

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi berperan dalam mendorong transformasi berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan di era digital (M. P. Dewi, 2022). Digitalisasi di bidang kesehatan atau *digital health* mengubah cara layanan kesehatan diberikan melalui pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kesehatan (Adinda & Jamal, 2025). Inovasi ini tidak hanya memperluas jangkauan layanan, tetapi juga memfasilitasi interaksi antara pasien dan tenaga medis serta menghadirkan solusi baru dalam menjawab berbagai tantangan di bidang kesehatan. Salah satu bentuk implementasi nyata dari *digital health* adalah layanan konsultasi kesehatan jarak jauh atau telemedicine (R. D. Putra et al., 2022).

Telemedicine merupakan bentuk pelayanan kesehatan yang memanfaatkan teknologi komunikasi berbasis audio, visual, dan data untuk mendukung berbagai aktivitas medis, seperti pemeriksaan, diagnosis, konsultasi, pengobatan, hingga pertukaran informasi medis secara jarak jauh (Tofure et al., 2025). Ruang lingkup telemedicine mencakup layanan kesehatan klinis, edukatif, dan administratif yang dilakukan melalui pertukaran informasi menggunakan perangkat telekomunikasi, seperti sistem audio-video interaktif, komputer, dan teknologi telemetri (G. G. Sari & Wirman, 2021).

Di Indonesia, salah satu platform telemedicine yang banyak digunakan adalah Halodoc (Sidabutar & Juardi, 2025). Halodoc didirikan pada tahun 2016 oleh Jonathan Sudharta sebagai platform layanan kesehatan digital yang menyediakan berbagai layanan, seperti konsultasi dokter secara daring, pembelian obat, hingga layanan pemeriksaan laboratorium melalui perangkat mobile seperti smartphone (G. G. Sari & Wirman, 2021). Hingga tahun 2023, Halodoc telah melayani lebih dari 20 juta pengguna dan menjalin kerja sama dengan sekitar 2.000 rumah sakit, klinik, laboratorium, serta lebih dari 4.000 apotek yang tersebar di seluruh Indonesia (Permana et al., 2024).

Berdasarkan survei Katadata Insight Center (KIC), sebanyak 44,1% responden baru pertama kali menggunakan layanan telemedicine dalam enam bulan terakhir, dan 46,5% di antaranya memilih Halodoc sebagai platform telemedicine favorit (Fakhrurrozi & Handar, 2025). Selain itu, survei APJII (2025) menunjukkan bahwa sekitar 41,76% pengguna memilih Halodoc, diikuti Alodokter 22,72%, KlikDokter 3,52%, SehatQ 4,96%, dan GoodDoctor 2,40%. Tingkat penetrasi internet di Jawa Barat mencapai 86,52% (APJII, 2025), yang menunjukkan potensi besar pemanfaatan layanan kesehatan digital di wilayah ini.

Namun, tingginya potensi pemanfaatan layanan kesehatan digital belum tentu diikuti oleh kesiapan dan penerimaan masyarakat di tingkat daerah. Adiaksa et al. (2025) menyatakan bahwa perilaku masyarakat daerah dapat memengaruhi kebiasaan akses layanan kesehatan dan pengalaman penggunaan teknologi. Penelitian Bayusunuputro et al. (2025) di Desa Plumbon, Kecamatan Tawangmangu, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah, menunjukkan bahwa masyarakat setempat masih menghadapi keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi digital, khususnya di bidang kesehatan. Kondisi sosial ekonomi masyarakat yang sebagian besar bekerja di sektor pertanian menyebabkan tingkat akses dan paparan terhadap teknologi digital relatif rendah. Berdasarkan hasil observasi awal dalam penelitian tersebut, sebagian ibu-ibu PKK Desa Plumbon belum memiliki pemahaman yang optimal dalam mengakses teknologi kesehatan digital maupun menggunakan aplikasi pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut menggambarkan adanya tantangan dalam pemanfaatan layanan kesehatan digital di tingkat daerah.

Temuan dari penelitian lain juga menunjukkan bahwa kesiapan pengguna dalam memanfaatkan layanan kesehatan digital belum selalu berada pada tingkat yang optimal. Oknawati (2024) menunjukkan bahwa hanya 58,30% responden yang menggunakan fitur kesehatan digital merasa yakin terhadap kerahasiaan data yang dikelola oleh pengembang layanan telemedicine, sehingga tingkat kepercayaan pengguna masih belum sepenuhnya terbentuk. Sitanggang et al. (2024) menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna Halodoc menilai keamanan data pribadi cukup baik, masih terdapat ketidaksesuaian antara rasa aman yang dirasakan dengan pemahaman terhadap kebijakan privasi dan prosedur perlindungan data. Hal

ini tercermin dari adanya kekhawatiran pengguna, di mana 38,7% responden khawatir data diakses pihak ketiga tanpa izin dan 38,7% cemas terhadap kebocoran informasi kesehatan.

Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan telemedicine tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan teknologi dan tingginya tingkat penggunaan secara nasional, tetapi juga oleh kesiapan psikologis serta persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kemanfaatan teknologi. Kabupaten Kuningan di Provinsi Jawa Barat juga merupakan wilayah pada tingkat daerah, sehingga kajian mengenai kesiapan dan penerimaan masyarakat terhadap penggunaan telemedicine, khususnya aplikasi Halodoc sebagai platform dengan tingkat penggunaan tertinggi di Indonesia, menjadi relevan untuk dilakukan.

Penelitian Yusuf et al. (2026) di Kabupaten Kuningan, Jawa Barat, menunjukkan bahwa adopsi telemedicine di wilayah perdesaan masih menghadapi tantangan, terutama terkait isu keamanan dan privasi data. Dalam penelitian tersebut, aspek kepercayaan dan keamanan muncul sebagai temuan kualitatif yang berperan sebagai faktor psikologis dan sosial dalam memengaruhi persepsi pengguna, namun belum dianalisis secara kuantitatif dalam satu model struktural yang terintegrasi. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian, di mana faktor psikologis pengguna terhadap telemedicine belum dikaji secara kuantitatif dalam suatu model yang terintegrasi, khususnya pada penggunaan di tingkat daerah.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemahaman mengenai kesiapan psikologis pengguna terhadap teknologi kesehatan digital masih memerlukan pendalaman lebih lanjut. Apabila kesiapan dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi telemedicine tidak dipahami secara komprehensif, maka potensi pemanfaatan layanan kesehatan digital terutama di tingkat daerah berisiko tidak berjalan secara optimal meskipun infrastruktur teknologi telah tersedia. Oleh karena itu, penelitian ini memandang penting untuk mengkaji penerimaan telemedicine dengan memasukkan dimensi kesiapan teknologi pengguna, secara konseptual merepresentasikan aspek kesiapan psikologis pengguna, termasuk keyakinan dan persepsi ketidakamanan terhadap teknologi.

Dari permasalahan di atas, maka diperlukan model yang tidak hanya menjelaskan perilaku penggunaan teknologi, tetapi juga faktor psikologis yang memengaruhinya. *Technology Readiness and Acceptance Model* (TRAM) menjadi relevan karena menggabungkan *Technology Readiness Index* (TRI) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) sehingga mampu menjelaskan penerimaan teknologi dari sisi kesiapan psikologis dan persepsi penggunaan. TRAM menilai bagaimana dimensi *optimism*, *innovativeness*, *discomfort*, dan *insecurity* berpengaruh terhadap *perceived usefulness* serta *perceived ease of use* yang kemudian berdampak pada *intention to use* (Lin et al., 2007).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan efektivitas TRAM dalam layanan kesehatan digital. Aripadono (2021) menemukan bahwa *optimism* dan *innovativeness* berpengaruh positif terhadap penerimaan teknologi *sport wearable device*. Sholihah et al. (2022) menunjukkan bahwa kesiapan pengguna berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness* dalam sistem informasi manajemen Puskesmas. Ismatullah et al. (2025) dan Andriani et al. (2024) mengonfirmasi bahwa *perceived ease of use* dan kesiapan teknologi berpengaruh langsung terhadap kemanfaatan sistem Rekam Medis Elektronik (RME). Sementara itu, Nazib et al. (2023) menemukan bahwa pengguna PeduliLindungi memiliki tingkat *technology readiness* yang tinggi, dengan *optimism* dan *innovativeness* sebagai faktor dominan yang mendorong penerimaan aplikasi.

Berdasarkan uraian di atas, kondisi tersebut menjadi dasar dilakukannya penelitian di tingkat daerah, khususnya Kabupaten Kuningan, dengan menerapkan *Technology Readiness and Acceptance Model* (TRAM) untuk menganalisis tingkat kesiapan dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi telemedicine Halodoc. Oleh karena itu, penulis terdorong untuk melakukan penelitian berjudul **“Analisis Kesiapan dan Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi Telemedicine Halodoc Menggunakan Model TRAM di Kabupaten Kuningan”** guna menganalisis pengaruh kesiapan teknologi dan persepsi penerimaan terhadap niat penggunaan aplikasi telemedicine Halodoc.

1.2 Identifikasi Masalah

Mengacu pada pembahasan sebelumnya, terdapat beberapa permasalahan utama yang menjadi fokus penelitian.

1. Tingginya penggunaan aplikasi telemedicine Halodoc secara nasional dan tingginya penetrasi internet belum tentu mencerminkan kesiapan dan penerimaan masyarakat di tingkat daerah, khususnya di Kabupaten Kuningan.
2. Perbedaan karakteristik masyarakat daerah, termasuk pola perilaku dalam mengakses layanan kesehatan, pemahaman terhadap teknologi digital, serta kesiapan psikologis pengguna, berpotensi memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan kemanfaatan penggunaan aplikasi telemedicine.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus penelitian agar tetap selaras dengan tujuan penelitian, maka batasan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Objek penelitian ini adalah pengguna aplikasi telemedicine Halodoc yang berdomisili di wilayah Kabupaten Kuningan.
2. Penelitian ini melibatkan tujuh variabel yang diadopsi dari model TRAM, yang terdiri atas:
 - a. *Technology Readiness Index* (TRI), meliputi dimensi *optimism*, *innovativeness*, *discomfort*, dan *insecurity*.
 - b. *Technology Acceptance Model* (TAM), meliputi *perceived usefulness* (PU), *perceived ease of use* (PEOU), dan *intention to use* (ITU).
3. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif melalui metode survei, dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner yang ditujukan kepada pengguna aplikasi Halodoc.
4. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, dengan kriteria responden merupakan pengguna aplikasi Halodoc.
5. Analisis data menggunakan metode PLS-SEM dengan bantuan aplikasi SmartPLS versi 3.

6. Penelitian ini dibatasi pada pengukuran niat penggunaan (*intention to use*) sebagai indikator penerimaan pengguna terhadap aplikasi Halodoc, tanpa mengukur perilaku penggunaan aktual (*actual use*) maupun tingkat keberhasilan implementasi layanan telemedicine, sesuai dengan ruang lingkup dan kerangka teoritis TRAM.

1.4 Rumusan Masalah

Mengacu pada pembahasan sebelumnya, penelitian ini merumuskan beberapa permasalahan utama.

1. Bagaimana tingkat kesiapan teknologi pengguna aplikasi telemedicine Halodoc di Kabupaten Kuningan berdasarkan dimensi *Technology Readiness Index* (*optimism, innovativeness, discomfort, dan insecurity*)?
2. Bagaimana pengaruh dimensi *optimism, innovativeness, discomfort, dan insecurity* terhadap *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU) pada pengguna aplikasi Halodoc di Kabupaten Kuningan?
3. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* (PEOU) terhadap *perceived usefulness* (PU) pada pengguna aplikasi Halodoc di Kabupaten Kuningan?
4. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* (PEOU) dan *perceived usefulness* (PU) terhadap *intention to use* yang merepresentasikan penerimaan pengguna aplikasi Halodoc di Kabupaten Kuningan?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kesiapan serta penerimaan pengguna aplikasi telemedicine Halodoc di Kabupaten Kuningan melalui pendekatan *Technology Readiness and Acceptance Model* (TRAM). Untuk mencapai tujuan umum tersebut, tujuan khusus penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kesiapan teknologi pengguna aplikasi telemedicine Halodoc di Kabupaten Kuningan berdasarkan dimensi *Technology Readiness Index* (*optimism, innovativeness, discomfort, dan insecurity*).
2. Menganalisis pengaruh dimensi *optimism, innovativeness, discomfort, dan insecurity* terhadap *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU) pada pengguna aplikasi Halodoc di Kabupaten Kuningan.

3. Menganalisis pengaruh *perceived ease of use* (PEOU) terhadap *perceived usefulness* (PU) pada pengguna aplikasi Halodoc di Kabupaten Kuningan.
4. Menganalisis pengaruh *perceived ease of use* (PEOU) dan *perceived usefulness* (PU) terhadap *intention to use* yang merepresentasikan penerimaan pengguna aplikasi Halodoc di Kabupaten Kuningan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat dalam aspek teoritis dan praktis yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sistem informasi dan kajian perilaku pengguna teknologi informasi.
- b. Memperkuat bukti empiris mengenai penerapan TRAM pada layanan kesehatan digital di Indonesia.
- c. Menambah referensi dan literatur ilmiah terkait analisis kesiapan dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi telemedicine, khususnya aplikasi Halodoc, yang dapat dijadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

- 1) Pengembang layanan telemedicine, khususnya platform Halodoc
 - a. Memberikan gambaran empiris mengenai tingkat kesiapan dan penerimaan pengguna terhadap layanan telemedicine di tingkat daerah, khususnya Kabupaten Kuningan, yang dapat menjadi referensi dalam memahami karakteristik dan perilaku adopsi pengguna layanan telemedicine.
 - b. Menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan strategi peningkatan adopsi layanan, terutama dalam aspek kemudahan

