



INTISARI SAINS MEDIS

Published by Intisari Sains Medis



CrossMark

Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan adopsi aplikasi hermina *mobile* pada pasien rawat jalan poli eksekutif di Rumah Sakit Hermina Manado

Madianung Valentine Virginia Bonochdita^{1*}, Starry Homenta Rampengan¹, Jeini Ester Nelwan¹, Aaltje Ellen Manampiring¹, Dina Victoria Rombot¹

ABSTRACT

Background: One of the health fields that is currently developing in various countries in adopting information and communication technology (ICT) is e-health. Hermina Hospital has a hermina mobile application that is useful for facilitating outpatient services. Initial data collection conducted by researchers in March showed that 23% of outpatient visits from executive polyclinics were registered via this application. Therefore, the aim of this research is to analyze the usage behavior of online registration at Hermina Hospital.

Methods: This research was a quantitative correlational descriptive study with a cross sectional approach. The data used in this study obtained from the questionnaire using the method of convenient sampling with involved the participation of 110 respondents. Independent variables of this study were performance expectancy,

effort expectancy, social influence, facilitating condition dan behavioral intention. Dependent variable of this study is use behavior. The instrument used in this study was a questioner.

Results: The results of the chi square test found that performance expectancy, usage behavior, and behavioral intention were significantly related to use behavior ($p < 0.05$). Based on the results of the logistic regression test, it was found that the dominant factor influencing the use behavior is behavioral intention with a value of Exp (B) or Odds Ratio (OR) 2.746 and level of significant < 0.05 .

Conclusion: The conclusion of this study is that there is a significant relationship between behavioral intention, effort expectancy, and performance expectancy on the decision to adopt the Hermina mobile application.

Keywords: Use behavior; e-Health; online registration; Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT); hermina mobile application.

Cite This Article: Bonochdita, M.V.V., Rampengan, S.H., Nelwan, J.E., Manampiring, A.E., Rombot, D.V. 2022. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan adopsi aplikasi hermina *mobile* pada pasien rawat jalan poli eksekutif di Rumah Sakit Hermina Manado. *Intisari Sains Medis* 13(1): 11-18. DOI: 10.15562/ism.v13i1.1288

ABSTRAK

Latar Belakang: Salah satu bidang kesehatan yang saat ini sudah berkembang di berbagai negara dalam mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yaitu e-Kesehatan (*e-health*). Rumah Sakit Hermina memiliki aplikasi hermina *mobile* yang berguna untuk mempermudah pelayanan pasien rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan adopsi aplikasi pendaftaran *online* hermina *mobile* pada pasien rawat jalan poli eksekutif di Rumah Sakit Hermina Manado.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Hermina Manado pada November - Desember 2021. Subyek dalam penelitian ini yaitu 110 pasien poli eksekutif. Variabel bebas dari penelitian ini yaitu

performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition dan behavioral intention. Variabel terikat dari penelitian ini adalah keputusan adopsi (*use behavior*). Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner. Data hasil penelitian dianalisis secara univariat, bivariat, dan multivariat. Penyajian data dibuat dalam bentuk tabel dan narasi.

Hasil: Hasil uji *chi square* ditemukan bahwa *performance expectancy, effort expectancy, dan behavioral intention* memiliki hubungan bermakna dengan keputusan adopsi (*use behavior*) ($p < 0,05$). Berdasarkan hasil uji regresi logistik ditemukan faktor dominan berpengaruh terhadap keputusan adopsi pasien poli eksekutif adalah *behavioral intention* dengan nilai Exp (B) atau Odds Ratio (OR) 2,746 dan nilai $p < 0,05$.

¹Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi;

*Korespondensi:
Madianung Valentine Virginia Bonochdita;
Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat,
Program Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi;
dhytavalentine@gmail.com

Diterima: 25-11-2021
Disetujui: 29-01-2022
Diterbitkan: 05-02-2022

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara faktor *behavioral intention*, *effort expectancy*, dan *performance expectancy* terhadap keputusan adopsi aplikasi hermina *mobile* pada pasien rawat jalan poli eksekutif di Rumah Sakit Hermina Manado.

Kata kunci: Keputusan adopsi; *e-Health*; pendaftaran online; *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT); aplikasi hermina *mobile*.

Sitasi Artikel ini: Bonochdita, M.V.V., Rampengan, S.H., Nelwan, J.E., Manampiring, A.E., Rombot, D.V. 2022. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan adopsi aplikasi hermina *mobile* pada pasien rawat jalan poli eksekutif di Rumah Sakit Hermina Manado. *Intisari Sains Medis* 13(1): 11-18. DOI: 10.15562/ism.v13i1.1288

LATAR BELAKANG

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat secara paripurna (Undang-Undang No. 44 tahun 2009).¹ Salah satu pelayanan di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan. Rawat jalan merupakan pelayanan medis kepada seorang pasien yang tidak lebih dari 24 jam pelayanan dan tidak mengharuskan pasien tersebut di rawat inap. Rumah sakit saat ini dipengaruhi oleh perkembangan ilmu kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Oleh karena itu rumah sakit harus ditunjang oleh data melalui Sistem Informasi Kesehatan (SIK). Kemajuan atau kemunduran SIK selalu mengikuti perkembangan sistem kesehatan serta kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). *E-Health* merupakan teknologi di bidang kesehatan yang saat ini sudah berkembang.² Pada dasarnya *E-Health* berkaitan dengan penyampaian layanan kesehatan dengan dukungan berbagai teknologi informasi dan komunikasi seperti *hospital information system* (HIS), catatan kesehatan elektronik, *telemedicine*, *m-health*.³ Penelitian oleh Alsadan, dkk, menemukan bahwa bahwa meskipun tingkat untuk mengadopsi *e-health* terus meningkat tetapi tingkat adopsi *e-health* di negara-negara berkembang masih rendah.⁴ Keberhasilan adopsi sebuah teknologi informasi baru sangat bergantung pada penerimaan pengguna.⁵ *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) merupakan salah satu bentuk penerimaan teknologi yang telah dikembangkan oleh Venkatesh, dkk.⁵

Penelitian yang dilakukan Nurus, dkk memperoleh hasil bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh signifikan terhadap

penggunaan teknologi informasi baru sedangkan variabel lainnya tidak berpengaruh.⁶ Studi literatur lain tentang penggunaan layanan *mobile* pada layanan kesehatan yang dilakukan oleh Sezgin, dkk menunjukkan bahwa teori TAM dan teori UTAUT merupakan model yang kuat dalam menjelaskan niat menggunakan layanan kesehatan *mobile*.⁷

Berdasarkan observasi dan pengambilan data awal yang dilakukan peneliti pada bulan Maret dengan membagikan kuesioner pada seratus pasien rawat jalan poli eksekutif Rumah Sakit Hermina Manado didapatkan alasan responden tidak menggunakan aplikasi hermina *mobile* karena tidak tahu tentang aplikasi tersebut dan aplikasi hermina *mobile* tidak mudah dipahami oleh beberapa orang sehingga memerlukan bantuan petugas. Berdasarkan wawancara terdahulu dengan bagian marketing rumah sakit Hermina Manado diperoleh permasalahan bahwa masih kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam melakukan promosi aplikasi di bagian poli eksekutif dan promosi melalui media sosial yang masih kurang sehingga menyebabkan masyarakat tidak mengetahui manfaat dari aplikasi hermina *mobile*. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat data kunjungan pasien rawat jalan poli eksekutif yang mendaftar *online* melalui aplikasi hermina *mobile* pada tahun 2021 sebanyak 23%. Sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi sikap penerimaan masyarakat dalam menggunakan fasilitas sistem pendaftaran *online* untuk menghindari rendahnya pemanfaatan sistem pendaftaran *online* di Rumah Sakit Hermina Manado. Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan

adopsi aplikasi pendaftaran *online* hermina *mobile* pada pasien rawat jalan poli eksekutif di Rumah Sakit Hermina Manado. Diharapkan dengan menggunakan teori UTAUT, penelitian ini dapat memberikan pengetahuan terakait pengaruh dari faktor-faktor dalam teori tersebut.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasional dengan pendekatan potong lintang. Penelitian ini dilaksanakan di poli eksekutif Rumah Sakit Hermina Manado pada November-Desember 2021. Jumlah populasi 5388 pasien. Teknik pengambilan sampel yaitu *consecutive sampling*. Sampel penelitian berjumlah 110 responden. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh masing-masing responden. Variabel bebas dari penelitian ini yaitu faktor-faktor *e-health* yang terdiri dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, dan *behavioral intention*. Variabel terikat dari penelitian ini adalah *use behavior* (keputusan adopsi). Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat dan multivariat dengan menggunakan aplikasi SPSS 25.

HASIL

Karakteristik Responden dan Analisis Univariat

Berdasarkan karakteristik responden dapat dilihat bahwa bahwa mayoritas responden berusia 26-35 tahun dengan presentase sebesar 64,5%, berjenis kelamin perempuan sebesar 79,1%, tingkat pendidikan perguruan tinggi dengan presentase 73,6%, pekerjaan dominan pegawai swasta (29%). Berdasarkan

jenis *smartphone* menunjukkan bahwa mayoritas responden menggunakan *smartphone* jenis android sebesar 76% dan intensitas penggunaan *smartphone* >6 jam dengan nilai sebesar 85%. Faktor *performance expectancy* kategori percaya sebanyak 75 responden (66,4%), 35 responden (33,6%) kategori tidak percaya. Faktor *effort expectancy* kategori mudah sebanyak 72 responden (65,5%), 38 responden (34,5%) kategori tidak mudah. Faktor *social influence* kategori dipengaruhi sebanyak 66 responden (54,5%), 50 responden (45,5%) kategori tidak dipengaruhi. Faktor *facilitating condition* kategori percaya sebanyak 76 responden (69,1%), 34 responden (30,9%) kategori tidak percaya. Faktor *use behavior* kategori tinggi 57 responden (51,8%), 53 responden (48,2%) kategori tidak setuju.

Hubungan Antar Variabel

Hubungan *performace expectancy* dengan keputusan adopsi (*use behavior*)

Berdasarkan uji *chi square* antara *performance expentancy* dengan *use behavior* (Tabel 1), diperoleh nilai $p < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara faktor *performance expentancy* dengan *use behavior*, sehingga dapat disimpulkan

bahwa responden pengguna aplikasi *hermina mobile* merasa bahwa manfaat dari aplikasi *hermina mobile (m-health)* dapat membantu dan mempermudah dalam melakukan proses pendaftaran. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Khairiyah, dkk didapatkan hasil bahwa *performance expectancy* memiliki efek yang sangat kuat dalam *behavioral intention* dan *use behavior*.⁸

Hubungan *effort expectancy* dengan keputusan adopsi (*use behavior*)

Berdasarkan Hasil uji *chi square* antara *effort expentancy* dengan *use behavior* (Tabel 1), diperoleh nilai $p < 0,05$ yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara faktor *effort expentancy* dengan *use behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi *hermina mobile* memiliki hubungan dengan keputusan menggunakan aplikasi *hermina mobile*. Hal tersebut juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Rumana terhadap sistem pendaftaran online menggunakan *technology acceptance* model di RSUP Fatmawati didapatkan hasil bahwa tingkat kemudahan (*effort expectancy*) mempengaruhi keputusan menggunakan aplikasi tersebut.⁹

Hubungan *social influence* dengan keputusan adopsi (*use behavior*)

Berdasarkan analisis data dengan *chi square* (Tabel 1), didapati *social influence* tidak memiliki hubungan yang bermakna terhadap *use behavior* pengguna aplikasi dengan nilai $p > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh orang lain (*social influence*) kepada pengguna untuk menggunakan aplikasi *hermina mobile* tidak mempengaruhi keputusan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mentaya dimana *social influence* tidak berpengaruh secara bermakna terhadap keputusan adopsi.¹⁰

Hubungan *facilitating condition* dengan keputusan adopsi (*use behavior*)

Berdasarkan analisis data dengan *chi square* (Tabel 1), didapati bahwa *facilitating condition* tidak memberikan hubungan yang bermakna terhadap *use behavior* pengguna aplikasi dengan nilai $p > 0,05$. Hal yang sama juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Putri, dimana *facilitating condition* tidak mempengaruhi keputusan adopsi (*use behavior*).¹¹ Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Ifinendo yang menyatakan bahwa kondisi fasilitas menentukan perilaku pengguna dalam menggunakan sistem.¹²

Tabel 1. Hasil analisis bivariat.

Vareibel Bebas		Variabel Terikat Use Behavior		Continuity Correction (Sig.)
		Rendah	Tinggi	
<i>Performance Expectancy</i>				
Tidak Percaya	<i>Expected Count</i>	17,8	19,2	0,022
Percaya	<i>Expected Count</i>	35,2	37,8	
<i>Effort Expectancy</i>				
Tidak Mudah	<i>Expected Count</i>	18,3	19,7	0,013
Mudah	<i>Expected Count</i>	34,7	37,3	
<i>Social Influence</i>				
Tidak Dipengaruhi	<i>Expected Count</i>	24,1	25,9	0,875
Dipengaruhi	<i>Expected Count</i>	28,9	31,1	
<i>Facilitating Condition</i>				
Tidak Pecaya	<i>Expected Count</i>	16,4	17,6	0,382
Percaya	<i>Expected Count</i>	36,6	39,4	
<i>Behavioral Intention</i>				
Tidak Setuju	<i>Expected Count</i>	17,3	18,7	0,012
Setuju	<i>Expected Count</i>	35,7	38,3	

Tabel 2. Analisis Regresi Logistik Keputusan Adopsi (Use Behavior).

Faktor E-Health	B	Sig.	Exp (B)
Performance Expectancy	0,992	0,202	1,807
Effort Expectancy	0,306	0,057	2,389
Behavioral Intention	0,495	0,023	2,746
Chi square hitung = 15,335		0,009	
R square = 0,174			

Hubungan behavioral intention dengan keputusan adopsi (use behavior)

Berdasarkan analisis data dengan *chi square* (Tabel 1), didapati bahwa variabel *behavioral intention* memiliki hubungan yang bermakna terhadap *use behavior* pengguna aplikasi dengan nilai $p < 0,05$. Penelitian lain yang dilakukan oleh Jati dan Laksito menunjukkan bahwa *behavioral Intention* memiliki pengaruh langsung terhadap *use behavior* pada penggunaan aplikasi transportasi online.¹³ Penelitian lain yang dilakukan Mentaya memberikan hasil yang sama bahwa variabel *behavioral intention* memiliki pengaruh yang bermakna terhadap *use behavior*.¹⁰

Analisis Multivariat

Setelah dilakukan analisis bivariat didapati tiga dari lima variabel yang mempengaruhi keputusan adopsi aplikasi hermina *mobile* yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *behavioral intention*. Analisis multivariat pada penelitian ini menggunakan uji regresi logistik untuk melihat variabel independen (*performance expectancy*, *effort expectancy*, *behavioral intention*) yang paling berpengaruh terhadap keputusan adopsi (*use behavior*) pengguna aplikasi hermina *mobile* di Rumah Sakit Hermina Manado. Hasil analisis regresi logistik dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 menunjukkan hasil analisis multivariat dengan menggunakan regresi logistik. Hasil analisis menunjukkan besarnya *chi square* hitung=15,335 sedangkan nilai *chi square* tabel menggunakan $\alpha = 0,05$ adalah sebesar 7,8147. Hal tersebut berarti bahwa secara bersama-sama variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *behavioral intention* mempengaruhi keputusan adopsi aplikasi hermina *mobile*. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *effort expectancy* dan *behavioral*

intention yang memiliki pengaruh secara bermakna terhadap keputusan adopsi (*use behavior*) dengan nilai $p < 0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang paling mempengaruhi keputusan adopsi (*use behavior*) adalah *behavioral intention* (B=2,746).

Pada Tabel 2 di atas menunjukkan nilai *r square* sebesar 1,74 yang berarti bahwa keseluruhan variabel bebas (*performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, dan *behavioral intention*) memberikan pengaruh sebesar 17,4 % terhadap variabel terikat (*use behavior*) dan 82,6% dijelaskan oleh variabel faktor lain yang tidak diambil oleh peneliti.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Manusia adalah individu yang mempunyai karakteristik berbeda satu dengan yang lain. Faktor individu mempunyai arti sebagai karakteristik psikologi dari seseorang yang berbeda dengan orang lain sehingga menyebabkan penilaian yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungan.¹⁴ Karakteristik responden yang dinilai pada penelitian ini yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, jenis *smartphone*, dan intensitas penggunaan *smartphone*. Penelitian ini membagi usia responden menurut kategori WHO (*World Health Organization*) yang terdiri dari masa remaja akhir (17-25 tahun), dewasa awal (26-35 tahun), dewasa akhir (36-45 tahun), lansia awal (46-55 tahun), dan lansia akhir (56-65 tahun). Berdasarkan analisis univariat menunjukkan bahwa mayoritas usia responden pengguna aplikasi pendaftaran online hermina *mobile* adalah kategori usia 26–35 tahun (64,5%). Pada Responden dengan usia lebih tua cenderung mengalami kesulitan ketika memproses suatu informasi

yang baru atau kompleks. Hal ini akan mempengaruhi pembelajaran mereka terhadap teknologi baru.⁵ Kesulitan ini mungkin disebabkan penurunan kemampuan kognitif dan memori yang berhubungan dengan proses penuaan. Dengan demikian jika dibandingkan dengan konsumen yang lebih muda, mereka yang lebih tua cenderung lebih mengandalkan ketersediaan dukungan penggunaan yang memadai. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Folland bahwa usia dapat mempengaruhi seseorang dalam melakukan pemanfaatan kesehatan dikarenakan perbedaan usia memiliki perbedaan resiko penyakit.¹⁵ Venkatesh menjelaskan bahwa dengan bertambahnya usia seseorang terbukti memengaruhi kemampuannya dalam menggunakan atau penerimaan informasi yang biasanya diperlukan saat menggunakan suatu sistem.⁵

Pada penelitian ini didapatkan penggunaan aplikasi hermina *mobile* pada kategori usia 26-35 tahun yang lebih mudah memahami penggunaan aplikasi tersebut. Berdasarkan data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Republik Indonesia terhadap survei penggunaan TIK tahun 2017, didapati bahwa pengguna TIK paling banyak pada rentang usia 30–49 tahun (45,7%), diikuti peringkat kedua pada rentang usia 20–29 tahun (21%). Pada penelitian ini mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan nilai sebesar 87%.¹⁶ Pada penelitian yang dilakukan oleh Vinkatesh, dkk menunjukkan bahwa perempuan memiliki tingkat keingintahuan yang tinggi terhadap suatu hal yang baru dalam hal ini suatu teknologi informasi.⁵

Tingkat pendidikan pada mayoritas responden adalah perguruan tinggi dengan nilai 73,6% dan sebagian besar bekerja sebagai pegawai swasta 29 %, lain-lain 22%, Wiraswasta 21 %, dan PNS 12%. Data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia terhadap survei penggunaan TIK tahun 2017, didapati bahwa pengguna TIK berdasarkan tingkat pendidikan paling banyak pada perguruan tinggi sebesar 93,02%, dari jenis pekerjaan paling banyak pada PNS/TNI/POLRI sebesar 89,12% dan diikuti Karyawan Swasta

sebesar 87,78%.¹⁶ Mayoritas penggunaan *smartphone* pada penelitian ini adalah jenis android (69,1%) dengan intensitas penggunaan *smartphone* rata-rata >6 jam. Hasil survei KOMINFO pada tahun 2017 menunjukkan bahwa lebih dari setengah masyarakat Indonesia sudah memiliki telepon pintar atau *smartphone* (66,3%) dengan frekuensi menggunakan *smartphone* dalam satu hari yaitu 1–3 jam (34,51%), 3–5 jam (26,69 %), 5–10 jam (26,69 %), dan >10 jam (5,76%). Pada penelitian ini disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki intensitas penggunaan *smartphone* yang tinggi.¹⁷

Hubungan *Performace Expectancy* dengan Keputusan Adopsi (*Use Behavior*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 110 responden didapati kategori percaya dengan nilai sebesar 66,4% sehingga dapat disimpulkan bahwa responden pengguna aplikasi *hermina mobile* merasa bahwa manfaat dari aplikasi *hermina mobile* dapat membantu dan mempermudah dalam melakukan proses pendaftaran. *Performance expectancy* atau harapan kinerja merupakan tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan sistem yang ada dapat membantu mereka untuk mendapatkan suatu manfaat yang dapat membantu mempermudah pekerjaannya. Indikator yang digunakan dalam penelitian antara lain persepsi adanya kemanfaatan, dapat meningkatkan kepuasan, menghemat waktu dan memberikan keuntungan.⁵

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* antara variabel *performance expectancy* dan *use behavior* didapatkan hasil bahwa *performance expectancy* memiliki hubungan yang bermakna dengan *use behavior* ($p < 0,05$). Hal ini berarti bahwa pasien poli eksekutif di Rumah Sakit Hermina Manado merasa puas dengan manfaat yang didapatkan saat menggunakan aplikasi tersebut, responden beranggapan bahwa aplikasi tersebut dapat membantu mereka dalam melakukan proses pendaftaran sehingga tidak perlu mengantri di bagian pendaftaran.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Khairiyah didapatkan hasil bahwa *performance expectancy* memiliki hubungan yang bermakna dengan

behavioral intention dan *use behavior*.⁸ Davis dan Venkatesh mengenai teorinya yaitu TAM, mendefinisikan bahwa *performance expectancy* serupa dengan teorinya yaitu *perceived usefulness* dimana hal ini berkaitan dengan seberapa yakinkah seseorang bahwa dengan menggunakan sistem akan mempercepat pekerjaannya, mempermudah, serta meningkatkan produktivitasnya.¹⁸ Hal ini juga serupa dengan penelitian yang dilakukan Davis dan Venkatesh mengenai teorinya yaitu *extrinsic motivation* yang menjelaskan tentang persepsi pengguna yang bersedia menggunakan atau melakukan suatu kegiatan karena hal tersebut dapat meningkatkan performa kinerjanya.¹⁸ *Performance expectancy* juga berkaitan dengan seberapa mampukah suatu teknologi atau sistem dapat meningkatkan performa kerja seseorang seperti halnya dapat meningkatkan efektivitas dalam pengerjaan suatu tugas, mempercepat pekerjaan, dan dengan menggunakan teknologi dapat menghasilkan *output* yang lebih banyak dibandingkan tidak menggunakan teknologi.⁵

Hubungan *Effort Expectancy* dengan Keputusan Adopsi (*Use Behavior*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 110 responden didapati kategori mudah dengan nilai sebesar 65,5%. Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* antara variabel *effort expectancy* dan *use behavior* didapatkan hasil bahwa *effort expectancy* memiliki hubungan yang bermakna dengan *use behavior* dengan nilai $p < 0,05$. Berdasarkan nilai yang bermakna antara faktor *effort expectancy* terhadap keputusan pasien untuk menggunakan aplikasi *hermina mobile*, berarti bahwa responden beranggapan aplikasi tersebut mudah dalam proses pengoperasiannya sehingga bisa membantu mereka dalam proses pendaftaran. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi *hermina mobile* memiliki hubungan dengan keputusan menggunakan aplikasi *hermina mobile*. *Effort expectancy* atau harapan usaha merupakan suatu tingkatan kemudahan penggunaan sistem yang dapat membantu mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Vinkatesh, dkk mengatakan bahwa tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem tersebut.⁵ Penelitian lain yang dilakukan oleh Nurus menunjukkan bahwa *effort expectancy* mempengaruhi keputusan adopsi.⁶ Hal tersebut juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Rumana terhadap sistem pendaftaran online menggunakan *technology acceptance model* di RSUP Fatmawati didapatkan hasil bahwa tingkat kemudahan (*effort expectancy*) mempengaruhi keputusan menggunakan aplikasi tersebut.⁹ Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mambu dimana mahasiswa mau menggunakan aplikasi sistem informasi Unklab (SIU) karena aplikasi tersebut mudah digunakan.¹⁹ Sebuah aplikasi akan lebih banyak diterima oleh pengguna jika sistem yang terbentuk mudah digunakan atau *user friendly*.

Hubungan *Social Influencey* dengan Keputusan Adopsi (*Use Behavior*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 110 responden didapati kategori setuju terhadap *social influence* sebesar 54,5%. Hal ini berbeda setelah dilakukan analisis data dengan *chi square* didapatkan *social influence* tidak memiliki hubungan yang bermakna terhadap *use behavior* pengguna aplikasi dengan nilai $p > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh orang lain (*social influence*) kepada pengguna untuk menggunakan aplikasi *hermina mobile* tidak mempengaruhi keputusan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Hal tersebut mungkin disebabkan karena responden pada penelitian ini sebagian besar memiliki tingkat pendidikan yang tinggi sehingga pola berpikir mereka tidak perlu dipengaruhi oleh orang lain untuk mengambil suatu keputusan.

Social influence atau pengaruh sosial merupakan tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang yang dekat dengannya atau orang yang menurutnya penting dalam hal ini teman atau keluarga percaya sebaiknya dia harus menggunakan sistem atau teknologi yang baru.⁵ *Social influence* juga digambarkan sebagai norma subyektif yang berarti persepsi seseorang dimana orang-orang yang penting menurutnya berpikir bahwa

dia harus menggunakan atau tidak suatu sistem.⁵ Venkatesh, dkk menjelaskan bahwa *social influence* sama halnya dengan faktor sosial yang mana lingkungan dan budaya subyektif kelompok serta perjanjian tertentu mendorong seseorang untuk menggunakan atau tidak suatu sistem.⁵ Penelitian lain yang dilakukan Mentaya didapatkan hasil berbeda dengan teori Venkatesh yang mana *social influence* tidak berpengaruh secara bermakna untuk meningkatkan *behavioral intention* maupun *use behavior*.¹⁰ Namun, penelitian lain yang dilakukan oleh Pramesti ditemukan bahwa variabel *social influence* terbukti bermakna mempengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior* pengguna aplikasi.²⁰

Hubungan *Facilitating Condition* dengan Keputusan Adopsi (*Use Behavior*)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 110 responden didapati kategori setuju dengan nilai sebesar 69,1%. Hal ini berbeda setelah dilakukan analisis data dengan *chi square* didapati *facilitating condition* tidak memberikan hubungan yang bermakna terhadap *use behavior* pengguna aplikasi dengan nilai $p > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas tidak berhubungan dengan perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi hermina *mobile*. Penelitian lain yang dilakukan Mentaya didapatkan hasil berlawanan dengan teori Venkatesh, yang mana *facilitating condition* tidak berpengaruh secara bermakna terhadap *behavioral intention* maupun *use behavior*.¹⁰ *Facilitating condition* merupakan tingkat kepercayaan seseorang atas ketersediaan infrastruktur teknik dan organisasional dalam mendukung penggunaan sistem.⁵ Yang dan Forney dalam penelitiannya menjelaskan bahwa *facilitating condition* merupakan suatu sistem dalam lingkungan teknologi yang dirancang untuk mengurangi ataupun menghilangkan kesulitan dalam menggunakan suatu teknologi yang kemudian memfasilitasi suatu penggunaan fungsi dan fitur suatu teknologi.²¹

Hal yang sama juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Putri dimana *facilitating condition* tidak mempengaruhi keputusan adopsi (*use*

behavior).¹¹ Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Surya dimana terdapat hubungan positif antar kedua variabel tersebut.²² Menurut Sedana dan Wijaya kemungkinan tidak bermaknanya pengaruh *facilitating conditions* terhadap *use behavior* karena pada saat uji statistik tidak memasukkan variabel moderator usia dan pengalaman.²³ Pada teori UTAUT konstruk *facilitating conditions* apabila dimoderasi oleh usia dan pengalaman maka akan memiliki pengaruh yang bermakna terhadap *use behavior*.⁵

Hubungan *Behavioral Intention* dengan Keputusan Adopsi (*Use Behavior*)

Behavioral intention atau niat pengguna merupakan sejauh mana seseorang akan menggunakan teknologi di masa yang akan datang. *Behavioral intention* dikelompokkan pada tiga hal yaitu niat untuk menggunakan di masa akan datang, menggunakan secara intensif, dan menyarankan kepada orang lain atau sekitarnya untuk menggunakan.^{5,18} Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 110 responden didapati kategori setuju dengan nilai sebesar 67,3%. Setelah dilakukan analisis data dengan *chi square* didapati bahwa variabel *behavioral intention* memiliki hubungan yang bermakna terhadap *use behavior* pengguna aplikasi dengan nilai $p < 0,05$.

Berdasarkan nilai yang bermaknan antara kedua variabel tersebut, berarti bahwa pasien poli eksekutif di Rumah Sakit Hermina Manado memiliki niat (*insight*) untuk menggunakan aplikasi tersebut bisa disebabkan oleh beberapa faktor antara lain faktor teknologi (aplikasi hermina *mobile*) yaitu aplikasi tersebut membantu mereka dalam proses pendaftaran di poli eksekutif, aplikasi tersebut mudah digunakan, mereka menggunakan aplikasi tersebut karena ajakan orang lain, atau karena fasilitas atau fitur yang disediakan aplikasi tersebut. Niat yang timbul pada pasien poli eksekutif sehingga mereka menggunakan aplikasi juga bisa disebabkan oleh faktor-faktor dari dalam Rumah Sakit antara lain: kepuasan terhadap dokter, kepuasan terhadap perawat, kepuasan terhadap keseluruhan sistem pelayanan di

rumah sakit yang meliputi infrastruktur (*infrastructur*), kualitas staf rumah sakit (*personel quality*), proses perawatan (*process of clinical care*), prosedur administratif (*administrative procedures*), pelaksanaan keselamatan pasien (*safety indicators*), pengalaman perawatan medis yang diterima (*overall experience of medical care received*), dan tanggung jawab sosial (*social responsibility*).²⁴ Hal ini menunjukkan bahwa niat pengguna dalam menggunakan sistem mempengaruhi secara bermakna terhadap perilaku pengguna untuk menggunakan sistem tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Jati dan Laksito menunjukkan bahwa *behavioral Intention* memiliki pengaruh langsung terhadap *use behavior* pada penggunaan aplikasi transportasi *online*.¹³ Penelitian lain yang dilakukan Mentaya memberikan hasil yang sama bahwa variabel *behavioral intention* memiliki pengaruh yang bermakna terhadap *use behavior*.¹⁰

Variabel yang Paling Mempengaruhi Keputusan Adopsi (*Use Behavior*)

Berdasarkan hasil analisis dengan uji regresi logistik untuk melihat faktor mana yang paling berpengaruh terhadap keputusan adopsi (*use behavior*) didapati bahwa variabel *behavioral intention* merupakan faktor yang dominan mempengaruhi *use behavior*. Hal ini dimungkinkan bahwa jika seseorang memiliki keinginan dari dalam diri (*insight*) secara otomatis mempengaruhi keputusan yang mereka ambil. Semakin tinggi niat mereka, semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut. *Behavioral intention* merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi, karena walaupun aplikasi tersebut mudah dipahami, mempengaruhi kinerja, memiliki fasilitas yang baik dan pengaruh pengambilan keputusan oleh orang lain, namun keputusan utama berada pada pribadi orang tersebut (*insight*).

Niat dari dalam diri seseorang untuk menggunakan suatu teknologi informasi dalam hal ini aplikasi hermina *mobile*, dapat dipengaruhi oleh faktor masyarakat (karakteristik pasien), faktor e-health dan faktor rumah sakit.²⁵ Faktor rumah sakit antara lain promosi aplikasi, keseluruhan pelayanan rumah sakit meliputi

infrastruktur (*infrastruktur*), kualitas staf rumah sakit (*personel quality*), proses perawatan (*process of clinical care*), prosedur administratif (*administrative procedures*), pelaksanaan keselamatan pasien (*safety indicators*), pengalaman perawatan medis yang diterima (*overall experience of medical care received*), dan tanggung jawab sosial (*social responsibility*).²⁴

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Rumana terhadap sistem pendaftaran online menggunakan *technology acceptance model* di RSUP Fatmawati didapatkan hasil bahwa *behavioral intention* mempengaruhi keputusan menggunakan aplikasi tersebut.⁹ Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rumana dijelaskan bahwa penerimaan pasien terhadap sistem pendaftaran online di RSUP fatmawati dipengaruhi oleh dua faktor yaitu kemudahan dalam penggunaan dan niat perilaku untuk menggunakan.⁹ Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mambu, dkk dimana dalam penelitian tersebut mahasiswa mau menggunakan aplikasi sistem informasi Unklab (SIU) karena aplikasi tersebut mudah digunakan.¹⁹ Sebuah aplikasi akan lebih banyak diterima oleh pengguna jika sistem yang terbentuk mudah digunakan atau *user friendly*. Selain kemudahan, niat untuk menggunakan juga berpengaruh terhadap penerimaan pasien hal ini sejalan dengan penelitian yang dimana niat menggunakan sebuah sistem berhubungan positif dengan penerimaan sistem.²⁶

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang bermakna antara faktor *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *behavioral intention* terhadap keputusan adopsi (*use behavior*) aplikasi hermina *mobile* pada pasien rawat jalan poli eksekutif Rumah Sakit Hermina Manado. *Behavioral Intention* merupakan faktor yang dominan berpengaruh terhadap keputusan adopsi. Oleh karena itu diperlukan promosi yang lebih baik tentang aplikasi hermina *mobile*, dan peningkatan kualitas, fungsi serta kelebihan yang didapatkan pengguna dari aplikasi sehingga pengguna akan puas

dan terus menggunakan aplikasi hermina *mobile*.

KONTRIBUSI PENULIS

Seluruh penulis berkontribusi secara merata dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan naskah ini.

PERSETUJUAN ETIK

Penelitian ini telah disetujui oleh Komisi Etik Rumah Sakit Hermina Manado dengan nomor ethical clearance: KE/FK/0327/EC/2021

PENDANAAN

Seluruh penulis mengklaim tidak ada pendanaan eksternal ataupun hibah terkait dengan penelitian ini.

KONFLIK KEPENTINGAN

Seluruh penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan dalam pelaksanaan penelitian maupun publikasi artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
2. Kristianto, E. *E-Health* di Indonesia. *Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer* 2013; 2(6), 167-171.
3. Dixon, B., E. A Roadmap for the Adoption of *E-Health*. *e-Service Journal* 2007; 3-13.
4. Alsadat, M., Metwally, A. E., Ali, A., Jama, A., Khalifa, M., and Househ, M. Health Information Technology (HIT) in Arab Countries: A systematic review study on HIT progress. *Journal of Health Informatics in Developing Countries* 2015; 32-49.
5. Venkatesh, V. *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. USA: MISRC University of Minnesota. 2003.
6. Nurus, S. Analisis Penggunaan Sistem Pendaftaran *Online (E-Health)* Berdasarkan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 2017; 5(1), 72-81.
7. Sezgin E, Yildirim SO, Yildirim S. *Investigation of Physicians' Awareness and Use of mHealth Apps: A Mixed Method Study*. *Health Policy and Technology*. 2017.
8. Khairiyah, W. Hubungan antara performance, effort expectancy, social influence, dan facilitating condition pada intensi dosen dalam penggunaan learning management system (LMS) di Universitas Hasanuddin Makassar tahun 2017. Skripsi. Universitas Hasanuddin.
9. Rumana, A., Apzari, E., Dewi, D., Indawati, L., Yulia, N. Penerimaan pasien terhadap sistem pendaftaran *online* menggunakan *technology acceptance model* di RSUP Fatmawati. *Faktor Exacta* 2020; 13(1), 44-53.

10. Mentaya, A., Sunart, D., Wulandari, S. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Penerimaan Aplikasi Brilian dengan Model UTAUT. *Jurnal Sistem Informasi dan Komputerasi Akuntansi* 2015; 4(2), 1-10.
11. Putri, P. H. Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi *Mobile* JKN Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan dengan Menggunakan Model UTAUT, Skripsi. 2019.
12. Ifinedo, P. *Technology Acceptance by Health Professionals in Canada: An Analysis with a Modified UTATU Model*. Paper presented at the 2012 45th Hawaii International Conference on System Sciences. 2012
13. Jati, N dan Laksito, H. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem E-Learning. *Diponegoro Journal of Accounting* 2012; 1 (2).
14. Ruditya, A. N. Hubungan Karakteristik Individu terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 2013; 3(2), 108-117.
15. Folland. *The Economic of Health and Health Care*. Third Edition. 2001. New Jersey: Prentis Hall Inc.
16. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Status Literasi Digital Indonesia Suvei 34 Propinsi. 2020.
17. Pusat Litbang Aptika dan IKP. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. 2017. Diakses pada tanggal 10 Desember 2021 melalui link: file:///C:/Users/User/Downloads/20180326115502-booklet-survei-tik-2017.pdf.
18. Davis, F. D. dan Venkatesh, V. A Theoretical Extension of The *Technology Acceptance Model*: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science* 2000;46 (2). 186-204.
19. Mambu, J. Y., Jonathan, G., Rumawouw, G. M., & Liem, A. T. Analisis Kemanfaatan dan Kemudahan Sistem Informasi Unklab (SIU) menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Creative Information Technology Journal* 2019; 5(2), 95-104.
20. Pramesti, L., W. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Manajemen Pengetahuan Menggunakan *Unified Theory of Acceptance Use of Technology 2 (UTAUT 2)*: Studi Kasus Net Production Center Room PT. Astra International Tnk. Universitas Indonesia. 2015.
21. Yang, K and Forney, J. C. The Moderating Role of Consumer Technology Anxiety in *Mobile Shopping Adoption*: Differential Effects of Facilitating. *Journal of Electronic Commerce Research* 2013; 14(04), 334-347.
22. Surya, P. Penggunaan UTAUT Model Dalam Sistem Reservasi *Online* Aplikasi KAI Access oleh Wisatawan di Stasiun Bandung. Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, Skripsi. 2019.
23. Sedana, I, dan Wijaya, S. *UTAUT Model for Understanding Learning Management System*. *Internetworking Indonesia Journal*. 2010;2(2), 27- 36.
24. Bakan, I, Tuba, B, Dyah, R. The impact of total quality service (TQS) on healthcare and patient satisfaction: An empirical study of turkish

- private and public hospitals. *International Journal of Health Planning and Management* 2014; 29(3): 292-315.
25. Pakarbudi, A. Faktor-Faktor Adopsi *E-Health* di Rumah Sakit Berdasarkan Aspek Manusia, Teknologi, Organisasi dan Lingkungan (Studi Kasus: Jawa Timur). Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Tesis. 2018.
26. Wang, Y. S. Assessing e-commerce systems success: A respecification and validation of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Journal* 2008; 18(5), 529–557.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution