

Periode : Semester Ganjil
Tahun : 2022
Skema Penelitian : Dasar
Tema RIP Penelitian : Pengembangan Teknologi Informasi

**LAPORAN AKHIR
PROGRAM PENELITIAN**

“Model Analisis Perilaku Pengguna Terhadap Teknologi Telemedicine di Indonesia”



Oleh:

Anik Hanifatul Azizah, S.Kom., M.IM. (0317089101)

M. Bahrul Ulum, S.Kom, M.Kom. (0306048801)

Sandfreni, S.SI, M.T. (0304029101)

Mahasiswa:

Hanifah Intania (20190803026)

Maria Fabiana Pivara (20190803022)

Fakhirah Din Mohamad (20190803034)

FAKULTAS ILMU KOMPUTER / PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

TAHUN 2023

**Halaman Pengesahan Laporan Akhir
Program Penelitian Universitas Esa Unggul**

- | | | |
|---|---------------------------|---|
| 1 | Judul Kegiatan Penelitian | Model Analisis Perilaku Pengguna Terhadap Teknologi Telemedicine di Indonesia |
| 2 | Nama Mitra Sasaran | Aplikasi Digital Halodoc, Alodokter |
| 3 | Ketua Tim | |
| | a. Nama | Anik Hanifatul Azizah, S.Kom., M.IM. |
| | b. NIDN | 0417089101 |
| | c. Jabatan Fungsional | Asisten Ahli |
| | d. Fakultas / Prodi | Fakultas Ilmu Komputer / Prodi Sistem Informasi |
| | e. Bidang Keahlian | IT Adoption, IT Governance, ERP, |
| | f. Telepon | 085132402221 |
| | g. Email | anik.hanifa@esaunggul.ac.id |
| 4 | Jumlah Anggota Dosen | 2 |
| 5 | Jumlah Anggota Mahasiswa | 3 |
| 6 | Lokasi Kegiatan Mitra | |
| | a. Kota | Jakarta |
| | b. Propinsi | DKI Jakarta |
| | c. Periode | 1 semester |
| | d. Luaran | Publikasi Ilmiah |

Jakarta 1 Maret 2023

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer


Dr. Vitri Tundjung Sari, ST, M.Sc
NIK. 222010872

Pengusul,
Ketua Tim Pelaksana


Anik Hanifatul Azizah, S.Kom., M.IM.
0417089101

Mengetahui,

Ka. LPPM


10/04/2023
Dr. Erry Yulhya Mulyani, S.Gz., M.Sc.
NIK. 209100388

IDENTITAS DAN URAIAN UMUM

1. **Judul Penelitian:** Model Analisis Perilaku Pengguna Terhadap Teknologi Telemedicine di Indonesia

2. Tim Peneliti

No	Nama dan Gelar Akademik	Jabatan	Bidang Keahlian	Instansi Asal	Alokasi Waktu (Jam/Minggu)
1	Anik Hanifatul Azizah, S.Kom., M.IM	Ketua	Adopdi Teknologi Informasi	Universitas Esa Unggul	3
2	M. Bahrul Ulum, S.Kom, M.Kom.	Anggota	Rekayasa Perangkat Lunak	Universitas Esa Unggul	3
3	Sandfreni, S.SI, M.T.	Anggota	Rekayasa Kebutuhan	Universitas Esa Unggul	3
4	Hanifah Intania	Anggota	Mahasiswa	Universitas Esa Unggul	1
5	Maria Fabiana Pivara	Anggota	Mahasiswa	Universitas Esa Unggul	1
6	Fakhirah Din Mohamad	Anggota	Mahasiswa	Universitas Esa Unggul	1

3. Obyek Penelitian

Target masyarakat yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah responden yang terdiri dari berbagai kelompok umur. Mulai dari orang dewasa, muda dan remaja. Masyarakat yang ditargetkan menjadi responden adalah masyarakat yang memiliki awareness terhadap teknologi dan memanfaatkan teknologi dalam dunia kesehatan digital.

Hasil dari penelitian akan menjadi rekomendasi pengembangan sistem oleh para ahli maupun pelajar dalam mengembangkan teknologi digital untuk pengembangan di bidang Kesehatan.

4. Masa Pelaksanaan Penelitian

Mulai : Bulan Mei Tahun 2022

Berakhir : Bulan September Tahun 2022

5. Jumlah Anggaran yang diusulkan

Tahun 2022 : Rp. 10.024.000,00

6. Lokasi Penelitian

Kampus Universitas Esa Unggul dan sekitarnya
Laboratorium Komputer Universitas Esa Unggul

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN KEMAJUAN PROGRAM PENELITIAN UNIVERSITAS ESA UNGGUL	II
DAFTAR TIM PELAKSANA PENELITIAN	II
DAFTAR ISI	IV
DAFTAR GAMBAR	V
DAFTAR TABEL	VI
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 PERMASALAHAN	2
1.3 TUJUAN PENELITIAN	3
1.4 MANFAAT PENELITIAN	3
1.5 HASIL YANG DIHARAPKAN	3
BAB 2 RENSTRA DAN PETA JALAN PENELITIAN	4
BAB 3 TINJAUAN PUSTAKA	7
BAB 4 METODE PENELITIAN	12
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN	15
5.1 DESKRIPSI HASIL PENELITIAN	15
5.2 METODE ANALISIS DATA	15
5.3 PENGUJIAN MODEL	16
5.4 PENGUJIAN HIPOTESIS	19
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	24
6.1 KESIMPULAN	24
6.2 IMPLIKASI DAN KETERBATASAN	24
DAFTAR PUSTAKA	25
SURAT PERNYATAAN KETUA PELAKSANA	27
BIODATA TIM PROGRAM PENELITIAN	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta jalan penelitian Fakultas Ilmu Komputer	6
Gambar 2. Model Penelitian (Model Konseptual)	11
Gambar 3. Metode Analisis Data	16

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Pengujian <i>Cross Loading</i>	17
Tabel 2. Hasil Pengujian Reabilitas	19
Tabel 3. Hasil Pengujian <i>Path Coefficient</i>	20

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehadiran pandemi dan perkembangan teknologi berpengaruh pesat pada kehidupan manusia. Teknologi memudahkan manusia dalam melakukan berbagai kegiatan dan aktivitas. Pandemi COVID-19 memaksa kita hidup dalam kondisi yang serba tidak biasa. Protokol kesehatan dan aturan pembatasan diberlakukan guna mencegah penyebaran virus semakin meluas agar pandemi dapat dikendalikan, hal itu dapat membatasi aktivitas sehari-hari masyarakat diberbagai bidang tak terkecuali dibidang layanan Kesehatan. Kondisi ini pun mendorong peningkatan penggunaan telemedicine. Telemedicine adalah layanan kesehatan berbasis teknologi yang memungkinkan para penggunanya berkonsultasi dengan dokter tanpa bertatap muka atau secara jarak jauh dalam rangka memberikan konsultasi diagnostik dan tata laksana perawatan pasien. Di Indonesia, meskipun masih tergolong baru, penggunaan Telemedicine sudah banyak digunakan oleh masyarakat.

Menurut WHO, ada empat elemen yang berkaitan dengan telemedicine, yaitu bertujuan memberikan dukungan klinis, berguna untuk mengatasi hambatan geografis dan jarak, bertujuan meningkatkan kesehatan masyarakat, dan melibatkan penggunaan berbagai jenis perangkat teknologi informasi.

Hadirnya Telemedicine tentu menawarkan kemudahan bagi masyarakat, terutama yang berada di wilayah dengan jumlah dokter terbatas, untuk mendapatkan layanan kesehatan. Selain itu, harga yang lebih terjangkau membuat semakin banyak masyarakat yang dapat menikmati layanan melalui Telemedicine. Setidaknya ada lima alasan utama untuk mempertimbangkan penggunaan Telemedicine yaitu akses yang lebih baik, hemat biaya, kenyamanan, permintaan dari pengguna generasi milenial, dan mengurangi ketidakhadiran tenaga medis untuk masyarakat.

Teknologi Telemedicine memberikan fasilitas dan jasa yang disediakan untuk user atau pengguna aplikasinya. Layanan-layanan yang menjadi sumber pendapatan teknologi Telemedicine adalah layanan Konsultasi dengan Dokter dimana para pengguna aplikasi membayar sejumlah uang sebelum melakukan konsultasi dengan dokter yang telah dipilih. Pembelian Obat dengan siklus dimana pengguna dapat memesan obat sesuai resep dokter atau obat bebas, lalu teknologi Telemedicine akan menghubungkan pesanan terhadap apotek terdekat dan setelah proses pembayaran, obat akan dikirimkan melalui driver ojek online.

Pendapatan lain didapat melalui pembayaran untuk fitur Buat Janji Rumah Sakit yang memudahkan pengguna sehingga tidak perlu antri sebelum menemui dokter pilihan. Kemudian fasilitas Pemeriksaan Lab yang memudahkan pengguna melakukan pemeriksaan atau check-up kesehatan tanpa harus bepergian keluar rumah, sesuai keinginan pengguna dengan biaya yang berbeda dalam jenis pengecekannya.

Namun, masih ada beberapa tantangan yang harus dihadapi oleh penyedia layanan Telemedicine, salah satunya yakni belum meratanya akses internet di Indonesia, sehingga sejumlah wilayah belum dapat menikmati layanan ini. Selain itu, layanan Telemedicine lebih banyak dibangun oleh startup ketimbang rumah sakit, padahal tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan digital dari rumah sakit lebih tinggi karena dianggap telah memiliki ekosistem yang baik. Untuk menjaga kualitas sebuah sistem informasi diperlukan evaluasi dan faktor kepuasan pengguna merupakan salah satu landasan awal untuk melakukan evaluasi terhadap sebuah sistem.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna teknologi Telemedicine menggunakan Modified model End User Computing Satisfaction (EUCS) dan untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel tertentu terhadap sikap pengguna teknologi telemedicine.

1.2 Permasalahan

Penelitian ini menyajikan studi empiris untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi implemmentasi teknologi telemediceei di Indonesia. Selanjutnya pencarian terhadap variabel khusus yang mempengaruhi sikap pengguna teknologi telemedicine untuk mendukung pengembangan dan keberlangsungan teknologi telemedicine. Penelitian ini mengembangkan sebuah model empiris sebagai dasar melakukan evaluasi berdasarkan model framework dari berbagai best practice yang diterapkan. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengetahui sikap pengguna terhadap perkembangan teknologi telemedicine?
2. Apa sajakah faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan teknologi telemedicine?
3. Bagaimana melakukan evaluasi terhadap penggunaan teknologi telemedicine?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengidentifikasi adanya pengaruh konten, format, akurasi dan faktor lain terhadap sikap pengguna teknologi.
- 2) Untuk menguji model konseptual yang ditetapkan.
- 3) Untuk mengevaluasi implementasi teknologi telemedicine supaya lebih menghasilkan manfaat bagi masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan dari beberapa faktor yang menjadi pengaruh berkembangnya teknologi telemedicine. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan rujukan dan evaluasi untuk maturitas teknologi telemedicine. Hasil studi ini juga akan menemukan rekomendasi serta hasil evaluasi yang akan digunakan sebagai analisis bisnis perusahaan yang bersangkutan. Kemudian selanjutnya juga dapat berkontribusi terhadap langkah kesuksesan perkembangan teknologi informasi di Indonesia.

1.5 Hasil yang Diharapkan

Luaran dari penelitian ini adalah sebuah model yang merepresentasikan pengaruh beberapa faktor utama dalam perkembangan aplikasi terhadap sikap dan persepsi pengguna. Model yang dibangun akan dipakai sebagai rujukan perusahaan maupun organisasi dalam pengembangan teknologi telemedicine. Model ini merupakan acuan evaluasi dan kontrol terhadap implementasi dan adopsi teknologi telemedicine di Indonesia. Studi kasus penelitian adalah beberapa perusahaan startup seperti Halodoc dan Alodokter.

BAB 2

RENSTRA DAN PETA JALAN PENELITIAN

Payung Penelitian Unggulan Universitas Esa Unggul sampai dengan tahun 2021 adalah Mewujudkan Hasil Penelitian Berkualitas dan Sustainable. Untuk mewujudkan payung penelitian tersebut, seluruh program-program penelitian diarahkan dalam mengatasi Tujuh Tema Sentral yang menjadi unggulan Universitas Esa Unggul, yaitu pada Masalah:

1. Pengentasan Kemiskinan (Poverty Alleviation) dan Ketahanan & Keamanan Pangan (Food Safety & Security)
2. Pemanfaatan Energi Baru dan Terbarukan (New And Renewable Energy)
3. Kualitas Kesehatan, Penyakit Tropis, Gizi & Obat-Obatan (Health, Tropical Diseases, Nutrition & Medicine)
4. Penerapan Pengelolaan Bencana (Disaster Management) dan Integrasi Nasional & Harmoni Sosial (Nation Integration & Social Harmony)
5. Implementasi Otonomi Daerah & Desentralisasi (Regional Autonomy & Decentralization)
6. Pengembangan Seni & Budaya/Industri Kreatif (Arts & Culture/ Creative Industry) dan Teknologi Informasi & Komunikasi (Information & Communication Technology)
7. Pembangunan Manusia & Daya Saing Bangsa (Human Development & Competitiveness)

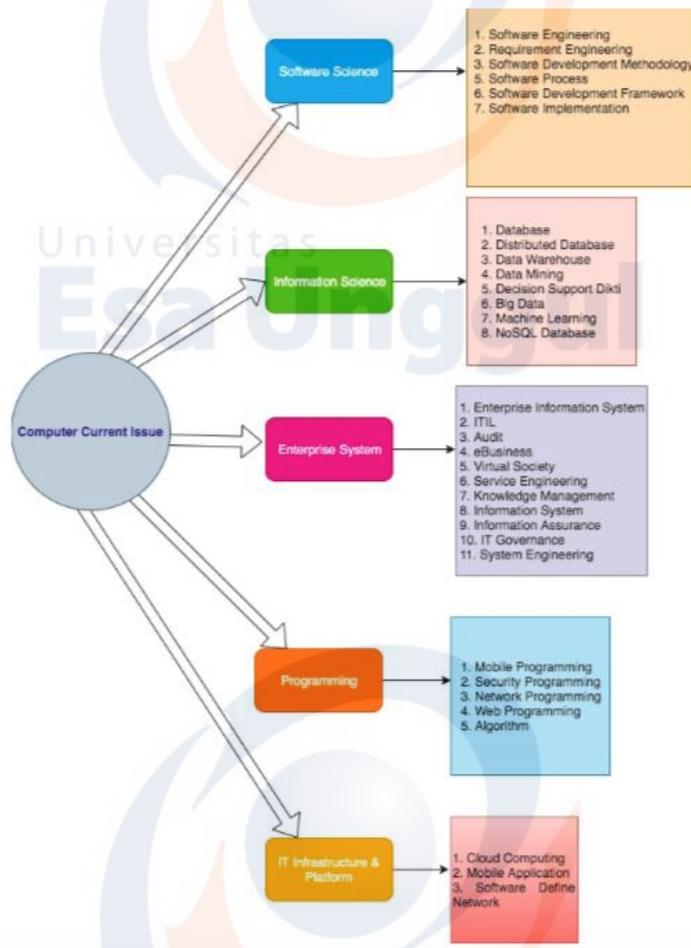
Adapun topik-topik penelitian yang diangkat menyesuaikan pada Penerapan atau Kajian Aspek Sumber Daya yang berhubungan dengan Pendidikan, Sosial dan Budaya, Lembaga, Teknologi Informasi untuk mendukung kebijakan makro pemerintah dalam pengentasan. Dengan topik-topik diatas maka ditetapkan menjadi roadmap penelitian Universitas Esa Unggul.

Kebijakan program prioritas penelitian untuk dijadikan pedoman dan arah pengembangan penelitian di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul (Fasilkom-UEU) adalah:

1. Mengintegrasikan Lab-lab yang ada berbasis pada kompetensi keilmuan, dan terwujudnya jalinan pengembangan iptek dengan sasaran menjadi pusat penelitianunggulan di tingkat fakultas.
2. Meningkatkan peran Laboratorium dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

3. Menentukan Road map unggulan Fasilkom-UEU.
4. Memfasilitasi Doktor untuk memotori penelitian yang mengarah pada penelitian kompetitif tingkat nasional dan internasional
5. Mendorong Dosen Fasilkom untuk melakukan kerjasama penelitian dengan pihak stakeholder.
6. Program pembinaan penelitian dosen muda oleh Doktor.
7. Mengidentifikasi potensi sumberdaya dan permasalahan lokal yang bisa diangkat menjadi penelitian untuk kepentingan masyarakat.
8. Membangun inkubator penelitian ditingkat program studi bersinergi dengan Fakultas dan Universitas.
9. Membangun sistem data base produk penelitian dan sumber daya.

Penelitian ini mengacu pada Tujuh Tema Sentral Peta jalan Penelitian Universitas poin ke enam, yaitu Pengembangan Seni & Budaya/Industri Kreatif (Arts & Culture/ Creative Industry) dan Teknologi Informasi & Komunikasi (Information & Communication Technology). Dalam hal ini penelitian menspesifikan pada pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Dimana peneliti membentuk sebuah model inovasi dalam penerapan Tata Kelola TI untuk kemudian dijadikan acuan implementasi dan evaluasi Tata Kelola TI bagi perusahaan-perusahaan di Indonesia. Hal ini juga sejalan dengan Peta jalan Penelitian Fakultas Ilmu Komputer yang mengklasifikasi sekelompok Computer Current Issues (isu-isu terbaru dalam ilmu komputer) menjadi beberapa bidang. Penelitian ini terletak pada bidang Enterprise System (Sistem Enterprise) dimana topik yang diangkat adalah Tata Kelola TI dan Adopsi TI.



Gambar 1. Peta jalan penelitian Fakultas Ilmu Komputer

BAB 3

TINJAUAN PUSTAKA

1. Teknologi Telemedicine

Teknologi telemedicine adalah Konsultasi online seputar masalah kesehatan yang marak beberapa tahun belakangan kian menjadi pilihan di tengah masa pandemi Covid-19. Layanan ini juga kerap disebut sebagai telemedicine, telemedis, atau telekonsultasi. Pemerintah lewat Kementerian Kesehatan pun telah memiliki program Temenin alias Telemedicine Indonesia dalam rangka penyediaan konsultasi online di rumah sakit hingga Puskesmas. Telemedicine atau konsultasi online didefinisikan oleh American Academy of Family Physicians sebagai praktik penggunaan teknologi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara jarak jauh. Seorang dokter di satu tempat menggunakan teknologi komunikasi untuk melayani pasien yang berada di tempat lain.

WHO menjelaskan ada empat elemen yang berkaitan erat dengan telemedicine, yakni:

- Bertujuan memberikan dukungan klinis
- Berguna untuk mengatasi hambatan geografis dan jarak
- Melibatkan penggunaan berbagai jenis perangkat teknologi informasi
- Bertujuan meningkatkan kesehatan masyarakat

Fungsi utama telemedicine adalah mempermudah pelayanan medis oleh fasilitas kesehatan, terutama bagi masyarakat yang sulit terjangkau atau mengakses fasilitas tersebut. Namun dibutuhkan dukungan infrastruktur dan pemahaman mengenai teknologi informasi yang memadai dalam penerapan telemedicine. Telemedicine juga berfungsi memudahkan sistem rujukan pasien antar-rumah sakit atau dari puskesmas ke rumah sakit. Data cukup dikirim dengan teknologi sehingga mengurangi risiko kerusakan atau hilang di tengah jalan. Pasien pun tak perlu lagi risau akan lupa membawa dokumen ketika datang ke rumah sakit rujukan.

Khusus dalam soal konsultasi kesehatan menggunakan Internet, dibutuhkan koneksi yang stabil dan kuat agar layanan berjalan lancar. Dengan adanya dukungan tersebut, telemedicine dapat berfungsi sepenuhnya sesuai dengan tujuannya untuk membantu meningkatkan kesehatan masyarakat secara jarak jauh.

Menurut WHO, praktik telemedicine bisa dibedakan menjadi dua, yakni asinkronis dan sinkronis. Perbedaan keduanya terletak pada pengiriman data terkait yang diperlukan dalam konsultasi online. Dengan telemedicine asinkronis, data pasien bisa dikirim lewat email kepada dokter. Lalu dokter mempelajari data itu untuk kemudian menyampaikan diagnosis.

Teknologi telemedicine telah berkembang di Indonesia terlebih sejak pandemic Covid19 berlangsung. Pada Gambar dibawah ini menunjukkan tren penggunaan jenis aplikasi telemedicine yang banyak digunakan oleh masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa *awareness* dan *acceptance* masyarakat terhadap teknologi ini sudah cukup tinggi dan bagaimana kita mengetahui *user satisfaction* terhadap teknologi telemedicine.



2. Kepuasan Pengguna

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Dalam pendekatan TQM, kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Apa pun yang dilakukan manajemen tidak akan ada gunanya bila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan.¹

Menurut Wickof, kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam hal ini ada dua faktor utama yang mempengaruhi kalitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Ada beberapa harapan pengguna terhadap suatu sistem informasi yaitu sebagai berikut.

- Pengguna berharap suatu kenyamanan dalam penggunaan seluruh layanan yang ada di perpustakaan.
- Pengguna sangat berharap bahan pustaka yang dibutuhkan tersedia dengan lengkap.
- Pengguna berharap pada petugas atau pelayan bersikap ramah, bersahabat dan responsif.
- Pengguna berharap suatu perpustakaan menyediakan akses internet yang cepat

Ada beberapa indikator kepuasan pengguna menurut Irwan, yang dapat kita lihat yaitu Kesesuaian dengan Kebutuhan Pengguna, hal yang harus diperhatikan oleh suatu pelayanan dalam kepuasan pengguna yaitu melayani dengan sepenuh hati karena kepuasan pengguna dimulai dari hati. Apabila suatu sistem informasi memberikan layanan secara efisien dan efektif kepada pengguna maka pengguna akan merasa puas dengan sistem informasi tersebut.

Hal berikutnya adalah totalitas memberikan layanan, dna terakhir adalah serta kesenangan dan kenyamanan.

3. Model End-User Computer Satisfaction

Menurut Tata Sutabri, Kom., MM, Sistem Informasi bisa didefinisikan sebagai suatu sistem yang mempertemukan kebutuhan pengolahan data transaksi harian yang digunakan untuk mendukung fungsi sebuah organisasi yang sifatnya manajerial serta menyediakan infomarsi

yang bermanfaat untuk seluruh tingkatan dalam organisasi tersebut. Akan tetapi sebuah sistem informasi harus mampu menyajikan data valid yang bisa diakses kapan saja informasi tersebut dibutuhkan.

Sehingga penggunaan End-User Computing (EUC) pada teknologi seperti saat ini adalah sebuah hal yang sulit dihindari. Semakin mudah dan cepatnya akses internet membuat semakin mudahnya tutorial pembuatan dan pengembangan sebuah aplikasi didapat. Hal ini berarti semakin banyak pula orang yang bisa membuat program di komputernya sendiri untuk mempermudah pekerjaannya. Hasil pengembangan program ini tak jarang kemudian digunakan dalam lingkup yang lebih luas, termasuk dalam dunia Kesehatan. End-User Computing (EUC) adalah pengembangan seluruh atau sebagian sistem informasi oleh pengguna (Raymond McLeod dan Schell 2008, 99). Sedangkan menurut Marshall Romney dan Paul Steinbart (2006) dalam Mary Callahan Hill and W. Alan Barnes (2011, 67): “EUC is [A]n information system developed by the users themselves rather than IT professionals to meet company operational or management information needs. An end-user application often extracts or transfers data from a corporate database as a starting point”.

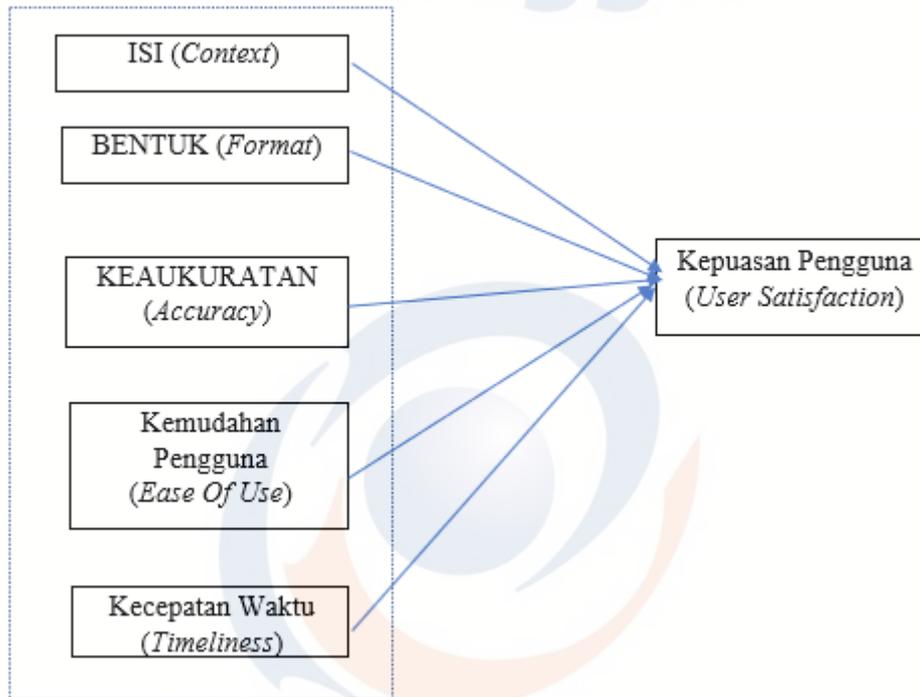
Agustina (2006) dengan judul “Mengukur Tingkat Kepuasan Pemakai Website Universitas Bina Darma Menggunakan Pendekatan Model Kepuasan Pemakai Akhir Komputer” dan hasil penelitiannya adalah Ada pengaruh yang positif secara parsial dan simultan pada kelima variabel EUCS pada kepuasan pengguna web Universitas Bina Darma.

Morissan (2015, 15) mengutip pernyataan Roger dan Dominick (2011) mendefinisikan hipotesis sebagai “suatu pernyataan formal mengenai hubungan antara variabel, dan diuji secara langsung”. Pada penelitian ini, penulis menggunakan 5 variabel bebas yaitu isi (Content), bentuk (Format), keakuratan (Accuracy), kemudahan penggunaan (Ease of Use), dan ketepatan waktu (Timelines) dan satu variabel terikat yaitu kepuasan pengguna. Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah pada bab I, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

- H1 = Variabel isi (content) Teknologi telemedicine berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi
- H2 = Variabel bentuk (format) Teknologi telemedicine berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi
- H3 = Variabel keakuratan (accuracy) Teknologi telemedicine berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi

- H4 = Variabel kemudahan penggunaan (ease of use) Teknologi telemedicine berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi
- H5 = Variabel ketepatan waktu (timeliness) Teknologi telemedicine berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi

Dari hipotesis tersebut peneliti membangun suatu kerangka pemikiran yang dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 2. Model Penelitian (Model Konseptual)

BAB 4 METODE PENELITIAN

1. Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Menurut Morissan (2015, 23) penelitian dengan metode kuantitatif menuntut variabel yang diteliti dapat diukur. Lebih lanjut Morissan (2015, 13) menyampaikan bahwa bentuk penelitian ini memberikan perhatian pada seberapa sering suatu variabel muncul dan umumnya menggunakan angka untuk menyampaikan suatu jumlah. Sedangkan penelitian deskriptif menurut Kurniawan (2015, 38) mengutip Sugiyono (2014) menyatakan bahwa: “Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.”

Data primer pada penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang dikumpulkan dari responden, yaitu pengguna aplikasi *Telemedicine* Halodoc. Menurut Arikunto (2002, 128) kuesioner merupakan “sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui”.

Kuisoner yang digunakan berupa kuisoner dengan pertanyaan sebanyak 22 pertanyaan yang diambil dari penelitian Doll and Torkzadeh (1988), penelitian Rasman (2012) serta penelitian Chin and Lee (2002). Peneliti menggabungkan beberapa pertanyaan dari tiga penelitian ini dengan menyesuaikan kebutuhan penelitian.

Penelitian ini menggunakan lima variabel bebas dan satu variabel terikat sesuai dengan model penelitian Doll and Torkzadeh (1998). Variabel bebas terdiri dari X1=isi (*content*), X2= Bentuk (*format*), X3= Keakuratan (*accuracy*), X4= kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan X5= Ketepatan waktu (*timelines*). Sedangkan variabel terikat berupa Y= kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Data yang diperoleh dari hasil kuisoner akan dianalisis menggunakan *Structural Equation Method* (SEM) dengan aplikasi *smartPLS*. Dalam proses analisis ini akan dilakukan uji validitas, uji realibilitas, uji hipotesis untuk melihat variable mana yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna menggunakan aplikasi Halodoc sehingga menjadi perhatian untuk dikembangkan.

2. Usulan Model Penelitian

Menurut Tata Sutabri, Kom., MM, Sistem Informasi bisa didefinisikan sebagai suatu sistem yang mempertemukan kebutuhan pengolahan data transaksi harian yang digunakan untuk mendukung fungsi sebuah organisasi yang sifatnya manajerial serta menyediakan informasi yang bermanfaat untuk seluruh tingkatan dalam organisasi tersebut. Akan tetapi sebuah sistem informasi harus mampu menyajikan data valid yang bisa diakses kapan saja informasi tersebut dibutuhkan.

Sehingga penggunaan End-User Computing (EUC) pada teknologi seperti saat ini adalah sebuah hal yang sulit dihindari. Semakin mudah dan cepatnya akses internet membuat semakin mudahnya tutorial pembuatan dan pengembangan sebuah aplikasi didapat. Hal ini berarti semakin banyak pula orang yang bisa membuat program di komputernya sendiri untuk mempermudah pekerjaannya. Hasil pengembangan program ini tak jarang kemudian digunakan dalam lingkup yang lebih luas, termasuk dalam dunia Kesehatan. End-User Computing (EUC) adalah pengembangan seluruh atau sebagian sistem informasi oleh pengguna (Raymond McLeod dan Schell 2008, 99). Sedangkan menurut Marshall Romney dan Paul Steinbart (2006) dalam Mary Callahan Hill and W. Alan Barnes (2011, 67): “EUC is [A]n information system developed by the users themselves rather than IT professionals to meet company operational or management information needs. An end-user application often extracts or transfers data from a corporate database as a starting point”.

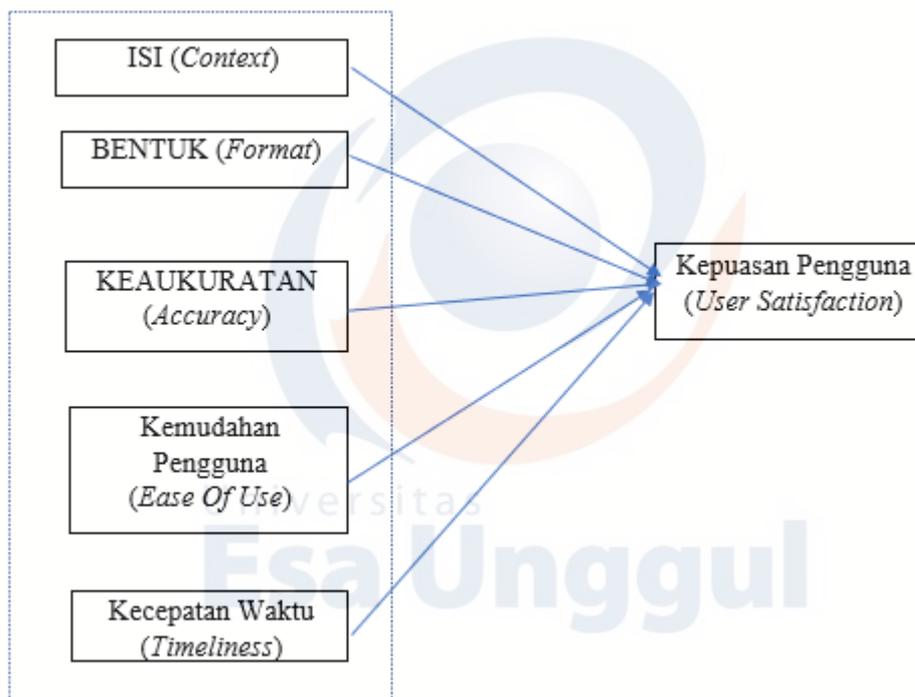
Agustina (2006) dengan judul “Mengukur Tingkat Kepuasan Pemakai Website Universitas Bina Darma Menggunakan Pendekatan Model Kepuasan Pemakai Akhir Komputer” dan hasil penelitiannya adalah Ada pengaruh yang positif secara parsial dan simultan pada kelima variabel EUCS pada kepuasan pengguna web Universitas Bina Darma.

Morissan (2015, 15) mengutip pernyataan Roger dan Dominick (2011) mendefinisikan hipotesis sebagai “suatu pernyataan formal mengenai hubungan antara variabel, dan diuji secara langsung”. Pada penelitian ini, penulis menggunakan 5 variabel bebas yaitu isi (Content), bentuk (Format), keakuratan (Accuracy), kemudahan penggunaan (Ease of Use), dan ketepatan waktu (Timelines) dan satu variabel terikat yaitu kepuasan pengguna. Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah pada bab I, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

- H1 = Variabel isi (content) Teknologi telemedicine berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi

- H2 = Variabel bentuk (format) Teknologi telemedicine berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi
- H3 = Variabel keakuratan (accuracy) Teknologi telemedicine berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi
- H4 = Variabel kemudahan penggunaan (ease of use) Teknologi telemedicine berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi
- H5 = Variabel ketepatan waktu (timeliness) Teknologi telemedicine berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi

Dari hipotesis tersebut peneliti membangun suatu kerangka pemikiran yang dapat dilihat pada **Error! Reference source not found.** di bawah ini.



BAB 5

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Total kuesioner yang disebarakan sebanyak 60 *Form* dengan kuesioner kembali sebanyak 60 *form*. Dan semua kuesioner yang di isi merupakan di isi dengan orang yang berbeda, sehingga saat pengujian menyebabkan data yang valid.

Berdasarkan jenis kelamin, rincian 60 responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner diperoleh hasil bahwa proporsi responden berjenis kelamin perempuan dan laki-laki dengan hasil yang terlalu jauh yaitu sebesar 93,3% dibanding 6,7% secara garis besar dapat dikatakan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan.

Hasil identifikasi responden berdasarkan usia diperoleh sebaran usia responden paling banyak terdapat pada rentang usia 18 sampai dengan 21 tahun sebanyak 45% diikuti dengan rentang usia 22 sampai dengan 31 tahun sebanyak 35%. Selanjutnya terdapat 20% responden dengan rentang usia diatas 31 tahun.

Identifikasi responden selanjutnya adalah menurut jabatan responden yang peneliti bagi menjadi 9 kategori pekerjaan, yaitu Pelajar/Mahasiswa, Pegawai Negeri (PNS), Pegawai swasta, Wiraswasta, Guru/Dosen, EO, Ibu Rumah Tangga (IRT), Angkatan Kerja, dan Pengangguran. Hasilnya dapat diketahui bahwa mayoritas responden sesuai dengan perkiraan pengguna terbesar aplikasi ini adalah Pelajar/Mahasiswa dan Pegawai Swasta masing-masing sebesar 55% dan 30%, Guru/Dosen sebesar 3.3%. Sisanya yaitu Pegawai Negeri (PNS), Wiraswasta, EO, Ibu Rumah Tangga (IRT), Angkatan Kerja dan Pengangguran dengan 1.7%.

Salah satu penanda kesuksesan informasi dalam sebuah sistem yang bersifat *voluntary use* seperti aplikasi Halodoc ini menurut Sekundera (2006) adalah *intention to use* yang dapat dilihat dari seberapa sering pengguna menggunakan sistem ini untuk menunjang kebutuhannya sehingga penulis menanyakan frekuensi penggunaan aplikasi Halodoc pada responden dalam kuesioner yang disebarakan. Hasilnya mayoritas responden yaitu 43.3% Jarang, 36.7% Kadang-kadang, 11.7% Hampir tidak pernah, dan yang terakhir 8,3% Sering.

5.2 Metode Analisis Data

Statistik deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran deskriptif suatu data yang terdiri dari nilai rata-rata, simpangan baku, maksimum dan minimum. Analisis ini digunakan

untuk mempermudah pembaca dalam membaca hasil data penelitian ini. Nilai rata-rata digunakan untuk menggambarkan rata-rata dalam penelitian tersebut, simpangan baku untuk mengetahui variasi yang terdapat dalam penelitian setiap variabelnya, dan maksimum minimum untuk menggambarkan data terbesar dan terkecil dalam penelitian.

Indicators:	Indicator Correlations	Raw File	No.	Missing	Mean	Median	Min	Max	Standard Devia...	Excess Kurtosis	Skewness
I1			1	0	4.350	4.000	3.000	5.000	0.572	-0.665	-0.201
I2			2	0	4.367	4.000	3.000	5.000	0.632	-0.617	-0.494
I3			3	0	4.167	4.000	3.000	5.000	0.610	-0.383	-0.109
I4			4	0	4.200	4.000	2.000	5.000	0.678	0.624	-0.605
B1			5	0	3.867	4.000	3.000	5.000	0.718	-1.037	0.209
B2			6	0	3.883	4.000	2.000	5.000	0.709	-0.332	-0.112
B3			7	0	4.133	4.000	3.000	5.000	0.591	-0.174	-0.043
K1			8	0	3.933	4.000	2.000	5.000	0.834	-0.412	-0.402
K2			9	0	4.067	4.000	2.000	5.000	0.727	-0.215	-0.372
K3			10	0	3.867	4.000	2.000	5.000	0.846	-0.339	-0.415
K4			11	0	4.200	4.000	3.000	5.000	0.627	-0.537	-0.183
KP1			12	0	4.383	5.000	2.000	5.000	0.755	0.360	-1.021
KP2			13	0	4.283	4.000	3.000	5.000	0.732	-0.990	-0.510
KP3			14	0	4.300	4.000	3.000	5.000	0.640	-0.661	-0.375
KW1			15	0	3.950	4.000	1.000	5.000	0.902	0.912	-0.877

Indicators:	Indicator Correlations	Raw File	No.	Missing	Mean	Median	Min	Max	Standard Devia...	Excess Kurtosis	Skewness
K1			8	0	3.933	4.000	2.000	5.000	0.834	-0.412	-0.402
K2			9	0	4.067	4.000	2.000	5.000	0.727	-0.215	-0.372
K3			10	0	3.867	4.000	2.000	5.000	0.846	-0.339	-0.415
K4			11	0	4.200	4.000	3.000	5.000	0.627	-0.537	-0.183
KP1			12	0	4.383	5.000	2.000	5.000	0.755	0.360	-1.021
KP2			13	0	4.283	4.000	3.000	5.000	0.732	-0.990	-0.510
KP3			14	0	4.300	4.000	3.000	5.000	0.640	-0.661	-0.375
KW1			15	0	3.950	4.000	1.000	5.000	0.902	0.912	-0.877
KW2			16	0	3.917	4.000	1.000	5.000	0.881	1.094	-0.883
KPE1			17	0	4.050	4.000	3.000	5.000	0.669	-0.730	-0.059
KPE2			18	0	4.117	4.000	2.000	5.000	0.685	1.583	-0.794
KPE3			19	0	4.167	4.000	2.000	5.000	0.610	1.712	-0.560
KPE4			20	0	3.183	3.000	1.000	5.000	1.057	-0.710	0.142
KPE5			21	0	4.067	4.000	3.000	5.000	0.629	-0.426	-0.053
KPE6			22	0	3.350	3.000	1.000	5.000	0.946	-0.451	-0.039

Gambar 3. Metode Analisis Data

5.3 Pengujian Model

Pengujian Model dilakukan dengan melihat hasil uji validitas dan realibilitas. Uji validitas sendiri terdiri dari dua tahapan, yaitu pengujian validitas sendiri terdiri dari dua tahapan, yaitu pengujian validitas konvergen dan validias diskriminan, Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur dari variabel yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi (Abdillah dan Hartono 2015, 195).

Tahapan uji validitas yang pertama adalah pengujian validitas konvergen dengan melihat nilai *outer loading* pada tiap instrumen di tiap variabel. *Rule of thumbs* adalah lebih

besar daripada 0,7 dan apabila skor ini ada di bawah 0,5 maka indikator yang ada harus dihapus dari variabelnya. Sedangkan apabila skor *loading* ada di antara 0,5-0,7 dan skor AVE ada di atas 0,5 maka indikator tersebut tidak perlu dihapus (Abdillah dan Hartono 2015, 206). Sedangkan menurut Hair, et al. seperti dikutip oleh Abdillah dan Hartono (2015), nilai *outer loading* adalah 0,3 dianggap sebagai faktor minimal, 0,4 dianggap semakin baik dan di atas 0,5 dianggap signifikan secara praktis.

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa nilai AVE adalah di atas 0,5 untuk seluruh variabel pada model penelitian, termasuk pada variabel dengan indikator *outer loading* di antara 0,5 dan 0,7, sehingga sesuai dengan pernyataan Abdillah dan Hartono (2015,206) seluruh indikator yang skor *outer loading*nya berada di antara 0,5 dan 0,7 tidak dihilangkan.

Tahap pengujian untuk melihat validitas variabel selanjutnya adalah pengujian validitas diskriminan dengan melihat skor *cross loading* setiap indikator. Pengujian validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur dari variabel yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi (Abdillah dan Hartono 2015, 195). Lebih lanjut, Abdillah dan Hartono (2015, 195) mengutip Hartono (2008) menyatakan bahwa “validitas diskriminan terjadi jika dua instrumen yang berbeda yang mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi”. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Hasil Pengujian *Cross Loading*

	Isi	Bentuk	Keakuratan	Kemudahan Pengguna	Ketepatan Waktu	Kepuasan Pengguna
I1	0.635					
I2	0,755					
I3	0,724					
I4	0,745					
B1		0.796				
B2		0.759				
B3		0.815				
K1			0.772			
K2			0.852			
K3			0.886			
K4			0.808			
Kp1				0.906		
Kp2				0.838		
Kp3				0.917		
Kw1					0.939	

	Isi	Bentuk	Keakuratan	Kemudahan Pengguna	Ketepatan Waktu	Kepuasan Pengguna
Kw2					0.908	
Kpe1						0.822
Kpe2						0.842
Kpe3						0.845
Kpe4						0.675
Kpe5						0.755
Kpe6						0.396

Sebuah indikator dinyatakan valid apabila memiliki skor *loading factor* tertinggi kepada variabel yang dituju daripada *loading factor* kepada variabel yang lain. Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa seluruh indikator yang ada pada masing-masing variabel tersisa telah valid karena masing-masing indikator memiliki skor *loading factor* yang tertinggi kepada variabel yang ditujunya daripada kepada variabel lain. Hasil pengujian tersebut juga sekaligus menyimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi syarat validitas konvergen dan validitas diskriminan.

Setelah uji validitas dilakukan, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal alat ukur (Abdillah dan Hartono 2015, 196). Meskipun demikian, Cooper, et al. (2006) seperti dikutip oleh Abdillah dan Hartono (2015) menyatakan bahwa sesungguhnya uji konsistensi internal ini tidak mutlak dilakukan apabila validitas variabel telah terpenuhi, karena variabel yang valid pasti reliabel namun variabel yang reliabel belum tentu valid.

Pengujian konsistensi internal ini dilakukan dengan dua alat ukur yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Menurut Chin (1995) seperti dikutip oleh Abdillah dan Hartono (2015, 195), *cronbach's alpha* mengukur batas bawah reliabilitas sebuah variabel sedangkan *composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya dari reliabilitas sebuah variabel. Meskipun demikian, Salisbury, Chin, Gopal dan Newsted (2002) seperti dikutip oleh Abdillah dan Hartono (2015, 196) menyatakan bahwa "*composite reliability* dinilai lebih baik dalam mengestimasi konsistensi internal suatu konstruk." Menurut Hair, et al. (2008) seperti dikutip oleh Abdillah dan Hartono (2015), *rule of thumbs* nilai *alpha* maupun *composite reliability* adalah 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima. Hasil pengujian realibilitas dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Pengujian Reabilitas

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite reliability</i>
Isi	0.727	0.808
Bentuk	0.705	0.833
Keakuratan	0.849	0.899
Kemudahan Pengguna	0.865	0.917
Ketepatan Waktu	0.829	0.920
Kepuasan Pengguna	0.832	0.876

Tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa seluruh variabel yang ada memiliki nilai *alpha* di atas 0,7 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini adalah andal. Kemudian untuk skor *composite reliability* masing-masing variabel semuanya memiliki nilai di atas 0,8 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh variabel yang ada adalah andal.

5.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian selanjutnya adalah pengujian hipotesis yang pada penelitian ini menggunakan uji *path coefficient* dengan proses *bootstrapping* melalui aplikasi *SmartPLS 3*. Menurut Ghazali dan Latan (2015) seperti dikutip oleh Kurniawan (2015,68) pengaruh antar variabel dinyatakan signifikan apabila $t_{statistik}$ yang dihasilkan variabel lebih besar daripada t_{value} sebesar 1,65 pada tingkat signifikansi (p) 10%, 1,96 pada tingkat signifikansi (p) 5% dan 2,58 pada tingkat signifikansi (p) 1%. Sedangkan menurut Abdillah dan Hartono (2015, 197) seperti mengutip Hair, et al. (2008), skor koefisien path yang ditunjukkan oleh nilai $t_{statistik}$ harus di atas 1,96 untuk hipotesis dua ekor dan di atas 1,64 untuk hipotesis satu ekor. Untuk nilai signifikansi (p) yang sering digunakan menurut Morissan (2015, 288) adalah 0,05, 0,01, dan 0,001. Ketiga level signifikansi ini berarti peluang memperoleh hubungan yang terukur sebagai hasil kesalahan sampling adalah 5/100, 1/100, dan 1/1000.

Selain nilai $t_{statistik}$ dan p values di atas, yang perlu diperhatikan dalam pengujian hipotesis menggunakan aplikasi *SmartPLS* ini adalah nilai *Original Sample* (O) yang menunjukkan hubungan positif atau negatif antar variabel. Apabila *Original Sample* ini positif maka hubungan antar variabel juga positif, begitu pula sebaliknya. Hasil *output path coefficient* sekaligus hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien path pada tabel 3 di bawah ini, dapat dilihat bahwa seluruh hipotesis yang diujikan memperoleh skor *Original Sample* positif yang berarti seluruh variabel bebas yang diuji mempunyai hubungan positif dengan variabel terikatnya. Selain itu nilai $t_{statistik}$ yang berada di atas 1,64 untuk hipotesis satu ekor serta nilai p yang seluruhnya $<0,001$ menunjukkan bahwa seluruh hipotesis didukung dengan signifikansi 0,001 atau 0,1%. Nilai *Original Sample* terbesar terdapat pada hubungan antara variabel kemudahan dengan kepuasan pengguna serta hubungan antara variabel ketepatan waktu dengan variabel kepuasan pengguna.

Tabel 3. Hasil Pengujian Path Coefficient

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
Isi -> Kepuasan Pengguna	0.098	1.021	0.308
Bentuk -> Kepuasan Pengguna	0.096	0.888	0.375
Keakuratan -> Kepuasan Pengguna	0.570	5.604	0.000
Kemudahan -> Kepuasan Pengguna	0.226	2.200	0.208
Ketepatan Waktu -> Kepuasan Pengguna	0.066	0.099	0.504

Berdasarkan hasil uji *path coefficient* pada tabel 3 di atas, maka dapat dijelaskan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis 1: Pengaruh Variabel Isi (*Content*) Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Pengujian hipotesis yang pertama adalah pengujian pengaruh variabel isi (*content*) aplikasi *telemedicine* terhadap kepuasan pengguna aplikasi pada Halodoc. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai *Original Sample (O)* mendapatkan skor positif sebesar 0,098 dan skor $t_{statistik}$ adalah sebesar 1,021. Nilai $t_{statistik}$ ini berada di atas t_{tabel} untuk hipotesis satu ekor yaitu sebesar 1,64 sehingga dapat dipastikan bahwa variabel isi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Nilai p sebagai nilai signifikansi menunjukkan skor 0,308 sehingga $p < 0,001$ yang berarti signifikansi pada hipotesis ini adalah sebesar 0,001 atau 0,01%. Pengaruh positif dalam hipotesis ini menunjukkan bahwa

semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap isi aplikasi ini, semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna aplikasi *Telemedicine* Halodoc.

2. Hipotesis 2: Pengaruh Variabel Bentuk (*Format*) Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Pengujian hipotesis kedua adalah menguji apakah bentuk atau tampilan dari aplikasi Halodoc ini berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan skor *Original Sample* (O) bernilai positif sebesar 0,096 serta nilai $t_{statistik}$ sebesar 0,888 yang berada di atas nilai t_{tabel} untuk hipotesis satu ekor yaitu sebesar 1,64 sehingga dapat dipastikan bahwa variabel bentuk berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Nilai signifikansi ditunjukkan oleh nilai p yang berada pada skor 0,375 artinya $p < 0,001$ yang menunjukkan signifikansi dari hipotesis ini adalah sebesar 0,001 atau 0,1%. Pengaruh positif dalam hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap bentuk aplikasi ini, semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna aplikasi *Telemedicine* Halodoc.

3. Hipotesis 3: Pengaruh Variabel Keakuratan (*Accuracy*) Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Pengujian yang ketiga adalah menguji apakah variabel keakuratan informasi dari aplikasi Halodoc ini berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Hasil pengujian dalam tabel 3 menunjukkan bahwa skor *Original Sample* (O) bernilai positif sebesar 0,570 serta hasil $t_{statistik}$ sebesar 5,604 yang berada di atas nilai t_{tabel} untuk hipotesis satu ekor yaitu sebesar 1,64 sehingga dapat dipastikan bahwa variabel keakuratan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Nilai signifikansi ditunjukkan oleh nilai p sebesar 0,000 yang berarti $p < 0,001$ sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis ketiga terdukung dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 atau 0,1%. Pengaruh positif dalam hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap keakuratan informasi yang dihasilkan oleh aplikasi ini, semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna aplikasi *Telemedicine* Halodoc.

4. Hipotesis 4: Pengaruh Variabel Kemudahan (*Ease of Use*) Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Pengujian yang keempat adalah menguji apakah variabel kemudahan penggunaan aplikasi Halodoc ini berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Hasil pengujian dalam tabel 3 menunjukkan bahwa skor *Original Sample* (O) bernilai positif sebesar 0.226 serta hasil *tstatistik* sebesar 2,200 yang berada di atas nilai *t tabel* untuk hipotesis satu ekor yaitu sebesar 1,64 sehingga dapat dipastikan bahwa variabel kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Nilai signifikansi ditunjukkan oleh nilai p sebesar 0,208 yang berarti $p < 0,001$ sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis ketiga didukung dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 atau 0,1%. Pengaruh positif dalam hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap kemudahan penggunaan aplikasi Phinisi, maka semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna aplikasi *Telemedicine* Halodoc.

5. Hipotesis 5: Pengaruh Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*) Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Pengujian yang kelima adalah menguji apakah variabel ketepatan waktu aplikasi Halodoc ini berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Hasil pengujian dalam tabel 3 menunjukkan bahwa skor *Original Sample* (O) bernilai positif sebesar 0.066 serta hasil *tstatistik* sebesar 0,099 yang berada di atas nilai *t tabel* untuk hipotesis satu ekor yaitu sebesar 1,64 sehingga dapat dipastikan bahwa variabel kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Nilai signifikansi ditunjukkan oleh nilai p sebesar 0,504 yang berarti $p < 0,001$ sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis ketiga didukung dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 atau 0,1%. Pengaruh positif dalam hipotesis ini menunjukkan bahwa semakin besar persepsi positif pengguna aplikasi terhadap ketepatan waktu dari informasi yang dihasilkan oleh aplikasi Halodoc, maka semakin besar pula persepsi kepuasan pengguna aplikasi *Telemedicine* Halodoc.

5.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa hipotesis pertama diterima sesuai dengan Agustina (2006) yang meneliti tingkat kepuasan pemakai website Universitas Bina Darma menggunakan pendekatan Model Kepuasan Pemakai Akhir Komputer dan

memperoleh hasil variabel isi ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Rasman (2012) yang meneliti hubungan unsur-unsur *End User Computing Satisfaction* terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok Tahun 2012. Penelitian Rasman ini juga memperoleh hasil bahwa variabel isi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi walaupun dibandingkan variabel lain, tingkat kepuasan pengguna terhadap isi dari Sistem Informasi ini terbilang paling rendah.

Hasil hipotesis kedua menunjukkan diterima sesuai dengan penelitian Agustina (2006) dan Rasman (2012) yang juga menunjukkan pengaruh yang signifikan antara variabel bentuk dengan kepuasan pengguna akhir. Penelitian yang dilakukan oleh Rasman (2012) menghasilkan kesimpulan bahwa variabel bentuk memiliki tingkat kepuasan pengguna yang tertinggi dibandingkan dengan variabel lain.

Hasil penelitian hipotesis yang ketiga ini sejalan dengan hasil penelitian dari peneliti sebelumnya yaitu Sekundera (2006), Agustina (2006) dan Rasman (2012) yang juga menunjukkan bahwa variabel keakuratan informasi ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir.

Hasil penelitian hipotesis yang keempat ini menunjukkan hasil yang sama dengan hasil penelitian dari peneliti sebelumnya yaitu Sekundera (2006), Agustina (2006) dan Rasman (2012) yang juga menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin mudah sebuah sistem dioperasikan oleh pengguna, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut semakin meningkat.

Hasil penelitian hipotesis yang kelima ini menunjukkan hasil yang sama dengan hasil penelitian dari peneliti sebelumnya yaitu Sekundera (2006), Agustina (2006) dan Rasman (2012) yang juga menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir.

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada bagian 5 (lima) di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variable-variabel yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam memanfaatkan aplikasi Halodoc adalah variabel isi (*content*), variabel bentuk (*format*), variabel keakuratan (*accuracy*), variabel kemudahan (*ease of use*), dan variabel ketepatan waktu (*timeliness*).

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka dalam mengembangkan aplikasi Halodoc perlu diperhatikan variabel-variabel yang telah disebutkan, karena variabel-variabel tersebut memberikan pengaruh yang positif terhadap penggunaan aplikasi Halodoc. Selain itu, pengembang aplikasi perlu mempertimbangkan *marketing* aplikasi Halodoc secara lebih kreatif lagi mengingat banyaknya manfaat yang bisa diperoleh dari penggunaan aplikasi tersebut.

6.2 Implikasi dan Keterbatasan

Beberapa keterbatasan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif sehingga pembahasan masalahnya pun tidak bisa mendalam. Data yang didapat juga sangat terbatas yaitu data responden dari relasi masing-masing mahasiswa.
2. Jumlah responden yang rencananya akan diambil sebagai populasi menurun secara signifikan karena sejak rencana penelitian ini direncanakan 80 responden, hingga berjalan nya penelitian ini penulis hanya bisa mendapatkan 60 responden.

DAFTAR PUSTAKA

1. Abdillah, Wiily, dan Jogiyanto Hartono. 2015. *Partial Least Square (PLS) - Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
2. Agustina, Merry. 2006. "Mengukur Tingkat Kepuasan Pemakai Website Universitas Bina Darma Menggunakan Pendekatan Model Kepuasan Pemakai Akhir Komputer." Program Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang (Universitas Bina Darma).
3. Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
4. Chin, Wynne W., dan Matththew K. O. Lee. 2000. "A Proposed Model and Measurement Instrument For The Formation Of IS Satisfaction: The Case Of End-User Computing Satisfaction." Proceedings of The Twenty-First International Conference On Information System.
5. Cooper, D.R., dan P.S Schindler. 2006. *Business Research Methods (9 ed.)*. New York:Irwin/McGraw-Hill.
6. D, Roger Wimmer, dan Joseph R Dominick. 2011. *Mass Media Research : An Introduction*. Wadsworth.
7. Azizah, A. H., Sandfreni, S. and Ulum, M. B. (2021) "Analisis Efektivitas Penggunaan Portal Resmi Merdeka Belajar Kampus Merdeka Menggunakan Model Delone And Mclean", *Sebatik*, 25(2), pp. 303-310. doi: <https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i2.1671>.
8. Davis, B Gordon. 1985. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen, Bagian I Pengantar*. Jakarta : Cetakan Ketiga: PT Pustaka Binaman Pressindo.
9. Doll, William J., dan Gholamreza Torkzadeh. 1988. "The Measurement of End User Computing Satisfaction." *MIS Quarterly*.
10. Ghozali, Imam, dan Hengky Latan. 2015. *Partial Least Squares: Konsep, teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris. Edisi 2*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
11. Hill, Mary Callahan, dan W. Alan Barnes. 2011. "EndUser Computing Applications." *The CPA Journal*.

12. Azizah, A.H., Fauzi, R. and Alam, P.F., 2020, November. Discovering the Impact of ERP (Enterprise Resource Planning) Adoption toward Employee Performance. In Proceedings of the First International Conference of Science, Engineering and Technology (p. 231).
13. Kurniawan, Hanif Dwi. 2015. *“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Portal Pengguna Jasa DJBC Dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (Studi Kasus Di KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok).”* Program Diploma IV Akuntansi STAN.
14. Kuswanto, Ari. 2016. *“Analisis Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penerimaan MPN-Info Di Lingkungan Kanwil DJP Sulawesi Selatan, Barat, Dan Tenggara.”* Program Diploma IV Akuntansi STAN.
15. Morissan. 2015. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Prenadamedia Group.
16. Rasman, Yoel Indra Kusuma. 2012. *“Gambaran Hubungan Unsur-Unsur End User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok Tahun 2012.”* Skripsi.
17. Raymond McLeod, Jr, dan George P. Schell. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat.
18. Republik Indonesia. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-08/PJ/2016 tanggal 26 Februari 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan *End User Computing (EUC)*.
19. Romney, Marshall, dan Paul Steinbart. 2006. *Accounting Information System : 10th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
20. Sekundera, Charlesto. 2006. *“Analisis Penerimaan Pengguna Akhir Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model dan End User Computing Satisfaction Terhadap Penerapan Sistem Core Banking Pada Bank ABC.”* Tesis.
21. Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D*. Bandung: Alfabeta

LAMPIRAN 1:

**Surat Pernyataan Ketua Pelaksana
Program Penelitian Universitas Esa Unggul**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anik Hanifatul Azizah, S.Kom., M.IM.
NIDN : 0417089101
Fakultas / Prodi : Fakultas Ilmu Komputer / Prodi Sistem Informasi
Jabatan Fungsional : Asisten Ahli

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Kemajuan program penelitian yang diajukan dengan judul: Model Analisis Perilaku Pengguna Terhadap Teknologi Telemedicine di Indonesia

Yang saya usulkan dalam skema Dasar internal Universitas Esa Unggul tahun 2022 bersifat original dan belum pernah dibiayai oleh Lembaga/sumber dana lain.

Bilamana diketahui dikemudian hari adanya indikasi ketidakjujuran/itikad kurang baik sebagaimana dimaksud di atas, maka kegiatan ini dibatalkan dan saya bersedia mengembalikan dana yang telah diterima kepada pihak Universitas Esa Unggul melalui LPPM

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 22 Oktober 2022

Yang menyatakan,



Anik Hanifatul Azizah, S.Kom., M.IM.

0417089101

LAMPIRAN 2:
Publikasi dalam tahap Production

The screenshot shows a web browser window with the URL `jurnal.wicida.ac.id/index.php/sebatik/authorDashboard/submission/2156`. The page title is "Sebatik" and it displays the journal's logo. The main content area shows the submission details for the article "MODEL ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TERHADAP TEKNOLOGI TELEMEDICINE DI INDONESIA" by Anik Hanifatul Azidah, Muhammad Bahrul Ulum, and Sandfreni Sandfreni. The submission is currently in the "Production" stage, as indicated by the active tab. Below this, there is a "Copyediting Discussions" section with one entry: "Final Revision" from "anikhanifazidah" on "Feb/12". A "Copyedited" section below it shows "No Files".

Sebatik Tasks 0

MODEL ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TERHADAP TEKNOLOGI TELEMEDICINE DI INDONESIA
Anik Hanifatul Azidah, Muhammad Bahrul Ulum, Sandfreni Sandfreni

Submission Review Copyediting Production

Copyediting Discussions

Name	From
▶ Final Revision	anikhanifazidah Feb/12

Copyedited

No Files