
PERAN PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEGUNAAN DALAM MEMPENGARUHI PENERIMAAN TELEHEALTH OLEH PASIEN COVID-19

Arundati Shinta^{1*}, Zaid², Katon Pratondo³

¹Fakultas Psikologi, Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta

*Email korespondensi: arundatishinta@yahoo.com

²Magister Hukum, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

email: zaidrusdianto@gmail.com

³Magister Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

email: katonpratondo@gmail.com

Submitted :15-02-2022, Reviewed: 10-03-2022, Accepted: 17-03-2022

DOI: <http://doi.org/10.22216/endurance.v7i1.844>

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has changed health behavior so dramatically that the evolving model of delivering health care in the form of telehealth has received unprecedented attention worldwide as a protective measure against COVID-19. This study aims to analyze and examine the factors that shape and influence the interest in using telehealth in COVID-19 patients who live in the Special Region of Yogyakarta. By utilizing cross-sectional quantitative methods, the results of the PLS-SEM analysis of this study revealed that the interest in using telehealth in COVID-19 patients was influenced by perceived ease of use ($\beta = 0.239$, $T\text{-value} = 2.692$, $P\text{-value} = 0.007$) and also perceived usefulness ($\beta = 0.371$, $T\text{-value} = 4.076$, $P\text{-value} = 0.000$) of telehealth. Thus, this study confirms that perceived convenience and usefulness are among the Technology Acceptance Model (TAM) variables that can influence the behavior of interest in using telehealth.

Keywords: Covid-19; Perceived ease of use; Perceived usefulness; Behavioral Intention; Telehealth

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 telah merubah perilaku kesehatan secara dramatis sehingga model yang berkembang dalam memberikan perawatan kesehatan berupa telehealth telah mendapatkan perhatian yang belum pernah terjadi sebelumnya di dunia sebagai tindakan perlindungan terhadap COVID-19. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis dan menguji faktor-faktor yang membentuk dan mempengaruhi minat untuk menggunakan telehealth pada pasien COVID-19 yang berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan memanfaatkan metode kuantitatif yang bersifat cross-sectional, hasil analisis PLS-SEM penelitian ini mengungkapkan bahwa minat untuk menggunakan telehealth pada pasien COVID-19 di pengaruhi oleh persepsi kemudahan ($\beta = 0.239$, $T\text{-value} = 2.692$, $P\text{-value} = 0.007$) dan juga kegunaan ($\beta = 0.371$, $T\text{-value} = 4.076$, $P\text{-value} = 0.000$) dari telehealth. Dengan demikian, penelitian ini mengkonfirmasi bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan adalah variabel-variabel dalam Technology Acceptance Model (TAM) yang dapat mempengaruhi perilaku minat menggunakan telehealth.

Kata Kunci: Covid-19; Persepsi kemudahan; Persepsi kegunaan; Perilaku Minat; Telehealth

PENDAHULUAN

Saat pertama kemunculannya di Wuhan China (Rafi'i & Zaid, 2021), Pandemi COVID-19 yang disebabkan oleh penyakit infeksius emergensi baru (Roberto Muliantino et al., 2021) yang dinamakan dengan SARS-CoV-2 (Amrizal & Ismail, 2020; Romatua Sitohang et al., 2021; Shinta & Zaid, 2022; Zaid, Shinta, et al., 2021; Zaid & Pratondo, 2021) telah menyebar begitu cepat hingga mengubah dunia dalam berbagai cara. Karena sifat virus baru yang sangat menular ini dan kekurangan alat pelindung diri, pusat perawatan kesehatan telah menjadi daerah penularan berisiko tinggi, dan petugas kesehatan berisiko tinggi tertular COVID-19. Pada awal wabah COVID-19 pertama didokumentasikan, sebagian besar kasus disebabkan oleh transmisi terkait rumah sakit (Ranney et al., 2020). Bahkan sebuah studi melaporkan bahwa data nasional di Inggris memperkirakan bahwa 15% kasus yang dikonfirmasi terkait penyebaran COVID-19 di antara pasien rumah sakit terkait dengan layanan kesehatan (Mo et al., 2021).

Oleh karena itu, banyak penelitian melaporkan bahwa ada perilaku kesehatan yang berubah secara dramatis selama fase awal pandemi. Misalnya, Knell et al. (2020) mengungkapkan bahwa ada perubahan perilaku positif dan perilaku kesehatan negative selama pandemic COVID-19. Di sisi lain, Capodilupo & Miller (2021) juga mengungkapkan akan adanya perubahan perilaku pada orang-orang yang juga diiringi dengan perubahan penanda fisiologis kesehatan selama *physical distancing* COVID-19. Akibatnya, model yang berkembang dalam memberikan perawatan kesehatan yang kemudian disebut sebagai telehealth (Love et al., 2019) telah mendapatkan perhatian yang belum pernah

terjadi sebelumnya di dunia sebagai tindakan perlindungan terhadap COVID-19 (Ranney et al., 2020).

Dengan cepatnya kemunculan informasi medis elektronik, popularitas global layanan kesehatan seluler (seperti mHealth atau telemedis atau telehealth) terus meningkat dengan mantap (Zhang et al., 2017). Akibatnya, sistem kesehatan di seluruh dunia memerlukan reorganisasi yang lebih berkualitas (Zaid, Indrianto, et al., 2021). Dan untuk menjawab tantangan tersebut, penggunaan teknologi selulerpun sampai saat ini hampir ada di mana-mana yang memberikan kesempatan untuk menggunakan telehealth untuk memodifikasi perilaku terkait kesehatan (Schnall et al., 2017). Termasuk juga di Indonesia dimana sejak pandemi COVID-19 melanda, beberapa rumah sakit di Indonesia mulai mengembangkan layanan telehealth untuk memperluas jangkauan layanan kesehatan dan mencegah penyebaran virus COVID-19 (Alexandra et al., 2021).

Berkaitan dengan telehealth ini, Rho et al. (2014) menjelaskan bahwa telehealth adalah "pertukaran informasi kesehatan menggunakan teknologi telekomunikasi oleh penyedia dan pasien yang tidak terhubung secara geografis dengan maksud untuk mengevaluasi, mendiagnosis, merawat, atau mendidik pasien." Telehealth merupakan media yang sangat bermanfaat dimana dapat menghemat penyedia waktu, menjadi model pengiriman layanan teknologi perawatan kesehatan yang terjangkau secara luas bagi pasien (Widiawati et al., 2020). (Wade et al., 2014) lebih lanjut menjelaskan bahwasanya telehealth adalah konsep yang menarik karena telah diusulkan sebagai solusi all-in-one untuk beberapa masalah sulit dalam pemberian perawatan kesehatan, yaitu, kurangnya akses ke perawatan untuk kelompok pedesaan dan kurang beruntung,

maldistribusi layanan spesialis, meningkatnya biaya kesehatan. layanan, dan kebutuhan untuk memberikan lebih banyak perawatan langsung ke rumah untuk populasi yang menua dengan penyakit kronis. Selain itu, Penelitian sebelumnya telah membuktikan dan menunjukkan bahwa telehealth bermanfaat untuk mengurangi jumlah kunjungan darurat dan juga mencegah perburukan penyakit (Li et al., 2021; McLean et al., 2012; Polisena et al., 2010), yang mana ini tentu sangat bermanfaat dalam penanggulangan Covid-19.

Mengingat bahwa telehealth berpotensi untuk memberikan perawatan yang efisien, berpusat pada pasien, dan berkualitas tinggi dalam lanskap yang semakin bergantung pada teknologi (Losorelli et al., 2021), Smith et al. (2020) berpendapat bahwasanya Pandemi penyakit coronavirus 2019 (COVID-19) saat ini kembali mengingatkan kita akan pentingnya menggunakan telehealth untuk memberikan perawatan, terutama sebagai cara untuk mengurangi risiko kontaminasi silang yang disebabkan oleh kontak dekat. Agar telehealth efektif sebagai bagian dari tanggap darurat, pertamanya harus menjadi bagian yang digunakan secara rutin dari sistem kesehatan kita.

Meskipun telehealth telah tersedia selama beberapa dekade, pengalaman COVID-19 telah meningkatkan kesadaran akan telehealth di antara penyedia layanan kesehatan, pasien maupun masyarakat secara keseluruhan (Thomas et al., 2020) sehingga dapat memperikan pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan efisien lagi. Sayangnya, Literatur sebelumnya telah menemukan bahwa adopsi telehealth oleh pengguna belum tersebar luas, dan sedikit penelitian telah dilakukan tentang masalah ini (Binyamin & Zafar, 2021).

Karenanya, penelitian ini akan mengikuti penelitian dari Thomas et al. (2020) yang menekankan bahwasanya ini adalah saat yang tepat dan penting untuk melakukan penelitian dengan mempertimbangkan peran apa yang akan mempengaruhi pasien untuk berminat dan pada akhirnya menerima untuk menggunakan telehealth selama pandemi dan mungkin juga pascapandemi. Dan berkaitan dengan hal tersebut, Davis (1989) menghipotesiskan, melalui teori *Technology Acceptance Model* (TAM), manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan sebagai faktor utama yang menentukan penerimaan pengguna. Teori tersebut kemudian dibuktikan oleh beberapa penelitian setelahnya yang kemudian dikembangkan ke dalam teknologi kesehatan (Kamal et al., 2020; Qi et al., 2021; Rho, Choi, et al., 2014; Tsai, 2014).

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji faktor-faktor yang membentuk dan mempengaruhi minat untuk menggunakan telehealth pada pasien COVID-19 yang berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta. Urgensi dari penelitian ini tentu saja untuk meningkatkan penyediaan layanan kesehatan yang lebih efisien dan efektif melalui telehealth. Karena menurut Monaghesh & Hajizadeh (2020) telehealth telah menjadi alat penting dalam layanan perawatan sekaligus menjaga pasien dan penyedia layanan kesehatan tetap aman selama wabah COVID-19. Dan meneliti faktor apa saja yang mempengaruhi para pasien COVID-19 untuk menerima dan menggunakan telehealth tentu saja menjadi penelitian yang sangat penting.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat *Cross-sectional* karena memiliki tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengeksplorasi faktor-faktor, membentuk dan mempengaruhi sikap pasien terhadap telehealth pada di mana “persepsi kemudahan dan kegunaan” menjadi variabel eksogen sedangkan "minat untuk menggunakan Telehealth" dianggap sebagai variabel endogen. Populasi sasaran penelitian ini adalah seluruh masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta yang menjadi pasien Covid-19. Karena keterbatasan waktu, kesempatan dan sarana, maka penelitian ini mengambil 196 sampel dari populasi yang akan dijadikan sebagai responden.

Kuesioner terdiri dari dua bagian: bagian pertama terdiri dari karakteristik demografi dasar peserta, termasuk informasi mengenai jenis kelamin, usia, domisili, pekerjaan, pendapatan, dan frekuensi terinfeksi COVID-19. Bagian kedua berisi pernyataan untuk berbagai faktor yang disajikan dalam model penelitian. Dimana variabel persepsi kemudahan diukur dengan 4 indikator kuesioner, sedangkan variabel persepsi kegunaan diukur dengan 3 indikator kuesioner, sedangkan minat untuk menggunakan Telehealth diukur dengan 2 indikator kuesioner yang mana keseluruhannya diadopsi dari penelitian sebelumnya (An et al., 2021). Keseluruhan kuesioner dalam penelitian ini kemudian diukur dengan menggunakan metode Skala likert poin-5 antara sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5) digunakan.

Proyek penelitian dimulai pada November 2021 dan selesai pada Desember 2021 dalam hal pengumpulan data. Semua peserta diberitahu mengenai tujuan penelitian

ini dan persetujuan dari setiap peserta dipastikan dengan meminta mereka untuk menandatangani formulir persetujuan. Data yang dikumpulkan dari responden dianalisis menggunakan Partial Least Squares (PLS), teknik statistik yang diwujudkan dalam pemodelan persamaan struktural (SEM) (Sarstedt et al., 2014). Saat ini, PLS sedang umum digunakan di berbagai bidang bukan hanya akuntansi, pemasaran, sosiologi, bisnis, melainkan juga informatika perawatan kesehatan.

Model PLS terutama terdiri dari model struktural dan model pengukuran. Analisis model struktural dilakukan dengan menggunakan ukuran reliabilitas dan validitas internal. Setelah model struktural dianalisis, algoritma PLS kemudian menggunakan uji-t dan nilai jalur untuk verifikasi hipotesis. Berdasarkan model penelitian yang diusulkan, penelitian ini juga telah memanfaatkan model PLS untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan layanan telehealth.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pertama-tama, penelitian ini melakukan analisis deskriptif terkait profil atau deskripsi dari para responden yang telah secara sukarela menjadi sampel dalam penelitian ini.

Berdasarkan Tabel 1, karakteristik demografi responden dapat dirangkum sebagai berikut bahwasanya 64.29% (mayoritas) dari total responden adalah laki-laki. Usia responden bervariasi dalam kisaran 20 tahun sampai > 50 tahun, frekuensi maksimum responden diamati pada kelompok usia 20-29 tahun (37.76%). Kualifikasi pekerjaan responden diamati dimana mayoritasnya dalam kategori

Pegawai Swasta atau Karyawan sebanyak 44.39%. 46.94% responden berdomisili di Kota Yogyakarta. Pendapatan bulanan respondenpun tidak luput diamati dimana sebagian besar pada kisaran pendapatan Rp. 1.000.000 – Rp. 1.999.999 (40.31%). Dan 66.33% setidaknya sudah terdampak atau terinfeksi dengan COVID-19 sebanyak 2x.

Setelah itu, langkah selanjutnya, yang mana menjadi langkah awal dalam analisis PLS-SEM adalah menentukan reliabilitas internal, validitas konvergen dan validitas diskriminan model. Untuk mengukur reliabilitas internal data, *Composite Reliability* dievaluasi terhadap ambang standar 0,7, kriteria untuk konsistensi internal data yang dapat diterima (Astrachan et al., 2014).

Seperti yang digambarkan dengan jelas oleh Tabel 2, nilai item loading bervariasi dalam kisaran 0.782 sampai 0.892 Dan nilai *Composite Reliability* (CR) juga bervariasi dalam kisaran 0.869 sampai 0.883 Meskipun demikian, Karena indeks yang dihitung semuanya di atas ambang batas yang direkomendasikan (0.7), maka keseluruhan

item indikator dan juga variabel dalam penelitian ini reliabel. Sedangkan dari sisi validitas, dua uji berupa *convergent validity* dan *discriminant validity*.

Convergent validity dihitung dengan menggunakan *Average Variance Extracted* (AVE) dengan nilai ambang batas > 0,50 AVE untuk dikatakan validit. Seperti yang digambarkan dengan jelas oleh Tabel 2, nilai untuk AVE berkisar antara 0.653 hingga 0.783, melebihi tingkat yang direkomendasikan. Oleh karena itu, kriteria yang diperlukan untuk *Convergent validity* terpenuhi (valid). Untuk mengukur *discriminant validity*, matriks *cross-loading* bersama dengan akar kuadrat dari AVE ditentukan. Perlu dicatat bahwa untuk *discriminant validity*, akar kuadrat AVE dari suatu determinan harus melampaui korelasi yang ditunjukkannya dengan konstruksi lain (Venkatesh et al., 2012). Juga, entri yang ada dalam kolom dan baris yang sesuai dari matriks korelasi harus lebih kecil dari elemen diagonal (Venkatesh et al., 2012). Hasil yang disajikan pada Tabel 3 mengkonfirmasi *discriminant validity* data ini.

Tabel 1. Deskripsi Demografi Responden

Identitas Responden	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	126	64.29%
	Perempuan	70	35.71%
Usia	< 20 tahun	33	16.84%
	20 tahun – 29 tahun	74	37.76%
	30 tahun – 39 tahun	62	31.63%
	40 tahun – 49 tahun	19	9.69%
	> 50 tahun	8	4.08%
Domisili	Kota Yogyakarta	92	46.94%
	Sleman	47	23.98%
	Bantul	38	19.39%
	Gunung Kidul	11	5.61%
	Wates	6	3.06%
	Kulon Progo	2	1.02%

(209-220)

Pekerjaan	Pelajar	71	36.22%
	Pegawai Swasta / Karyawan	87	44.39%
	Pegawai Negeri	20	10.20%
	Ibu Rumah Tangga	16	8.16%
	Tidak Bekerja	2	1.02%
Pendapatan	< Rp. 1.000.000	8	4.08%
	Rp. 1.000.000 – Rp. 1.999.999	79	40.31%
	Rp. 2.000.000 – Rp. 2.999.999	72	36.73%
	Rp. 3.000.000 – Rp. 3.999.999	20	10.20%
	> Rp. 4.000.000	17	8.67%
Frekuensi terinfeksi COVID-19	1x	130	66.33%
	2x	56	28.57%
	3x	10	5.10%

Tabel 2. Hasil Analisis Model Pengukuran

Variabel & Kuesioner	Loading	CR	AVE
Persepsi Kemudahan		0.883	0.653
Menurut saya, menggunakan telehealth akan lebih jelas dan dapat dimengerti saat saya terkena COVID-19	0.807		
Menurut saya, menggunakan telehealth tidak membutuhkan banyak usaha fisik maupun mental.	0.828		
Menurut saya, telehealth akan lebih mudah digunakan saat saya terkena COVID-19	0.792		
Menurut saya, menggunakan telehealth lebih memudahkan saya untuk melakukan apa yang saya inginkan saat saya terkena COVID-19	0.805		
Persepsi Kegunaan		0.869	0.689
Saya rasa menggunakan telehealth dapat meningkatkan produktivitas perawatan kesehatan saya saat saya terkena COVID-19	0.782		
Saya rasa menggunakan telehealth dapat meningkatkan efektivitas perawatan kesehatan saya saat saya terkena COVID-19	0.892		
Saya menemukan telehealth berguna untuk perawatan kesehatan saya saat saya terkena COVID-19	0.812		
Minat menggunakan Telehealth		0.878	0.783
Apabila saya memiliki akses ke telehealth di saat saya terkena COVID-19, saya berniat untuk menggunakannya.	0.885		
Apabila saya memiliki akses ke telehealth di saat saya terkena COVID-19, tentu saya memperkirakan bahwa saya akan memanfaatkannya	0.884		

Tabel 3. Hasil Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)

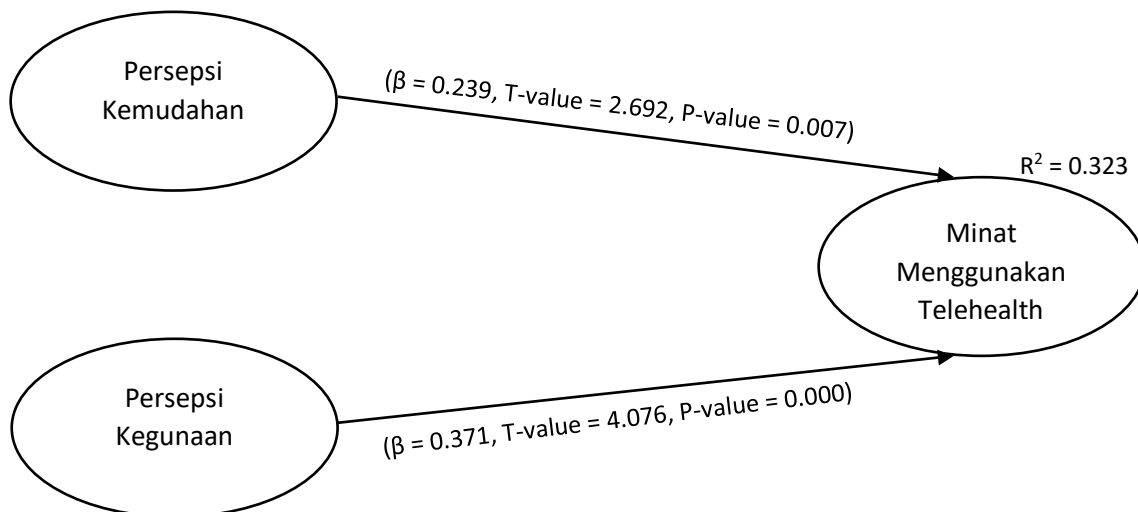
Variabel	1	2	3
Persepsi Kemudahan	0.808		
Persepsi Kegunaan	0.724	0.830	
Minat menggunakan Telehealth	0.507	0.544	0.885

Tabel 4. Hasil Analisis Model Struktural (Effect size & coefficient of determination)

Variabel	Inner Model	
	F ²	R ²
Persepsi Kemudahan	0.040	
Persepsi Kegunaan	0.097	
Minat menggunakan Telehealth		0.323

Tabel 5. Hasil Analisis Model

H	Pengaruh antar Variabel	β	T-value	P-value
H ₁	Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat menggunakan Telehealth	0.239	2.692	0.007
H ₂	Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Minat menggunakan Telehealth	0.371	4.076	0.000



Gambar 1. Jalur Hasil Analisis Model

Tabel 4 menunjukkan nilai besaran efek pada Persepsi Kemudahan sebesar 0.040 dan juga Persepsi Kegunaan 0.097. Artinya, keduanya masih dalam kriteria besaran

pengaruh yang kecil cenderung moderat berdasarkan standar (Avkiran, 2018). Di sisi lain, Tabel 3 juga menunjukkan nilai *coefficient of determination* pada variabel

Minat menggunakan Telehealth adalah sebesar 0.323. Ini artinya bahwa baik variabel persepsi kemudahan maupun kegunaan hanya berkontribusi 32.3% dalam memprediksi minat menggunakan telehealth. Adapun sisanya (67.7%) diprediksi oleh variabel lain yang tidak turut dilibatkan dalam penelitian ini.

Selanjutnya Tabel 5 memaparkan hasil analisis terakhir dan inti dari analisis PLS-SEM yaitu berupa hasil analisis model atau hipotesis yang dikembangkan untuk menentukan hubungan antara berbagai faktor dalam model. Model teoritis diuji dengan menggunakan koefisien jalur standar dan t-statistik dengan bantuan metode bootstrap. Dapat dilihat dari tabel tersebut bahwa pengaruh positif dari persepsi kemudahan ($\beta = 0.239$, T-value = 2.692, P-value = 0.007) dan persepsi kegunaan ($\beta = 0.371$, T-value = 4.076, P-value = 0.000) terhadap minat menggunakan telehealth didukung oleh pengujian hipotesis.

Berkaitan dengan hasil tersebut, hal ini membuktikan bahwa kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan yang pada akhirnya akan menentukan minat pengguna untuk menggunakan teknologi telehealth dan oleh karena itu dapat digunakan untuk memprediksi dan memvalidasi faktor-faktor yang akan mempengaruhi adopsi teknologi dalam teori *technology acceptance model* (Cilliers & Flowerday, 2014) dapat terkonfirmasi. Dan penelitian sebelumnya mengkonfirmasi bahwa dari sekian banyak variabel dalam TAM, persepsi kemudahan dan kegunaan menerima respons positif yang lebih tinggi (Ahlan & Ahmad, 2014), begitupun dalam penelitian ini.

Persepsi kemudahan penggunaan dalam penelitian ini yang dideskripsikan

sebagai sejauh mana pasien percaya bahwa menggunakan layanan kesehatan telehealth akan mudah (Zobair et al., 2021). Pengaruh yang positif dan signifikan dari Persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan telehealth yang dibuktikan dalam penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya (Kamal et al., 2020; Qi et al., 2021; Rho, Choi, et al., 2014; Tsai, 2014).

Di sisi lain, persepsi kegunaan adalah sejauh mana seorang individu percaya bahwa menggunakan sistem akan memberikan manfaat yang banyak kepada penggunanya. Dalam konteks telehealth, pasien mengevaluasi kegunaan telehealth dengan lebih mementingkan hasil kesehatan yang dicapai dari layanan berdasarkan harapan mereka (Zobair et al., 2021). Sebagaimana persepsi kemudahan, dalam penelitian ini persepsi kegunaan juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat menggunakan telehealth. Tentu saja penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Alexandra et al., 2021; Kamal et al., 2020; Qi et al., 2021; Rho, Choi, et al., 2014; Tsai, 2014).

Dengan demikian, hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa pasien Covid-19 di Daerah Istimewa Yogyakarta cenderung menggunakan Telehealth jika teknologinya dirasa mudah digunakan dan dirasa sangat berguna atau bermanfaat sebagaimana terbukti dari hasil penelitian ini bahwa keduanya merupakan prediktor signifikan dari minat menggunakan telehealth.

SIMPULAN

Telehealth di Indonesia memang memiliki potensi besar untuk melayani sistem perawatan kesehatan negara yang

menurun. Layanan telehealth dapat berfungsi sebagai blok bangunan integral dari kesehatan masyarakat yang ada di Indonesia, khususnya masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta. Studi penelitian berusaha mengembangkan model teoritis berdasarkan TAM untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan telehealth. Studi penelitian ini mengeksplorasi faktor yang mempengaruhi kemauan pasien COVID-19 untuk memanfaatkan layanan telehealth. Temuan penelitian menyoroti bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan adalah pendorong utama yang mempengaruhi penerimaan layanan telehealth.

Temuan penelitian ini berkontribusi pada pengetahuan yang ada mengenai desain dan pengembangan layanan telehealth di Indonesia. Temuan penelitian juga menyoroti bagaimana seluruh proses ini dapat dibuat lebih efektif untuk adopsi layanan telehealth di antara orang-orang di negara berkembang kedepannya. Penelitian ini merupakan studi empiris pertama yang mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan telehealth dari perspektif pasien COVID-19 di Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan teori TAM. Dan karena pendekatan empiris penelitian ini, temuan penelitian dapat dengan mudah diterapkan ke pengaturan perawatan kesehatan pada kota-kota lain atau bahkan negara-negara berkembang lainnya untuk penyerapan layanan telehealth.

DAFTAR PUSTAKA

Ahlan, A. R., & Ahmad, B. I. (2014). User Acceptance of Health Information Technology (HIT) in Developing Countries: A Conceptual Model. *Procedia Technology*, 16, 1287–1296. <https://doi.org/10.1016/J.PROTCY.2014.10.145>

4.10.145

- Alexandra, S., Handayani, P. W., & Azzahro, F. (2021). Indonesian hospital telemedicine acceptance model: the influence of user behavior and technological dimensions. *Heliyon*, 7(12), e08599. <https://doi.org/10.1016/J.HELIYON.2021.E08599>
- Amrizal, A., & Ismail, I. (2020). The Role Of Polymerase Chain Reaction Examination In Effecting Diagnosis Of Covid-19 Patients. *Jurnal Endurance : Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 5(3), 569–575. <https://doi.org/10.22216/jen.v5i3.5541>
- An, M. H., You, S. C., Park, R. W., & Lee, S. (2021). Using an Extended Technology Acceptance Model to Understand the Factors Influencing Telehealth Utilization After Flattening the COVID-19 Curve in South Korea: Cross-sectional Survey Study. *JMIR Medical Informatics*, 9(1). <https://doi.org/10.2196/25435>
- Astrachan, C. B., Patel, V. K., & Wanzenried, G. (2014). A comparative study of CB-SEM and PLS-SEM for theory development in family firm research. *Journal of Family Business Strategy*, 5(1), 116–128. <https://doi.org/10.1016/J.JFBS.2013.12.002>
- Avkiran, N. K. (2018). Rise of the partial least squares structural equation modeling: An application in banking. In *International Series in Operations Research and Management Science* (Vol. 267, pp. 1–29). Springer New York LLC. https://doi.org/10.1007/978-3-319-71691-6_1
- Binyamin, S. S., & Zafar, B. A. (2021). Proposing a mobile apps acceptance model for users in the health area: A systematic literature review and meta-analysis. *Health Informatics Journal*, 1–

7. Capodilupo, E. R., & Miller, D. J. (2021). Changes in health promoting behavior during COVID-19 physical distancing: Utilizing wearable technology to examine trends in sleep, activity, and cardiovascular indicators of health. *PLOS ONE*, *16*(8), e0256063. <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0256063>
- Cilliers, L., & Flowerday, S. (2014). User Acceptance of Telemedicine by Health Care Workers A Case of the Eastern Cape Province, South Africa. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, *65*(1), 1–10. <https://doi.org/10.1002/J.1681-4835.2014.TB00467.X>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, *13*(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- 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. <https://doi.org/10.1016/J.TECHSOC.2019.101212>
- Knell, G., Robertson, M. C., Dooley, E. E., Burford, K., & Mendez, K. S. (2020). Health Behavior Changes During COVID-19 Pandemic and Subsequent “Stay-at-Home” Orders. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *17*(17), 1–16. <https://doi.org/10.3390/IJERPH17176268>
- Li, W., Liu, W., Liu, S., Li, J., Wang, W., & Li, K. (2021). Perceptions of patients with chronic obstructive pulmonary disease towards telemedicine: A qualitative systematic review. *Heart & Lung*, *50*(5), 675–684. <https://doi.org/10.1016/J.HRTLNG.2021.03.081>
- Losorelli, S. D., Vendra, V., Hildrew, D. M., Woodson, E. A., Brenner, M. J., & Sirjani, D. B. (2021). The Future of Telemedicine: Revolutionizing Health Care or Flash in the Pan? *Otolaryngology - Head and Neck Surgery*, *165*(2), 239–243. <https://doi.org/10.1177/0194599820983330>
- Love, H., Panchal, N., Schlitt, J., Behr, C., & Soleimanpour, S. (2019). The Use of Telehealth in School-Based Health Centers. *Global Pediatric Health*, *6*, 2333794X19884194. <https://doi.org/10.1177/2333794X19884194>
- McLean, S., Nurmatov, U., Liu, J. L. Y., Pagliari, C., Car, J., & Sheikh, A. (2012). Telehealthcare for chronic obstructive pulmonary disease: Cochrane Review and meta-analysis. *The British Journal of General Practice: The Journal of the Royal College of General Practitioners*, *62*(604). <https://doi.org/10.3399/BJGP12X658269>
- Mo, Y., Eyre, D. W., Lumley, S. F., Walker, T. M., Shaw, R. H., O'Donnell, D., Butcher, L., Jeffery, K., Donnelly, C. A., & Cooper, B. S. (2021). Transmission of community- and hospital-acquired SARS-CoV-2 in hospital settings in the UK: A cohort study. *PLOS Medicine*, *18*(10), e1003816. <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PMED.1003816>
- Monaghesh, E., & Hajizadeh, A. (2020). The role of telehealth during COVID-19 outbreak: A systematic review based on current evidence. *BMC Public Health*, *20*(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/S12889-020->

- 09301-4/TABLES/1
- Polisena, J., Tran, K., Cimon, K., Hutton, B., McGill, S., Palmer, K., & Scott, R. E. (2010). Home telehealth for chronic obstructive pulmonary disease: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 16(3), 120–127. <https://doi.org/10.1258/jtt.2009.090812>
- Qi, M., Cui, J., Li, X., & Han, Y. (2021). Perceived Factors Influencing the Public Intention to Use E-Consultation: Analysis of Web-Based Survey Data. *Journal of Medical Internet Research*, 23(1), e21834. <https://doi.org/10.2196/21834>
- Rafi'i, M., & Zaid, Z. (2021). Building Social Welfare Through Social Security Based on The Socio-Economic Justice During COVID-19 Pandemic Crisis. *Jurnal Sosial Humaniora (JSH)*, 14(2), 138–152. <https://doi.org/10.12962/J24433527.V14I2.9477>
- Ranney, M. L., Griffeth, V., & Jha, A. K. (2020). Critical Supply Shortages — The Need for Ventilators and Personal Protective Equipment during the Covid-19 Pandemic. *New England Journal of Medicine*, 382(18), e41. <https://doi.org/10.1056/NEJMP2006141>
- Rho, M. J., Choi, I. young, & Lee, J. (2014). Predictive factors of telemedicine service acceptance and behavioral intention of physicians. *International Journal of Medical Informatics*, 83(8), 559–571. <https://doi.org/10.1016/J.IJMEDINF.2014.05.005>
- Rho, M. J., Kim, H. S., Chung, K., & Choi, I. Y. (2014). Factors influencing the acceptance of telemedicine for diabetes management. *Cluster Computing* 2014 18:1, 18(1), 321–331. <https://doi.org/10.1007/S10586-014-0356-1>
- Roberto Muliantino, M., Huriani, E., Febri Krisdianto, B., Sarfika, R., Yesni, M., Sulistyowati, E., Wahyuningtyas, K., Sucipto, U., Sukarna, Ra., & Prasetyo, E. (2021). Hubungan Stressor Dengan Ansietas, Stress Dan Depresi Perawat Terkait Pandemi Covid-19: Cross-Sectional Study. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 6(2), 319–327. <https://doi.org/10.22216/endurance.v6i2.274>
- Romatua Sitohang, T., Syabila Rosyad, Y., & Andy Rias, Y. (2021). Analisa Faktor Kecemasan Pada Masyarakat Indonesia Bagian Barat Selama Pandemi Covid 19 Tahun 2020. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 6(2), 279–289. <https://doi.org/10.22216/endurance.v6i2.229>
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., Smith, D., Reams, R., & Hair, J. F. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): A useful tool for family business researchers. *Journal of Family Business Strategy*, 5(1), 105–115. <https://doi.org/10.1016/J.JFBS.2014.01.002>
- Schnall, R., Higgins, T., Brown, W., Carballo-Dieguez, A., & Bakken, S. (2017). Trust, Perceived Risk, Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness as Factors Related to mHealth Technology Use. *Studies in Health Technology and Informatics*, 216, 467–471. <https://doi.org/10.1080/17538157.2016.1200053>
- Shinta, A., & Zaid, Z. (2022). Persepsi Risiko Orang Tua Sebagai Prediktor Minat Vaksinasi Covid-19 Pada Anak. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 7(1), 103–112. <https://doi.org/10.22216/endurance.v7i1>

- 1.831
- Smith, A. C., Thomas, E., Snoswell, C. L., Haydon, H., Mehrotra, A., Clemensen, J., & Caffery, L. J. (2020). Telehealth for global emergencies: Implications for coronavirus disease 2019 (COVID-19). *Journal of Telemedicine and Telecare*, 26(5), 309–313. <https://doi.org/10.1177/1357633X20916567>
- Thomas, E. E., Haydon, H. M., Mehrotra, A., Caffery, L. J., Snoswell, C. L., Banbury, A., & Smith, A. C. (2020). Building on the momentum: Sustaining telehealth beyond COVID-19. *Journal of Telemedicine and Telecare*. <https://doi.org/10.1177/1357633X20960638>
- 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>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Wade, V. A., Elliott, J. A., & Hiller, J. E. (2014). Clinician acceptance is the key factor for sustainable telehealth services. *Qualitative Health Research*, 24(5), 682–694. <https://doi.org/10.1177/1049732314528809>
- Widiawati, S., Puspita, M., & Lestari, R. D. (2020). Pengaruh Telenursing Terhadap Pengetahuan Ibu Tentang Perawatan Nifas. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 5(2), 305–312. <https://doi.org/10.22216/jen.v5i2.5213>
- Zaid, Z., Indrianto, A. P., & Hantoro, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Covid-19 Di RSUD Gunung Jati Cirebon. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 6(3), 579–589. <https://doi.org/10.22216/endurance.v6i3.604>
- Zaid, Z., & Pratondo, K. (2021). Public Perception On COVID-19 Vaccination Intention. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 10(4), 906–913. <https://doi.org/10.11591/IJPHS.V10I4.20914>
- Zaid, Z., Shinta, A., Aufa, M. F., & Pratondo, K. (2021). Norma Sosial dan Pengaruh Sosial terhadap Minat Vaksin Covid-19. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS*, 8(2), 91–99. <https://doi.org/10.33653/JKP.V8I2.682>
- Zhang, X., Han, X., Dang, Y., Meng, F., Guo, X., & Lin, J. (2017). User acceptance of mobile health services from users' perspectives: The role of self-efficacy and response-efficacy in technology acceptance. *Informatics for Health & Social Care*, 42(2), 194–206. <https://doi.org/10.1080/17538157.2016.1200053>
- Zobair, K. M., Sanzogni, L., Houghton, L., Sandhu, K., & Islam, M. J. (2021). Health Seekers' Acceptance and Adoption Determinants of Telemedicine in Emerging Economies. *Australasian Journal of Information Systems*, 25, 1–30. <https://doi.org/10.3127/AJIS.V25I0.3071>