesehatan dunia yaitu World Health Organization juga menyatakan agar setiap negara sudah dapat mulai mengimplementasikan penggunaan telemedicine menjadi salah satu pilihan bagi masyarakat untuk menerima layanan kesehatan di masa pandemic Covid-19 dan hal ini sejalan dengan transformasi digital di sektor kesehatan yang mulai berkembang (World Health Organization, 2020).

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan kebijakan terkait penggunaan telehealth antar fasilitas layanan Kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019). Selain itu pada masa pandemic Covid-19, pemerintah Indonesia telah melakukan kerjasama dengan berbagai penyedia aplikasi telehealth, sehingga pasien yang terkonfirmasi Covid-19 yang melakukan isolasi dapat menerima konsultasi layanan kesehatan secara gratis dengan dokter dan mendapatkan obat untuk Covid-19 (Abdallah, Baabdullah, Rana, Tamilmani, & Dwivedi, 2018; Tashkandi et al., 2020). Kebijakan ini merupakan kemudahan untuk masyarakat di Indonesia yang terkonfirmasi Covid-19 yang menjalani isolasi untuk mendapatkan layanan kesehatan tanpa harus ke rumah sakit. Dengan adanya layanan telehealth gratis yang disediakan oleh Pemerintah Indonesia, meningkatkan niat masyarakat untuk memanfaatkan layanan telehealth di masa pandemic Covid-19. Selain itu, pada masa awal

Sarah Geltri Harahap<sup>1</sup>, Ellynia<sup>1</sup>, Andrianto Widjaja<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen PPM, Jakarta Pusat

Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi *intention* masyarakat menggunakan *platform telehealth* pasca pandemi Covid-19

pandemi Covid-19, masyarakat banyak yang takut untuk ke rumah sakit dan stigma sosial terhadap tenaga kesehatan yang dianggap membawa virus Covid-19 sehingga masyarakat banyak takut berobat secara langsung ke rumah sakit (Dai, 2020). Ketakutan masyarakat dan stigma sosial yang ada di masyarakat terkait rumah sakit dan tenaga kesehatan yang membawa virus Covid-19 menjadi salah satu alasan masyarakat lebih memilih menggunakan telehealth untuk mendapatkan layanan kesehatan (Widyaprabha, Susanto, & Herdiyanti, 2016).

Berdasarkan penelitian ini banyak alasan pengguna memanfaatkan layanan kesehatan telehealth yaitu ketakutan tertular virus Covid-19, menghemat waktu perjalanan, jarak fasilitas kesehatan yang jauh, dan juga faktor biaya yang lebih murah ketika melakukan konsultasi secara online khususnya di masa pandemic Covid-19. Selain itu, faktor dari pemerintah Indonesia sendiri yang mengarah ke transformasi digital sektor kesehatan, sehingga pemanfaatan penggunaan teknologi ini semakin disarankan untuk masyarakat di Indonesia.

#### **Faktor Technology dan User Dimension Perceived Ease To Use and Perceived Usefulness**

Platform Telehealth merupakan layanan konsultasi yang memiliki konsep konsultasi online dengan para dokter, meskipun demikian platform tersebut bukan merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan, melainkan merupakan sarana untuk memudahkan pencarian atas layanan kesehatan (Oktavira, 2019). Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa *perceived ease to use* ada *perceived usefulness* adalah faktor yang paling mempengaruhi niat seseorang dalam memanfaatkan layanan telehealth. World Health Organization menyatakan telehealth adalah layanan yang telah diterapkan secara luas di banyak negara selama beberapa tahun ke belakang. Selama pandemi Covid-19, penggunaan layanan telehealth telah meningkat secara substansial di banyak negara, dan menjadi salah satu pilihan utama untuk menerima pelayanan kesehatan. Namun bagi pengguna yang

mempunyai disabilitas, mengalami kesulitan untuk mengakses telehealth ini, sehingga WHO telah mengeluarkan standar global untuk telehealth yang dapat di adopsi oleh negara untuk memberikan layanan telehealth yang mudah dipahami dan mudah digunakan oleh semua kalangan di masyarakatnya terkhusus bagi pengguna yang memiliki disabilitas (World Health Organization, 2022). Dengan adanya standar global untuk telehealth yang telah ditetapkan oleh WHO menjadi salah satu yang mempermudah pengguna nantinya untuk menggunakan telehealth.

Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* menyatakan juga bahwa penerimaan seseorang terhadap teknologi informasi dipengaruhi oleh faktor *perceived ease to use* (Ajzen, 1991; Davis, 1985). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan pada penduduk pedesaan pada usia lanjut di Taiwan, dimana penelitian ini menggunakan konsep *self efficacy*, *behavioral intention toward*, dan TAM, ditemukan bahwa warga pedesaan lansia umumnya ditemukan memiliki *perceived ease to use* dan *perceived usefulness* yang baik terhadap penggunaan telehealth, dan mempengaruhi *intention* lansia untuk menggunakan telehealth. Penduduk usia lanjut di Taiwan menghargai manfaat yang diperoleh dari telehealth tersebut (Tsai, 2014). Pengguna akan mengadopsi teknologi informasi terbaru apabila system tersebut memberikan manfaat kepada pengguna, dan menganggap bahwa sistem tersebut mudah untuk digunakan (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989).

Penelitian penerimaan telehealth di Pakistan juga diperoleh bahwa faktor yang paling mempengaruhi niat masyarakat menggunakan telehealth adalah *perceived ease to use*, *technology anxiety*, *social influence*, *perceived usefulness*, *trust*, *facility condition*, *perceived risk to use*, dan resistensi terhadap teknologi (Kamal, Hussain, Shafiq, & Jahanzaib, 2018; Qureshi, Raza, Whitty, & Abdin, 2015). Indonesia sendiri khususnya di Pulau ditemukan bahwa *perceived usefulness* mempengaruhi seseorang untuk menggunakan telehealth (Ariyanti & Kautsarina, 2017a). Dalam teori *Health Belief Model* juga menyatakan bahwa persepsi manfaat dalam

Sarah Geltri Harahap<sup>1</sup>, Ellynia<sup>1</sup>, Andrianto Widjaja<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen PPM, Jakarta Pusat

Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi *intention* masyarakat menggunakan *platform telehealth* pasca pandemi Covid-19

menggunakan teknologi baru adalah salah satu faktor yang mempengaruhi rasa kepercayaan dan intention seseorang untuk mengambil keputusan untuk kesehatannya (Champion & Skinner, 2008). Oleh karena itu ketika semakin positif persepsi manfaat seseorang terhadap sebuah layanan kesehatan telehealth maka akan semakin optimal pula manfaat yang diperoleh dalam penggunaan layanan telehealth pada masa pandemic Covid-19 (Siboro, Surjoputro, & Budiyanti, 2021). Penggunaan telehealth memiliki peran dalam memberikan solusi untuk tantangan yang ditimbulkan oleh perubahan sosial ekonomi dalam sistem perawatan kesehatan (Pan American Health Organization, 2016). Telehealth memberikan layanan kesehatan jarak jauh melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dapat memberikan solusi pelayanan kesehatan untuk daerah terpencil dimana fasilitas kesehatan belum memadai (Ariyanti & Kautsarina, 2017b)

### Social Influence and Facilitating Condition

Faktor dukungan dari lingkungan sekitar termasuk keluarga, rekan kerja dan lingkungan adalah hal yang mempengaruhi intention seseorang dalam menggunakan telehealth. Dukungan adalah faktor pendorong seseorang mengalami perubahan dalam bersikap menghadapi sesuatu hal. Faktor dukungan social menjadi salah satu faktor yang dimodifikasi dalam Teori Technology Acceptance Model (TAM) dengan menambahkan faktor sosial yang telah dikembangkan, dimana faktor social menjadi faktor yang mempengaruhi niat seseorang dalam menggunakan sebuah teknologi (Fishbein & Ajzen, 2011; Kamal, Shafiq, & Kakria, 2020; Tao, 2009).

Salah satu penelitian di Bangladesh para orangtua menggunakan aplikasi mHealth untuk pelayanan kesehatan dan dukungan sosial berpengaruh terhadap *intention* orangtua menggunakan aplikasi *mHealth*. Bangladesh sebagai negara yang dimana sosio-ekonomi dan budaya keluarga setempat memiliki pengaruh dalam pengambilan keputusan dalam keluarga, terutama mengenai keputusan terkait kesehatan. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa faktor

dukungan sosial menjadi salah satu faktor yang paling mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan aplikasi pada platform telehealth (Alam, Hu, Kaium, Hoque, & Alam, 2020; Khatun, Heywood, Ray, Hanifi, Bhuiya, & Liaw, 2015). Faktor dukungan yang berasal dari lingkungan seperti keluarga, rekan kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menggunakan aplikasi seperti *telehealth* untuk kesehatan seseorang. Selain itu pada penelitian yang dilakukan di Taiwan pada lansia mau menggunakan telehealth karena faktor kepercayaan sosial yang diperoleh dari berbagai komunitas mereka, adanya interaksi antar komunitas dan saran yang diberikan sehingga mau menggunakan telehealth sebagai salah satu pilihan untuk menerima layanan Kesehatan (Tsai, 2014).

Dalam penelitian ini, ketersediaan fasilitas menjadi faktor yang paling berpengaruh pengguna untuk memanfaatkan layanan kesehatan dengan menggunakan aplikasi telehealth. Namun yang menjadi kendala saat ini adalah terbatasnya fasilitas untuk pasien dapat memeriksa kondisinya saat di rumah seperti memeriksa tekanan darah, memeriksa glukosa darah tanpa dibantu oleh tenaga kesehatan atau memeriksa diri sendiri secara mandiri. Selain itu hambatan yang diperoleh adalah bila masyarakat yang menggunakan aplikasi telehealth tidak memiliki webcam pada device yang digunakan, sehingga hal tersebut mempersulit komunikasi dengan tatap wajah secara langsung dengan tenaga kesehatan saat melakukan konsultasi kesehatan (Payán, Frehn, Garcia, Tierney, & Rodriguez, 2022).

Ketersediaan sarana untuk dapat menggunakan telehealth merupakan salah satu hal penting dalam meningkatkan niat pengguna untuk memanfaatkan aplikasi tersebut. Ketersediaan sarana dan fasilitas ini menjadi tantangan dalam pengembangan *telehealth* di masa yang akan datang. Faktor infrastruktur dan ketersediaan teknologi diperlukan dalam telehealth untuk mendukung kelancaran dalam menggunakan aplikasi tersebut sehingga mendukung kepuasan dari pengguna telehealth (Tsai, 2014; Cimperman, Makovec Brenčić, & Trkman, 2016).

Sarah Geltri Harahap<sup>1</sup>, Ellynia<sup>1</sup>, Andrianto Widjaja<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen PPM, Jakarta Pusat

Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com



Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi *intention* masyarakat menggunakan *platform telehealth* pasca pandemi Covid-19

**Trust**

Loyalitas pasien atau pengguna dalam memanfaatkan aplikasi baru untuk Kesehatan adalah hal yang sangat diharapkan sebagai bentuk dari digitalisasi kesehatan. Loyalitas muncul karena adanya rasa percaya pengguna untuk menggunakan sistem baru untuk kesehatannya. Kepercayaan merupakan sebuah modal seseorang pengguna akan loyal dalam menggunakan sebuah sistem baru. Telehealth merupakan sebuah system baru yang akan di adopsi oleh masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan. Kebiasaan berobat secara langsung ke rumah sakit dan dengan kondisi perubahan yang ada baik dari sisi teknologi yang semakin berkembang dan juga kondisi pandemic Covid-19, membuat masyarakat mengikuti perkembangan teknologi kesehatan yang ada yaitu telehealth. Berdasarkan penelitian ini mayoritas pengguna memiliki rasa percaya untuk menggunakan telehealth. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Taiwan pada lansia pada penduduk desa mereka merasakan *trust* dalam menggunakan aplikasi telehealth untuk kesehatannya sehingga mau mengadopsi aplikasi tersebut untuk mendapatkan layanan kesehatan (Tsai, 2014). Selain itu bahwa kepuasan pengguna telehealth dikarenakan pandemic Covid-19 menjadi salah satu pilihan yang dapat dimanfaatkan untuk menghindari tertular virus Covid-19 di rumah sakit (Imlach, McKinlay, Middleton, Kennedy, Pledger, Russell, Churchward, Cumming, & McBride-Henry, 2020). Kepercayaan dalam menggunakan sebuah system baru diperlukan sehingga pengguna akan merasa aman dan nyaman dalam menggunakan aplikasi telehealth dalam jangka panjang, didukung dengan kebijakan pemerintah Indonesia yang dapat melindungi pasien sebagai pengguna jasa telehealth di era transformasi digital di sektor kesehatan.

**SIMPULAN DAN SARAN**

Telehealth merupakan bentuk inovasi layanan kesehatan yang sudah diaplikasikan oleh masyarakat dari berbagai negara. Aplikasi telehealth yang memiliki manfaat, kemudahan digunakan, adanya dukungan social, tersedianya prasarana menjadi faktor yang paling

mempengaruhi *intention* masyarakat di Jabodetabek untuk menggunakan layanan kesehatan di masa pandemic Covid-19. Dalam Penelitian ini ditemukan bahwa terdapat hubungan *perceived usefulness, perceived ease of use* terhadap *intention to use* pada masyarakat dalam menggunakan *platform telehealth* pada masyarakat di Jabodetabek. Faktor *perceived ease to use, perceived usefulness, social influence, dan facilitating condition* adalah faktor yang paling mempengaruhi *intention* masyarakat dalam menggunakan telehealth di Jabodetabek

Dimensi pengguna dan dimensi teknologi menjadi dua hal yang sangat dibutuhkan dalam mempengaruhi *intention* masyarakat dalam menggunakan telehealth. Teknologi baru yang siap dan baik didukung dengan sarana yang tersedia dan faktor dari dalam diri seseorang berupa keinginan untuk menggunakan telehealth, kemudahan, kemanfaatan menjadi hal yang sangat penting dalam mempengaruhi *intention* masyarakat dalam menggunakan telehealth. Selain itu kondisi pandemic Covid-19 dan revolusi 5.0 yang membuat masyarakat mulai mengadopsi teknologi baru untuk kesehatan.

Peran dari pemerintah sangat dibutuhkan dalam pengembangan aplikasi baru di bidang Kesehatan di masyarakat untuk mendukung yaitu telehealth di Indonesia sehingga harapannya *intention* masyarakat meningkat dalam menggunakan aplikasi karena masyarakat akan merasa terlindungi menggunakan media online untuk kesehatannya dan loyal untuk menggunakan telehealth kembali.

**DAFTAR PUSTAKA**

Abdallah, A., Baabdullah, A. M., Rana, N. P., Tamilmani, K., & Dwivedi, Y. K. (2018). Technology in Society Examining adoption of mobile internet in Saudi Arabia : Extending TAM with perceived enjoyment , innovativeness and trust. *Technology in Society*, 55(March), 100–110.  
<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2018.06.007>

Sarah Geltri Harahap<sup>1</sup>, Ellynia<sup>1</sup>, Andrianto Widjaja<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Kesehatan , Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen PPM, Jakarta Pusat

Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi *intention* masyarakat menggunakan *platform telehealth* pasca pandemi Covid-19

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Alam, M. Z., Hu, W., Kaium, M. A., Hoque, M. R., & Alam, M. M. D. (2020). Understanding the determinants of mHealth apps adoption in Bangladesh: A SEM-Neural network approach. *Technology in Society*, 61, 101255.
- Alexandra, S., Handayani, P. W., & Azzahro, F. (2021). Indonesian hospital telemedicine acceptance model: the influence of user behavior and technological dimensions. *Heliyon*, 7(12). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08599>
- Ariyanti, S., & Kautsarina, K. (2017a). Techno-economic study on telehealth in Indonesia. *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, 15, 43–54.
- Ariyanti, S., & Kautsarina, K. (2017b). Techno-economic study on telehealth in Indonesia. *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, 15, 43–54.
- Barney, A., Buckelew, S., Mesheriakova, V., Raymond-Flesch, M., & Barney, A. (2020). The Covid-19 Pandemic and Rapid Implementation of Adolescent and Young Adult Telemedicine: Challenges and Opportunities for Innovation. *Journal of Adolescent Health*, 67, 164–171. <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2020.05.006>
- Bullock, D. R., Vehe, R. K., Zhang, L., & Correll, C. K. (2019). Telemedicine and other care models in pediatric rheumatology: An exploratory study of parents' perceptions of barriers to care and care preferences. *Pediatric Rheumatology*, 15(1). <https://doi.org/10.1186/s12969-017-0184-y>.
- Champion, V. L., & Skinner, C. S. (2008). The health belief model. *Health Behavior and Health Education: Theory, Research, and Practice*, 4, 45–65.
- Chen, A. C., Rosenthal, D. N., Couch, S. C., Berry, S., Stauffer, K. J., Brabender, J., McDonald, N., Lee, D., Barkoff, L., Nourse, S. E., Kazmucha, J., Wang, C. J., Olson, I., & Selamet Tierney, E. S. (2019). Healthy hearts in pediatric heart transplant patients with an exercise and diet intervention via live video conferencing—Design and rationale. *Pediatric Transplantation*, 23(1). <https://doi.org/10.1111/ptr.13316>.
- Chowdhury, D., Hope, K. D., Arthur, L. C., Weinberger, S. M., Ronai, C., Johnson, J. N., & Snyder, C. S. (2020). Telehealth for Pediatric Cardiology Practitioners in the Time of Covid-19. *Pediatric Cardiology*, 41(6), 1081–1091. <https://doi.org/10.1007/s00246-020-02411-1>.
- Cimperman, M., Makovec Brenčič, M., & Trkman, P. (2016). Analyzing older users' home telehealth services acceptance behavior—applying an Extended UTAUT model. *International Journal of Medical Informatics*, 90, 22–31. <https://doi.org/10.1016/J.IJMEDINF.2016.03.002>
- Dai, N. F. (2020). Stigma Masyarakat Terhadap Pandemi Covid-19. *Prosiding Nasional Covid-19*, 66–73.
- Davis, F. D. (1985). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results*. Massachusetts Institute of Technology.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2011). *Predicting and changing behavior: The reasoned action approach*. Psychology press.
- Fortini, S., Espeche, A., & Caraballo, R. (2020). Telemedicine and epilepsy: A patient

Sarah Geltri Harahap<sup>1</sup>, Ellynia<sup>1</sup>, Andrianto Widjaja<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen PPM, Jakarta Pusat

Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.9155>

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi *intention* masyarakat menggunakan *platform telehealth* pasca pandemi Covid-19

- satisfaction survey of a pediatric remote care program. *Epilepsy Research*, 165, 106370. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.eplepsyres.2020.106370>.
- Imlach, F., McKinlay, E., Middleton, L., Kennedy, J., Pledger, M., Russell, L., Churchward, M., Cumming, J., & McBride-Henry, K. (2020). Telehealth consultations in general practice during a pandemic lockdown: survey and interviews on patient experiences and preferences. *BMC Family Practice*, 21(1), 1–14.
- Kamal, S. A., Hussain, S., Shafiq, M., & Jahanzaib, M. (2018). The Nucleus Investigating the Adoption of Telemedicine Services: An Empirical Study of Factors Influencing Physicians' Perspective in Pakistan. *The Nucleus*, 55(3), 153–163. [www.thenucleuspak.org.pk](http://www.thenucleuspak.org.pk).
- Kamal, S. A., Shafiq, M., & Kakria, P. (2020). Investigating acceptance of telemedicine services through an extended technology acceptance model (TAM). *Technology in Society*, 60, 101212.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan. In *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia: Vol. Nomor 6588* (Issue 879).
- Khatun, F., Heywood, A. E., Ray, P. K., Hanifi, S. M. A., Bhuiya, A., & Liaw, S. T. (2015). Determinants of readiness to adopt mHealth in a rural community of Bangladesh. *International Journal of Medical Informatics*, 84(10), 847–856.
- Nurhayati-Wolff, H. (2021). Number of internet users in Indonesia from 2017 to 2020 with forecasts until 2026 (in millions). Retrieved from Statista: <https://www.statista.com/statistics/254456/number-of-internet-users-in-indonesia>.
- Oktavira, B. A. (2019). *Aturan tentang Konsultasi Dokter Jarak Jauh (Telemedicine) - Klinik Hukumonline*. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/aturan-tentang-konsultasi-dokter-jarak-jauh-telemedicine-i-1t5db2b3d5e618b>.
- Pagliuzzi, A., Mancano, G., Forzano, G., di Giovanni, F., Gori, G., Traficante, G., Iolascon, A., & Giglio, S. (2020). Genetic counseling during Covid-19 pandemic: Tuscany experience. *Molecular Genetics and Genomic Medicine*. <https://doi.org/10.1002/mgg3.1433>.
- Pan American Health Organization. (2016). Framework for the Implementation of a Telemedicine Service. In *Pan American Organization, World Health Organization* (Issue May).
- Panda, P. K., Dawman, L., Panda, P., & Sharawat, I. K. (2020). Feasibility and effectiveness of teleconsultation in children with epilepsy amidst the ongoing Covid-19 pandemic in a resource-limited country. *Seizure*, 81(July), 29–35. <https://doi.org/10.1016/j.seizure.2020.07.013>.
- Payán, D. D., Frehn, J. L., Garcia, L., Tierney, A. A., & Rodriguez, H. P. (2022). Telemedicine implementation and use in community health centers during Covid-19: Clinic personnel and patient perspectives. *SSM - Qualitative Research in Health*, 2(November 2021), 100054. <https://doi.org/10.1016/j.ssmqr.2022.100054>
- Puro, N. A., & Feyereisen, S. (2020). *Telehealth Availability in US Hospitals in the Face of the Covid-19 Pandemic*. <https://doi.org/10.1111/jrh.12482>
- Qureshi, I. A., Raza, H., Whitty, M., & Abidin, S. Z. U. (2015). Telemedicine implementation and benefits for quality and patient safety in

Sarah Geltri Harahap<sup>1</sup>, Ellynia<sup>1</sup>, Andrianto Widjaja<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen PPM, Jakarta Pusat

Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.9155>

Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi *intention* masyarakat menggunakan *platform telehealth* pasca pandemi Covid-19

- Pakistan. *Knowledge Management and E-Learning*, 7(3), 367–377. <https://doi.org/10.34105/j.kmel.2015.07.024>
- Rimal, D., Huang Fu, J. H., & Gillett, D. (2017). Our experience in using telehealth for paediatric plastic surgery in Western Australia. *ANZ Journal of Surgery*, 87(4), 277–281. <https://doi.org/10.1111/ans.13925>.
- Ryu, S. (2012). Telemedicine: Opportunities and Developments in Member States: Report on the Second Global Survey on eHealth 2009 (Global Observatory for eHealth Series, Volume 2). *Healthcare Informatics Research*, 18(2), 153. <https://doi.org/10.4258/hir.2012.18.2.153>
- Siboro, M. D., Surjoputro, A., & Budiyanti, R. T. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Telemedicine Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Pulau Jawa. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 9(5), 613–620. <https://doi.org/10.14710/jkm.v9i5.30762>.
- Sisk, B., Alexander, J., Bodnar, C., Curfman, A., Garber, K., McSwain, S. D., & Perrin, J. M. (2020). Pediatrician Attitudes Toward and Experiences With Telehealth Use: Results From a National Survey. *Academic Pediatrics*, 20(5), 628–635. <https://doi.org/10.1016/j.acap.2020.05.004>.
- Tao, D. (2009). Intention to use and actual use of electronic information resources: further exploring Technology Acceptance Model (TAM). *AMIA Annual Symposium Proceedings*, 2009, 629.
- Tashkandi, E., Zeeneldin, A., AlAbdulwahab, A., Elemam, O., Elsamany, S., Jastaniah, W., Abdullah, S., Alfayez, M., Jazieh, A. R., & Al-Shamsi, H. O. (2020). Virtual management of patients with cancer during the Covid-19 pandemic: Web-based questionnaire study. *Journal of Medical Internet Research*, 22(6). <https://doi.org/10.2196/19691>
- Tsai, C. H. (2014). Integrating social capital theory, social cognitive theory, and the technology acceptance model to explore a behavioral model of telehealth systems. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 11(5), 4905–4925. <https://doi.org/10.3390/ijerph110504905>.
- Vidmar, A. P., Pretlow, R., Borzutzky, C., Wee, C. P., Fox, D. S., Fink, C., & Mittelman, S. D. (2019). An addiction model-based mobile health weight loss intervention in adolescents with obesity. *Pediatric Obesity*, 14(2). <https://doi.org/10.1111/ijpo.12464>
- Widyaprabha, E., Susanto, T. D., & Herdiyanti, A. (2016). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi daftar online rumah sakit (studi kasus: RSUD Gambiran Kediri). *SESINDO 2016*, 2016.
- World Health Organization. (2020). Implementing telemedicine services during Covid-19: guiding principles and considerations for a stepwise approach. *Who*, 2–2.
- World Health Organization. (2022). WHO-ITU Global standard for accessibility of telehealth services. In *Who* (Vol. 4, Issue 1).
- Yager, P. H. (2019). Pediatric rapid response systems beyond tertiary facilities: Is there a role for telemedicine? *Pediatric Critical Care Medicine*, 20(2), 198–199. <https://doi.org/10.1097/PCC.0000000000001801>.
- Young, K., Gupta, A., & Palacios, R. (2019). Impact of Telemedicine in Pediatric Postoperative Care. *Telemedicine and E-Health*, 25(11), 1083–1089. <https://doi.org/10.1089/tmj.2018.0246>.

Sarah Geltri Harahap<sup>1</sup>, Ellynia<sup>1</sup>, Andrianto Widjaja<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, Jakarta

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen PPM, Jakarta Pusat

Korespondensi Penulis: Andrianto Widjaja. \*Email: and\_widjaja@yahoo.com

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.9155>