

**Identifikasi Faktor Penentu dan Penolak Adopsi Aplikasi *Telemedicine* Menggunakan Teori Difusi Inovasi: *Diffusion Of Innovation Theory***

**Wulan Sari Gumilang<sup>1</sup>, Garis Rizky Lazuardi<sup>2</sup>, Muhamad Reza Indrawan<sup>3</sup>,  
Hafizan Fadli Sulharis<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Teknik Informatika, Universitas Paramadina, Indonesia

wulan.gumilang@students.paramadina.ac.id<sup>1</sup>,

garis.lazuardi@students.paramadina.ac.id<sup>2</sup>,

muhamad.indrawan@students.paramadina.ac.id<sup>3</sup>,

hafizan.sulharis@students.paramadina.ac.id<sup>4</sup>

**ABSTRACT**

*The results of research conducted by the Katadata Insight Center regarding the use of health and telemedicine services in Indonesia from 28 February – 7 March 2022 found that 8% of respondents chose telemedicine services, while 33% chose to seek treatment/consultation from a doctor directly, 27% chose to look for related information symptoms of disease felt via the internet, 19% chose to buy medicine directly, 11% chose to drink herbal medicine/concoction, and the remaining 2% chose to let the disease heal itself [10]. The survey was conducted online with an age criterion of 16 years. The total number of respondents who took part in this online survey was 2,108 people spread across 34 provinces. From the results of this research, it can be concluded that the use of telemedicine as an alternative to online health consultation services is still relatively small. In this research, the approach used is a qualitative approach (qualitative research). The qualitative method is a non-numerical research technique where people are involved as research instruments. The results of this research show that relative advantage, compatibility, and trialability are factors in the adoption of telemedicine applications at Paramadina University. Of these three characteristics, relative advantage is the most dominant characteristic in this research from the user's perspective. Informants feel that there are advantages in using telemedicine applications, such as helping to get faster and more efficient services, telemedicine applications can also be relied on when needed, such as when there is no time to visit a doctor at a hospital or clinic, using telemedicine applications is also easy to do and learn so it is easy to understand.*

**Keywords:** *Diffusion of Innovation Theory, Telemedicine Applications, Information*

**ABSTRAK**

hasil penelitian yang dilakukan oleh Katadata *Insight Center* mengenai penggunaan layanan kesehatan dan telemedik di Indonesia pada 28 Februari – 7 Maret 2022 ditemukan bahwa 8% responden memilih layanan *telemedicine*, sedangkan 33% memilih berobat/konsultasi ke dokter secara langsung, 27% memilih mencari informasi terkait gejala penyakit yang dirasakan melalui internet, 19% memilih langsung membeli obat, 11% memilih meminum jamu/ramuan herbal, dan sisanya 2% memilih untuk membiarkan penyakit sembuh sendiri [10]. Survei dilakukan secara *online* dengan kriteria usia 16 tahun. Total responden yang

mengikuti survei *online* ini berjumlah 2.108 orang yang tersebar di 34 provinsi. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan *telemedicine* sebagai alternatif layanan konsultasi kesehatan secara *online* masih relatif kecil. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif (*qualitative research*). Metode kualitatif merupakan satu teknik meneliti yang bersifat non-numerik dimana orang-orang dilibatkan sebagai instrumen penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa *relative advantage*, *compability*, dan *trialability* merupakan faktor adopsi aplikasi *telemedicine* di Universitas Paramadina. Dari ketiga karakteristik tersebut, *relative advantage* merupakan karakteristik yang paling dominan dalam penelitian ini dari sisi pengguna. Informan merasakan adanya keuntungan dalam menggunakan aplikasi *telemedicine* seperti membantu mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien, aplikasi *telemedicine* juga dapat diandalkan saat dibutuhkan seperti saat tidak ada waktu untuk mengunjungi dokter di rumah sakit maupun klinik, penggunaan aplikasi *telemedicine* pun mudah untuk dilakukan dan dipelajari sehingga mudah untuk dipahami.

**Kata Kunci:** *Teori Difusi Inovasi, Aplikasi Telemedicine, Informasi*

## PENDAHULUAN

*Coronavirus Disease 2019* (Covid-19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2) dan bagian dari keluarga virus yang menyebabkan penyakit yang serupa dengan flu namun gejala yang ditimbulkan lebih berat seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS-CoV) [1]. SARS-CoV-2 merupakan *coronavirus* jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. *Coronavirus* dapat menyebar atau menular secara cepat dari manusia ke manusia melalui *droplet* yang ada ketika batuk atau bersin. Pada bulan Maret 2020, WHO (*World Health Organization*) menetapkan penyebaran Covid-19 sebagai pandemi global.

Covid-19 mulai terdeteksi di Indonesia pada bulan Maret 2020. Dua orang warga Depok, yang teridentifikasi sebagai seorang ibu dan anak perempuannya, menunjukkan gejala Covid-19 setelah sang anak melakukan kontak dengan seorang penderita Covid-19 berkewarganegaraan Jepang pada suatu acara, yang secara tidak sengaja ikut menularkannya kepada sang Ibu. Penemuan kasus ini atas laporan dan penelusuran yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan RI Pada 13 April 2020, Presiden Joko Widodo menetapkan wabah Covid-19 sebagai bencana nasional yang dikarenakan oleh semakin cepatnya perkembangan jumlah penderita covid-19 yang saat itu telah mencapai 4557 kasus positif.

Penetapan tersebut dituangkan dalam Keputusan Presiden No. 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non alam Penyebaran Corona *Virus Disease 2019* (COVID-19) sebagai Bencana Nasional. Sebagai tindak lanjut dari penetapan tersebut, pemerintah mengeluarkan serangkaian kebijakan yang dimulai dari PSBB (Pembatasan

Sosial Berskala Besar) pada 17 April 2020, PSBB transisi, sampai dengan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) sejak 11 Januari 2021 .

Kebijakan tersebut pada dasarnya bertujuan untuk mencegah semakin berkembangnya penyebaran Covid-19 dan mengendalikan kenaikan jumlah penderita Covid-19. Beberapa kegiatan yang dibatasi yaitu antara lain kegiatan belajar yang dilakukan secara daring, perusahaan menerapkan kebijakan bekerja dari rumah (*work from home*) bagi karyawannya kecuali untuk sektor esensial dan kritikal yang dibatasi hingga 50%, dan kegiatan atau ibadah keagamaan diminta untuk dilakukan di rumah saja karena adanya penutupan sementara terhadap tempat peribadatan.

Salah satu dampak dari adanya pembatasan tersebut, yaitu berkurangnya intensitas bepergian oleh masyarakat yang juga memiliki kekhawatiran tertular Covid-19, bahkan untuk berobat ke rumah sakit jika tidak terlalu mendesak. Masyarakat memilih untuk menggunakan layanan *telemedicine* yang menyediakan layanan konsultasi kesehatan jarak jauh antara dokter dengan pasien secara *online*. Menteri Komunikasi dan Informatika, Johnny G. Plate mengungkapkan bahwa terjadi lonjakan kunjungan ke aplikasi *telemedicine* sebanyak 600% selama pandemi. *Telemedicine* merupakan layanan pertukaran informasi medis dari satu tempat ke tempat lain menggunakan komunikasi secara elektronik untuk memperbaharui status kesehatan pasien. Secara umum, *telemedicine* dapat digunakan untuk melakukan konsultasi *online* dengan dokter, memesan obat baik obat bebas maupun dengan resep dokter, registrasi vaksinasi, dan reservasi layanan laboratorium.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Katadata *Insight Center* mengenai penggunaan layanan kesehatan dan telemedik di Indonesia pada 28 Februari – 7 Maret 2022 ditemukan bahwa 8% responden memilih layanan *telemedicine*, sedangkan 33% memilih berobat/konsultasi ke dokter secara langsung, 27% memilih mencari informasi terkait gejala penyakit yang dirasakan melalui internet, 19% memilih langsung membeli obat, 11% memilih meminum jamu/ramuan herbal, dan sisanya 2% memilih untuk membiarkan penyakit sembuh sendiri [10]. Survei dilakukan secara *online* dengan kriteria usia 16 tahun. Total responden yang mengikuti survei *online* ini berjumlah 2.108 orang yang tersebar di 34 provinsi. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan *telemedicine* sebagai alternatif layanan konsultasi kesehatan secara *online* masih relatif kecil.

Adopsi adalah “keputusan untuk menggunakan suatu inovasi sebagai pilihan terbaik yang ada”, dan penolakan adalah “keputusan untuk tidak menggunakan suatu inovasi” [11]. Lebih lanjut, Rogers mendefinisikan “inovasi” adalah suatu ide, sistem, objek, teknologi, atau pengetahuan yang dianggap baru oleh seorang individu. Kebaruan

(*newness*) suatu inovasi dapat diekspresikan salah satunya dalam bentuk keputusan untuk mengadopsinya. Karakteristik dari suatu inovasi dapat berperan dalam tingkat adopsi dari inovasi tersebut. Rogers mengajukan lima karakteristik dari suatu inovasi yaitu *relative advantage* (manfaat yang dirasakan pengguna), *compatibility* (kesesuaian dengan kebutuhan pengguna), *complexity* (kesulitan yang dirasakan pengguna saat menggunakan suatu inovasi), *trialability* (pengguna memiliki kesempatan untuk mencoba terlebih dahulu suatu inovasi baru), dan *observability* (pengguna dapat melihat hasil adopsi dari suatu inovasi dari pengguna lain).

Beberapa peneliti telah melakukan pengujian pada kelima karakteristik inovasi tersebut untuk melihat pengaruhnya terhadap tingkat adopsi suatu teknologi informasi. Misalnya, Dian (2018) menemukan bahwa *relative advantage*, *compability*, *trialability*, dan *observability* berpengaruh terhadap proses adopsi dimana *digital payment* dirasa memberikan keuntungan berupa *cashback* yang didapatkan, kemudahan penggunaan, dan sesuai dengan kebutuhan kalangan milenial. Peneliti lainnya yaitu Wahyu (2020), menemukan bahwa *relative advantage*, *compability*, *trialability* dan *observability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *complexity* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna karena aplikasi DANA memberikan kemudahan penggunaannya seperti mudah digunakan seperti melakukan transaksi dengan mudah dan cepat. Sementara itu, menurut Ayu dan Suharni (2021) menemukan bahwa karakteristik *relative advantage* dan *observability* berpengaruh terhadap adopsi PPDB Online SMKN 3 Gowa. Namun terdapat kendala dalam pelaksanaannya yang termasuk dalam karakteristik *trialability*, *complexity*, *compability* yaitu kesesuaian keadaan pengguna, infrastruktur yang kurang memadai, dan jaringan internet.

## TINJAUAN LITERATUR

### Pandemi Covid-19

Virus Corona atau *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2) adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Penyakit ini disebabkan oleh infeksi virus yang disebut Covid-19. Umumnya, virus ini dapat menyebabkan gangguan pernapasan ringan, infeksi paru-paru, hingga kematian. Kasus Covid-19 pertama kali ditemukan di kota Wuhan, Provinsi Hubei, China pada akhir Desember 2019. Virus ini dengan cepat menyebar menjadi pandemi global hanya dalam beberapa bulan saja. Untuk menekan laju penyebaran Covid-19, pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan PPKM dengan level 1 – 4.

Level 1 merupakan tingkat insiden rendah dimana angka kasus konfirmasi positif Covid-19 kurang dari 20 orang per 100.000 penduduk per minggu, kejadian rawat inap kurang dari 5 orang per 100.000 penduduk per minggu dan kematian

kurang dari 1 orang per 100.000 penduduk per minggu. Level 2 yaitu tingkat insiden sedang dimana angka kasus konfirmasi positif berada diantara 20 hingga kurang dari 50 orang per 100.000 penduduk per minggu, kejadian rawat inap antara 5 sampai kurang dari 10 orang per 100.000 penduduk per minggu, dan kematian kurang dari 2 orang per 100.000 penduduk per minggu. Level 3 yaitu insiden tinggi dimana kasus konfirmasi positif antara 50-100 orang per 100.000 penduduk per minggu, kejadian rawat inap 10-30 orang per 100.000 penduduk per minggu dan kematian 2-5 orang per 100.000 penduduk per minggu. Level 4 yaitu insiden sangat tinggi dimana angka kasus positif lebih dari 150 orang per 100.000 penduduk per minggu, kejadian rawat inap lebih dari 30 orang per 100.000 penduduk per minggu dan kematian lebih dari 5 orang per 100.000 penduduk per minggu. Tingkat level yang diberikan kepada masing-masing daerah merupakan gambaran kecukupan kapasitas kesehatan diantaranya *testing*, *tracing*, dan *treatment*.

## ***Telemedicine***

Istilah *telemedicine* muncul pada tahun 1970 yang memiliki arti "*medicine at a distance*" yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk akses kesehatan dan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan. Dalam Pasal 1 Ayat 1 Peraturan Menteri Kesehatan tentang Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* antar fasilitas kesehatan disebutkan bahwa *Telemedicine* adalah pemberian pelayanan kesehatan jarak jauh oleh profesional kesehatan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, meliputi pertukaran informasi diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan untuk kepentingan peningkatan kesehatan individu dan masyarakat.

## ***Diffusion of Innovation Theory***

Teori Difusi Inovasi yang diperkenalkan oleh Roger merupakan suatu teori yang bertujuan untuk menjelaskan terkait proses bagaimana inovasi dikomunikasikan kepada sekelompok anggota dari suatu sistem sosial selama periode waktu tertentu. Hasil dari difusi ini adalah mengetahui apakah individu dapat mengadopsi ide-ide atau produk sebagai bagian dari sistem sosial.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif (*qualitative research*). Metode kualitatif merupakan satu teknik meneliti yang bersifat non-numerik dimana orang-orang dilibatkan sebagai instrumen penelitian. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post-positivisme*,

digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci, dan teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan). Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian studi kasus. Studi kasus atau *case-study* adalah sebuah metode penelitian untuk memperoleh pengetahuan selengkap mungkin tentang sebuah proses, program, kejadian, atau aktivitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini ditemukan dari sisi pengguna bahwa *relative advantage* merupakan karakteristik yang paling banyak ditemukan dalam penelitian ini sehingga karakteristik tersebut menjadi faktor adopsi aplikasi *telemedicine*. Hal ini dikarenakan informan aplikasi *telemedicine* memiliki manfaat yang dapat dirasakan seperti membantu memudahkan ketika ingin melakukan konsultasi maupun membeli obat sehingga lebih efisien. Sedangkan dari sisi bukan pengguna ditemukan bahwa *compability* merupakan karakteristik yang paling banyak ditemukan dalam penelitian ini sehingga menjadi faktor penolak adopsi aplikasi *telemedicine*. Informan merasa bahwa belum membutuhkan aplikasi *telemedicine* karena layanan kesehatan dapat dijangkau dengan mudah serta adanya ketidakpercayaan terhadap aplikasi *telemedicine*.

Berdasarkan analisa deskriptif yang telah dilakukan ditemukan bahwa karakteristik *relative advantage* merupakan faktor adopsi aplikasi *telemedicine*. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang mayoritas memilih *relative advantage* sebagai faktor adopsi, di antaranya adalah hasil penelitian Dian tentang Adopsi Penerimaan *Digital Payment* Pada Kalangan Milenial menemukan bahwa *relative advantage* berpengaruh terhadap penerimaan *digital payment*. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Nurisa dkk tentang Analisis Adopsi Inovasi Teknologi Informasi Dompot Digital DANA Menggunakan *Innovation-Diffusion Theory (IDT)* juga menemukan bahwa *relative advantage* berpengaruh terhadap niat mengadopsi dompet digital.. Ditinjau dari karakteristik yang terpilih sebagai faktor aplikasi *telemedicine* mengindikasikan bahwa civitas akademika mengadopsi aplikasi *telemedicine* karena adanya keuntungan maupun manfaat yang dirasakan selama menggunakannya. Karena dengan menggunakan aplikasi *telemedicine* dapat membantu pengguna untuk melakukan konsultasi maupun membeli obat tanpa harus datang langsung ke tempat layanan kesehatan sehingga dapat menghemat waktu, tenaga, bahkan biaya.

Karakteristik *compability* merupakan faktor penolak adopsi aplikasi *telemedicine* pada penelitian ini. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wahyu tentang Analisis Adopsi Aplikasi Uang Elektronik Melalui

Pendekatan Teori Difusi Inovasi (Studi Terhadap Pengguna Aplikasi Uang Elektronik DANA di Kota Malang) yang menemukan bahwa karakteristik *compatibility* sebagai faktor penolak adopsi.

Sedangkan pada beberapa penelitian terdahulu ditemukan bahwa karakteristik *complexity* mayoritas dipilih sebagai faktor penolakan. Seperti pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Lidya dan Rieka tentang *Diffusion of Innovation Zoom Application for Kindergraten Online Learning Communication* menemukan bahwa *complexity* berpengaruh terhadap penolakan adopsi aplikasi Zoom [29]. Ditinjau dari karakteristik *compatibility* yang terpilih sebagai faktor penolak adopsi aplikasi *telemedicine* menunjukkan bahwa aplikasi *telemedicine* belum memenuhi kebutuhan saat ini khususnya untuk civitas akademika. Hal ini terjadi karena civitas akademika beranggapan bahwa saat ini masih mudah untuk menuju tempat pelayanan kesehatan, lalu kurang mempercayai hasil pemeriksaan maupun diagnosa yang dilakukan oleh dokter pada *telemedicine* karena hanya berdasarkan apa yang dijelaskan dan bukan berdasarkan pemeriksaan fisik.

Berkaitan dengan karakteristik *relative advantage*, peneliti menemukan bahwa keuntungan yang didapatkan dalam mengadopsi aplikasi *telemedicine* adalah kepraktisan, kemudahan, dan efisien. Hal tersebut seperti yang dirasakan oleh RHE, DGP, SH, ARA, NUR, dan MHA bahwa aplikasi *telemedicine* memberikan manfaat yaitu kemudahan dalam melakukan konsultasi terkait yang dialami dan membeli obat sekaligus serta praktis untuk digunakan. Aplikasi *telemedicine* sangat efisien karena dapat digunakan kapan pun dan dimana pun ketika dibutuhkan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dian Dinata penelitiannya menghasilkan penerimaan dan mempengaruhi terhadap inovasi aplikasi *digital payment*. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Sadiq dan Ibrahim yang memiliki dampak positif terhadap adopsi inovasi aplikasi industri perbankan di Arab Saudi. Penelitian Somang min dkk yang menyatakan bahwa *relative advantage* memiliki pengaruh cukup signifikan terhadap adopsi inovasi penggunaan aplikasi *Uber*.

Pada karakteristik *compatibility*, peneliti menemukan bahwa informan MR, PR, WAG, KRB, ALV, AMN merasakan kesesuaian dengan kebutuhan yang ada seperti aplikasi *telemedicine* dapat digunakan ketika tidak sempat untuk mengunjungi dokter di rumah sakit maupun klinik karena kesibukan, adanya pembatasan sosial yang dilakukan oleh pemerintah, serta memberikan rasa aman dikala pandemi. Pada penelitian yang dilakukan oleh Khalil, dkk., Athifah, dkk., Mohammadhiwa, dkk., juga ditemukan bahwa *compatibility* mempengaruhi proses adopsi inovasi, hal tersebut terjadi karena adanya kebutuhan penggunaan aplikasi untuk menunjang pekerjaan dalam melakukan pelaporan pada perusahaannya.

Namun, *compability* juga berpengaruh terhadap keputusan penolakan adopsi inovasi seperti yang dirasakan oleh AQJ, MS, ASA, DIA, dan NHS. Informan berpendapat bahwa adanya kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, maupun klinik yang berada dekat dengan tempat tinggalnya sehingga merasa belum membutuhkan aplikasi *telemedicine*. Lalu, adanya ketidakpercayaan karena tidak terbiasa jika menggunakan aplikasi *telemedicine*, ketidakmampuan untuk menjelaskan kondisi yang dirasakan, serta ketidakpercayaan atas diagnosa yang dilakukan karena tidak adanya pemeriksaan fisik yang dilakukan dan adanya kecurigaan bahwa *telemedicine* menggunakan *auto-reply bot*. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ayu dan Suharni ditemukan bahwa *compability* berpengaruh terhadap penolakan adopsi inovasi, hal ini dikarenakan kesesuaian keadaan pengguna, infrastruktur yang kurang memadai, dan jaringan internet dalam pelaksanaan PPDB di SMKN 3 Gowa.

Karakteristik *trialability* juga mempengaruhi keputusan adopsi inovasi. Pada penelitian ini ditemukan bahwa menurut WTP dan AHK, aplikasi *telemedicine* mudah dicoba dan digunakan karena hanya perlu terhubung jaringan internet lalu *download* dan *install* pada masing-masing *smartphone*. Hal ini membuat pengguna dapat mencoba aplikasi *telemedicine* terlebih dahulu tanpa harus melewati beberapa proses yang rumit jika dibandingkan dengan datang langsung ke klinik maupun rumah sakit. Jika dilihat dari hasil responden dinyatakan bahwa *trialability* memiliki pengaruh terhadap penerimaan aplikasi *telemedicine*. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurisa, dkk yang menyatakan bahwa *trialability* berpengaruh terhadap niat adopsi pengguna DANA di Surabaya. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad dan Udung bertentangan terhadap penerimaan karena menyatakan bahwa *trialability* tidak mempengaruhi terhadap adopsi MPOSPAY PT. POS Indonesia karena belum lengkapnya fitur pada aplikasi, kelengkapan informasi yang diperoleh serta kemudahan dalam melakukan kegiatan jasa pos dalam aplikasi MPOSPAY tersebut [35]u. Penelitian yang dilakukan oleh Bela, dkk., juga menyatakan bahwa *trialability* mempengaruhi proses penerimaan adopsi aplikasi berbasis android karena dapat dengan mudah dipahami dan dipelajari sehingga mudah untuk digunakan .

Karakteristik *complexity* juga menjadi alasan dalam mempengaruhi keputusan adopsi inovasi. Hal ini disebabkan karena MS merasa bahwa aplikasi *telemedicine* dapat digunakan dengan mudah, namun di samping itu perlu juga untuk melihat apakah *smartphone* yang digunakan untuk mengoperasikan aplikasi *telemedicine* sesuai dengan *requirement* yang diminta atau tidak. Kapasitas penyimpanan menjadi salah satu hambatanya, sehingga informan merasa lebih baik mencari informasi kesehatan melalui *search engine* saja karena tidak perlu menginstall aplikasi *telemedicine* dan tidak mempengaruhi performa kecepatan *smartphone* yang dimiliki. Pengujian pada

karakteristik ini menunjukkan adanya pengaruh penolakan akan inovasi aplikasi *telemedicine* dengan karakteristik *complexity*. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri yang menghasilkan bahwa *complexity* berpengaruh terhadap keputusan adopsi uang elektronik OVO. Pada penelitian yang dilakukan oleh Mohamad mengungkapkan bahwa *complexity* mempengaruhi proses penerimaan adopsi aplikasi 99design.com karena informan merasa adanya kesulitan yang dirasakan diawal, namun hal tersebut dapat terselesaikan karena adanya tata cara penggunaan yang disediakan oleh aplikasi tersebut [38]. Penelitian yang dilakukan oleh Ayu dan Suharni bahwa *complexity* dalam teori difusi inovasi masih kurang terpenuhi karena pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang pendidikan masih belum sepenuhnya sesuai karena adanya kendala internet menjadikan inovasi sulit untuk digunakan dan menjadi penolakan dalam variabel *complexity*.

Karakteristik *observability* dalam inovasi aplikasi *telemedicine* mengukur sejauh mana hasil inovasi aplikasi *telemedicine* dapat terlihat oleh orang lain. Namun pada penelitian ini tidak terdapat alasan informan yang sesuai dengan karakteristik *observability* sehingga tidak mempengaruhi penerimaan maupun penolakan adopsi aplikasi *telemedicine*. Tidak berpengaruhnya *observability* sangat mungkin karena dalam menggunakan aplikasi *telemedicine*, informan tidak terpengaruh atau direkomendasikan oleh orang lain. Pada penelitian yang dilakukan oleh Lusianus dan Gundur (2018) bahwa karakteristik *observability* tidak berpengaruh terhadap proses adopsi inovasi *e-learning*. Penelitian yang dilakukan oleh Lidya dan Rieka (2020) juga sejalan dengan pendapat bahwa *observability* tidak berpengaruh terhadap penerimaan inovasi Zoom pada pembelajaran yang dilakukan pada *kindegraten*.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan sebelumnya, dapat peneliti simpulkan bahwa *relative advantage*, *compability*, dan *trialability* merupakan faktor adopsi aplikasi *telemedicine* di Universitas Paramadina. Dari ketiga karakteristik tersebut, *relative advantage* merupakan karakteristik yang paling dominan dalam penelitian ini dari sisi pengguna. Informan merasakan adanya keuntungan dalam menggunakan aplikasi *telemedicine* seperti membantu mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien, aplikasi *telemedicine* juga dapat diandalkan saat dibutuhkan seperti saat tidak ada waktu untuk mengunjungi dokter di rumah sakit maupun klinik, penggunaan aplikasi *telemedicine* pun mudah untuk dilakukan dan dipelajari sehingga mudah untuk dipahami.

Namun terdapat karakteristik yang menjadi pengaruh terhadap proses penolakan adopsi aplikasi *telemedicine*, yaitu *compability complexity*, dan *observability*.

Karakteristik *compatibility* merupakan yang paling dominan pada penelitian ini dari sisi non pengguna. Informan mengungkapkan bahwa meskipun aplikasi *telemedicine* mudah untuk digunakan namun akses menuju layanan kesehatan cukup mudah sehingga belum membutuhkan aplikasi *telemedicine*, lalu adanya rasa tidak percaya terhadap diagnosa yang diberikan oleh dokter pada aplikasi *telemedicine* karena kecurigaan penggunaan *auto-reply bot* maupun ketidakmampuan untuk menjelaskan kondisi yang dirasakan sehingga dikhawatirkan adanya kesalahan diagnosa.

## DAFTAR PUSTAKA

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, "Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/413/2020 Tentang Pedoman Pencegahan Dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)," 2020.

Halodoc, "Kronologi Lengkap Virus Corona Masuk Indonesia," 2021. <https://www.halodoc.com/artikel/kronologi-lengkap-virus-corona-masuk-indonesia> (diakses Agu 19, 2022).

SATGAS Penanganan COVID-19 Indonesia, "Infografis COVID-19 (13 April 2020)," 2020. <https://covid19.go.id/id/p/berita/infografis-covid-19-13-april-2020> (diakses Okt 09, 2022).

Covid19.go.id, "Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan sebagai Bencana Nasional - Regulasi," 2020. <https://covid19.go.id/p/regulasi/keputusan-presiden-republik-indonesia-nomor-12-tahun-2020> (diakses Apr 19, 2022).

Kompas, "Kebijakan Covid-19 dari PSBB hingga PPKM Empat Level," 2021. <https://kompaspedia.kompas.id/baca/infografik/kronologi/kebijakan-covid-19-dari-psbb-hingga-ppkm-empat-level> (diakses Agu 11, 2022).

Kumparan, "Apa yang Dirasakan Masyarakat Akibat Kebijakan Pembatasan Sosial?," 2022. <https://kumparan.com/ilham-hari/apa-yang-dirasakan-masyarakat-akibat-kebijakan-pembatasan-sosial-1y8Qsn0COSS/full> (diakses Agu 11, 2022).

Katadata.co.id, "Pandemi Virus Corona Pacu Pemerintah Kembangkan Telemedisin," 2020. <https://katadata.co.id/muhammadridhoi/berita/5f40b2ef614e2/pandemi-virus-corona-pacu-pemerintah-kembangkan-telemedisin>

E. G. Casale, J. A. Stainbrook, J. E. Staubitz, A. S. Weitlauf, dan A. P. Juárez, "The Promise of Telepractice to Address Functional and Behavioral Needs of Persons With Autism Spectrum Disorder," *Int Rev Res Dev Disabil*, vol. 53, hlm. 235-295, 2017, doi: 10.1016/BS.IRRDD.2017.08.002.

C. Wulandani, "Apa Itu Telemedicine?," 2021.  
<https://www.popmama.com/life/health/citra-wulandari/konsultasi-dengan-dokter-spesialis-dari-rumah/3> (diakses Agu 12, 2022).

Katadata Insight Center, "Penggunaan Layanan Kesehatan dan Telemedicine di Indonesia," 2022.

E. M. Rogers, *Diffusion of Innovations*. 1983.

D. D. Houston, "ADOPSI PENERIMAAN DIGITAL PAYMENT PADA KALANGAN MILENIAL," 2019, doi: 10.25299/MEDIUM.2019.VOL7(2).4094.

W. E. Wiratno, "ANALISIS ADOPSI APLIKASI UANG ELEKTRONIK MELALUI PENDEKATAN TEORI DIFUSI INOVASI (Studi Terhadap Pengguna Aplikasi Uang Elektronik DANA di Kota Malang)," 2020, Diakses: Des 25, 2022. [Daring]. Available: <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/6904>

A. L. Perdana dan Suharni, "Analisis Adopsi Inovasi Teknologi Informasi Menggunakan Innovation and Diffusion Theory (IDT) Pada PPDB Online SMKN 3 Gowa," 2021, doi: 10.52436/1.JPTI.57.

Alodokter, "Virus Corona - Gejala, Penyebab, dan Mengobati," 2022.  
<https://www.alodokter.com/virus-corona> (diakses Agu 14, 2022).

Kompas, "Mengenal Virus Corona: Sejarah, Jenis, dan Macam Penyakit yang Disebabkannya," 2022.  
<https://www.kompas.com/cekfakta/read/2022/02/16/133122482/mengenal-virus-corona-sejarah-jenis-dan-macam-penyakit-yang?page=all> (diakses Agu 14, 2022).

Suara, "Pengertian PPKM Level 4 Hingga 1: Indikator dan Cara Menentukan," 2021.  
<https://www.suara.com/health/2021/07/28/132500/pengertian-ppkm-level-4-hingga-1-indikator-dan-cara-menentukan?page=all> (diakses Apr 06, 2022).

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan," 2019.

Tirto.id, "Mengenal Telemedicine Beserta Kelebihan dan Kekurangannya," 2021.  
<https://tirto.id/mengenal-telemedicine-beserta-kelebihan-dan-kekurangannya-fsnL> (diakses Feb 16, 2022).

# **El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat**

Vol 4 No 2 (2024) 1492-1504 P-ISSN 2746-9794 E-ISSN 2747-2736

DOI: 10.47467/elmujtama.v4i2.6046

- Wheel, "Synchronous vs Asynchronous Telehealth," 2022.  
<https://www.wheel.com/companies-blog/synchronous-vs-asynchronous-telehealth>
- M. L. Adnan dan M. D. Pramaningtyas, "Penggunaan Telemedicine Pada Masa Pandemi Covid-19: Prospek Dan Tantangan," *Convention Center Di Kota Tegal*, vol. 8, no. 3, hlm. 6, 2020.
- Nuriman, *Memahami Metodologi Studi Kasus, Grounded Theory, dan Mixed-Method*. 2021.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 2018.
- T. D. Susanto, "Metode Penelitian STUDI KASUS (Case Study)," 2020.  
<https://notes.its.ac.id/tonydwisusanto/2020/08/30/metode-penelitian-studi-kasus-case-study/>
- L. Agustinta, *Pengantar Metode Penelitian Manajemen*. 2020.
- DQLab, "Langkah-Langkah Menggunakan Teknik Analisis Data Kualitatif," 2020.  
<https://www.dqlab.id/data-analisis-pahami-teknik-pengumpulan-data> (diakses Agu 15, 2022).
- DQLab, "Teknik Triangulasi dalam Pengolahan Data Kualitatif," 2021.  
<https://www.dqlab.id/teknik-triangulasi-dalam-pengolahan-data-kualitatif> (diakses Agu 15, 2022).
- N. R. Shantika, A. L. Ardiatama, O. Purwaningrum, Y. Y. Putra, dan A. O. Syafira, "Analisis Adopsi Inovasi Teknologi Informasi Dompot Digital DANA Menggunakan Innovation-Diffusion Theory (IDT)," 2022, doi: 10.26486/JISAI.V2I2.80.
- L. Agustina dan R. Mustika, "Diffusion of Innovations Zoom Application for Kindergarten Online Learning Communication," 2020, doi: 10.2991/ASSEHR.K.201219.006.
- M. S. Sohail dan I. M. Al-Jabri, "MOBILE BANKING ADOPTION: APPLICATION OF DIFFUSION OF INNOVATION THEORY," 2018.
- S. Min, K. K. F. So, dan M. Jeong, "Consumer adoption of the Uber mobile application: Insights from diffusion of innovation theory and technology acceptance model," 2018, doi: 10.1080/10548408.2018.1507866.
- K. Md Nor, J. M. Pearson, dan A. Ahmad, "Adoption of Internet Banking: Theory of the Diffusion of Innovation," 2018, doi: 10.32890/IJMS.17.1.2010.9984.
- A. N. Akmalia dan B. Rikumahu, "ANALISIS TINGKAT ADOPTASI LAYANAN PERBANKAN DIGITAL MENGGUNAKAN TEORI DIFUSI INOVASI (Objek Studi: Jenius oleh Bank

# **El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat**

**Vol 4 No 2 (2024) 1492-1504 P-ISSN 2746-9794 E-ISSN 2747-2736**

**DOI: 10.47467/elmujtama.v4i2.6046**

BTPN di Kota Bandung dan Jakarta),” 2020. <http://www.e-jurnalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/445/389> (diakses Des 25, 2022).

- S. Nezamdoust, M. Abdekhoda, dan A. Rahmani, “Determinant factors in adopting mobile health application in healthcare by nurses,” 2022, doi: 10.1186/S12911-022-01784-Y.
- A. Sudrajat dan U. N. Rosyad, “Pengaruh Karakteristik Inovasi Aplikasi Mpospay terhadap Keputusan Adopsi,” 2018.
- B. Y. Darasta, Aprilivianto, D. Sugandini, dan M. I. Effendi, “Adopsi Aplikasi Berbasis Android,” 2020.
- P. M. A. D. Sukma, “ANALISIS ADOPSI UANG ELEKTRONIK DENGAN PENDEKATAN TEORI DIFUSI INOVASI (Studi Pada Pengguna Uang Elektronik OVO di Kota Malang),” 2019.
- M. H. As’adi, “Difusi Inovasi dan Adopsi Inovasi 99design.com (Studi Kasus di Yayasan Pondok Pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta),” 2020, doi: 10.58326/JURNALLISYABAB.V1I2.29.
- L. Kusdibyo dan G. Leo, “Adopsi Inovasi E-Learning di Perguruan Tinggi,” 2018, doi: 10.35313/IRWNS.V9I0.1125.