

ANALISIS PERSEPSI KEMUDAHAN, MANFAAT, DAN NIAT PENGGUNAAN APLIKASI TELENURSING TOTOK PUNGGUNG

Agus Setyo Utomo¹⁾, Nurul Hidayah²⁾

¹⁾ Poltekkes Kemenkes Malang

²⁾ Poltekkes Kemenkes Malang

Email : agus_setyo@poltekkes-malang.ac.id

ABSTRAK

Teknologi dalam bidang kesehatan semakin berkembang, termasuk penerapan telenursing yang memungkinkan layanan keperawatan jarak jauh berbasis aplikasi. Salah satu aplikasi yang digunakan adalah Telenursing Totok Punggung, yang bertujuan untuk membantu keluarga dalam merawat anggota keluarga mereka yang membutuhkan perawatan tambahan. Namun, penerimaan dan penggunaan aplikasi ini masih memerlukan evaluasi lebih lanjut untuk memastikan efektivitasnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi kemudahan penggunaan, manfaat, dan niat penggunaan aplikasi Telenursing Totok Punggung oleh keluarga di wilayah Puskesmas Ardimulyo dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan keluarga pengguna aplikasi serta tenaga kesehatan yang terkait. Analisis data dilakukan dengan metode analisis tematik untuk mengidentifikasi faktor utama yang memengaruhi penerimaan aplikasi ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasakan manfaat yang signifikan dalam penggunaan aplikasi ini, terutama dalam kemudahan akses informasi medis dan konsultasi dengan tenaga kesehatan. Faktor kemudahan penggunaan dan manfaat aplikasi menjadi penentu utama dalam keputusan adopsi. Namun, beberapa tantangan yang dihadapi mencakup koneksi internet yang tidak stabil, pemahaman terhadap istilah medis, serta keterbatasan fitur interaktif dalam aplikasi. Aplikasi Telenursing Totok Punggung memiliki potensi besar dalam meningkatkan layanan kesehatan berbasis digital bagi keluarga. Untuk meningkatkan penerimaan dan efektivitasnya, pengembangan lebih lanjut diperlukan, seperti peningkatan infrastruktur digital, edukasi literasi kesehatan bagi pengguna, serta pengembangan fitur interaktif yang lebih responsif.

Kata Kunci: Telenursing, Technology Acceptance Model, Penerimaan Teknologi, Keperawatan Digital, Pelayanan Kesehatan Keluarga

ABSTRACT

The advancement of technology in the healthcare sector continues to evolve, including the implementation of telenursing, which enables remote nursing care through digital applications. One such application is Telenursing Totok Punggung, which aims to assist families in caring for their members who require additional healthcare. However, the acceptance and utilization of this application need further evaluation to ensure its effectiveness. This study aims to analyze perceived ease of use, perceived usefulness, and behavioral intention to use the Telenursing Totok Punggung application by families in the Puskesmas Ardimulyo area using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. This research employs a qualitative approach with a case study method. Data were collected through in-depth interviews with families using the application and healthcare professionals involved. Data analysis was conducted using the thematic analysis method

to identify key factors influencing the acceptance of this application. The study results indicate that most users find significant benefits in using this application, particularly in terms of easy access to medical information and consultations with healthcare professionals. The ease of use and perceived usefulness factors are the primary determinants of adoption decisions. However, several challenges remain, including unstable internet connectivity, difficulties in understanding medical terminology, and limited interactive features in the application. The Telenursing Totok Punggung application has great potential to enhance digital healthcare services for families. To improve its acceptance and effectiveness, further development is needed, such as enhancing digital infrastructure, providing health literacy education for users, and developing more responsive interactive features.

Keywords: Telenursing, Technology Acceptance Model, Technology Adoption, Digital Nursing, Family Healthcare Services

PENDAHULUAN

Dalam beberapa dekade terakhir, perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor kesehatan. Salah satu inovasi yang muncul dalam bidang kesehatan adalah penerapan telenursing, yaitu layanan keperawatan berbasis teknologi yang memungkinkan perawatan pasien dilakukan secara jarak jauh melalui aplikasi digital. Telenursing tidak hanya mendukung tenaga kesehatan dalam memberikan layanan kepada pasien, tetapi juga memberdayakan keluarga dalam merawat anggota keluarga mereka yang membutuhkan perawatan khusus (Setiawati et al., 2019). Namun, keberhasilan implementasi aplikasi telenursing sangat bergantung pada penerimaan dan penggunaan teknologi oleh keluarga sebagai pengguna akhir. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan niat penggunaan aplikasi telenursing dalam konteks perawatan keluarga, khususnya di wilayah Puskesmas Ardimulyo, Kecamatan Singosari, Kabupaten Malang.

Model Technology Acceptance Model (TAM) digunakan secara luas untuk menganalisis penerimaan teknologi di berbagai bidang, termasuk dalam sistem informasi kesehatan. Model ini mengemukakan bahwa Perceived Ease of Use (PEOU) dan Perceived Usefulness (PU) berperan penting dalam membentuk sikap pengguna terhadap teknologi, yang pada akhirnya mempengaruhi niat mereka untuk menggunakan teknologi tersebut (Salzabella et al., 2021; Setiawati et al., 2019; Odi & Suryani, 2020). PEOU merujuk pada sejauh mana pengguna merasa bahwa suatu teknologi dapat digunakan dengan mudah, sedangkan PU berkaitan dengan persepsi manfaat teknologi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi tugas yang dilakukan pengguna (Azizah, 2017; Salloum et al., 2019). Dalam konteks aplikasi Telenursing Totok Punggung, pemahaman mengenai kedua faktor ini menjadi kunci dalam mengidentifikasi hambatan dan potensi pengadopsian teknologi oleh keluarga pasien.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan

telenursing sangat bergantung pada sikap dan niat pengguna terhadap teknologi tersebut (Setiawati et al., 2019; Putra et al., 2022). Penelitian mengenai sistem informasi manajemen rumah sakit (HIMS) juga mengungkap bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat teknologi memiliki dampak yang signifikan terhadap adopsi teknologi oleh tenaga kesehatan (Setiawati et al., 2019). Selain itu, dalam konteks aplikasi telenursing, sikap pengguna sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kegunaan aplikasi dalam membantu proses perawatan, seperti kemudahan akses terhadap informasi medis, komunikasi yang lebih efektif dengan tenaga kesehatan, serta pengurangan biaya transportasi dan waktu yang diperlukan untuk perawatan langsung (Setyawati & Polar, 2022). Dengan demikian, penting untuk meneliti faktor-faktor yang membentuk persepsi keluarga terhadap aplikasi telenursing dan dampaknya terhadap niat penggunaan.

Meskipun berbagai keuntungan telah diidentifikasi dalam penelitian sebelumnya, berbagai hambatan masih menghambat penerimaan teknologi kesehatan oleh masyarakat umum, khususnya dalam konteks keluarga (Setiawati et al., 2019; Syarwani & Ermansyah, 2020). Hambatan tersebut dapat mencakup keterbatasan literasi digital, kekhawatiran terkait privasi dan keamanan data, serta persepsi kompleksitas penggunaan teknologi (Setiawati et al., 2019). Selain itu, faktor budaya juga turut mempengaruhi penerimaan teknologi kesehatan, di mana keluarga yang memiliki keterbukaan

terhadap inovasi lebih cenderung untuk mengadopsi aplikasi telenursing dibandingkan dengan keluarga yang masih bergantung pada metode perawatan tradisional (Setyawati & Polar, 2022). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi Telenursing Totok Punggong oleh keluarga di wilayah Puskesmas Ardimulyo.

Penelitian ini memiliki kontribusi penting dalam bidang penerimaan teknologi kesehatan dengan mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi telenursing di lingkungan keluarga. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi dan pemangku kebijakan dalam meningkatkan strategi implementasi aplikasi kesehatan berbasis digital agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik pengguna akhir. Studi ini juga berupaya untuk mengisi research gap terkait pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor psikososial yang berperan dalam penerimaan aplikasi telenursing, terutama dalam konteks masyarakat di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi kemudahan penggunaan, manfaat, serta niat penggunaan aplikasi Telenursing Totok Punggong oleh keluarga di wilayah Puskesmas Ardimulyo. Fokus utama penelitian ini adalah mengeksplorasi bagaimana faktor-faktor dalam model TAM dapat menjelaskan perilaku adopsi teknologi kesehatan di kalangan keluarga serta

mengidentifikasi tantangan dan peluang dalam implementasi aplikasi telenursing. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi pengembang teknologi kesehatan dan tenaga medis dalam meningkatkan pemanfaatan aplikasi telenursing di masa depan.

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana persepsi kemudahan penggunaan, manfaat, dan niat penggunaan aplikasi Telenursing Totok Punggung oleh keluarga di wilayah Puskesmas Ardimulyo?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memahami pengalaman dan perspektif keluarga dalam menggunakan aplikasi Telenursing Totok Punggung.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan keluarga pengguna aplikasi serta tenaga kesehatan yang terlibat dalam implementasi layanan ini. Selain itu, dilakukan observasi partisipatif guna memahami bagaimana aplikasi ini digunakan dalam konteks perawatan sehari-hari. Studi dokumen juga dilakukan untuk menganalisis kebijakan dan pedoman penggunaan aplikasi yang telah diterapkan.

Analisis data dilakukan dengan metode analisis tematik, di mana transkrip wawancara dan hasil observasi dikodekan dan dikategorikan berdasarkan tema yang muncul terkait dengan

kemudahan penggunaan, manfaat, serta niat penggunaan aplikasi ini.

Demi memastikan etika penelitian, partisipan diberikan informed consent sebelum wawancara dilakukan. Identitas partisipan dirahasiakan dan data yang dikumpulkan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Studi ini juga telah mendapatkan persetujuan dari komite etika penelitian yang relevan guna memastikan bahwa penelitian dilakukan sesuai dengan standar etika akademik.

HASIL PENELITIAN

Pengalaman Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi

Sebagian besar responden menyatakan bahwa penggunaan aplikasi Telenursing Totok Punggung memberikan pengalaman yang positif. Mereka merasa aplikasi ini praktis, mudah digunakan, dan menghemat waktu, terutama dalam mendapatkan informasi kesehatan serta berkonsultasi dengan tenaga medis.

Alasan Pengguna Memutuskan Menggunakan Aplikasi

Keputusan pengguna untuk mengadopsi aplikasi ini sebagian besar didorong oleh rekomendasi dari tetangga, teman, atau media sosial. Selain itu, mereka merasa bahwa aplikasi ini lebih efisien dibandingkan dengan harus pergi ke puskesmas atau rumah sakit untuk konsultasi ringan.

Manfaat yang Dirasakan Pengguna

Para pengguna aplikasi *Telenursing Totok Punggung* merasakan berbagai manfaat yang signifikan dalam mendukung perawatan

kesehatan keluarga. Salah satu manfaat utama yang mereka rasakan adalah kemudahan akses terhadap informasi medis. Dengan aplikasi ini, pengguna dapat memperoleh berbagai informasi kesehatan secara cepat dan praktis tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Selain itu, aplikasi ini juga memberikan bantuan dalam merawat anggota keluarga yang sakit, baik melalui konsultasi daring dengan tenaga medis maupun melalui panduan yang tersedia dalam aplikasi. Hal ini sangat membantu, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau kesulitan mengakses layanan kesehatan secara langsung. Lebih lanjut, penggunaan aplikasi ini juga meningkatkan kepercayaan diri pengguna dalam memberikan perawatan kesehatan di rumah. Dengan adanya informasi yang jelas dan akses mudah terhadap tenaga medis, pengguna merasa lebih siap dan yakin dalam mengambil keputusan terkait perawatan anggota keluarga mereka.

Tantangan yang Dihadapi dalam Penggunaan Aplikasi

Tantangan dalam penggunaan aplikasi *Telenursing Totok Pungung* terutama berkaitan dengan aspek teknis dan pemahaman pengguna. Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah koneksi internet yang tidak stabil, yang menghambat komunikasi efektif antara pengguna dan tenaga medis. Gangguan ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam konsultasi, menurunkan efisiensi layanan, serta mengurangi kenyamanan pengguna dalam mengakses informasi kesehatan secara daring. Selain itu,

beberapa pengguna mengalami kesulitan dalam memahami istilah medis yang digunakan dalam aplikasi. Meskipun aplikasi menyediakan fitur interaktif untuk berkomunikasi dengan tenaga medis, hambatan pemahaman tetap menjadi tantangan, terutama bagi pengguna dengan tingkat literasi kesehatan yang rendah. Kesulitan ini dapat mengurangi efektivitas aplikasi dalam mendukung pengambilan keputusan kesehatan secara mandiri. Oleh karena itu, optimalisasi konektivitas serta pengembangan fitur edukatif yang lebih inklusif, seperti penggunaan bahasa yang lebih sederhana dan fitur penerjemahan istilah medis, perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas aplikasi dalam mendukung perawatan kesehatan keluarga.

Saran Pengguna untuk Perbaikan Aplikasi

Berdasarkan wawancara, pengguna mengusulkan beberapa perbaikan untuk meningkatkan kualitas aplikasi *Telenursing Totok Pungung*. Salah satu saran utama adalah penambahan fitur chat langsung dengan tenaga medis guna mempermudah komunikasi dan mendapatkan respons yang lebih cepat. Selain itu, peningkatan responsivitas aplikasi terhadap pertanyaan pengguna dianggap penting agar layanan lebih interaktif dan efisien. Pengguna juga menekankan perlunya informasi kesehatan yang lebih komprehensif untuk memperkaya pemahaman terkait perawatan mandiri di rumah. Selain itu, pengembangan fitur pemantauan kondisi kesehatan secara *real-time* direkomendasikan agar pengguna dapat

memantau perkembangan kesehatan keluarga secara lebih akurat dan terstruktur. Implementasi perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan daya guna aplikasi dalam mendukung layanan kesehatan berbasis telenursing.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini mendukung temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa penerimaan teknologi kesehatan sangat dipengaruhi oleh faktor kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna (Setiawati et al., 2019; Odi & Suryani, 2020). Sebagian besar responden menyatakan bahwa aplikasi Telenursing Totok Punggung memberikan kemudahan dalam mengakses informasi medis serta berkonsultasi dengan tenaga kesehatan tanpa harus pergi ke fasilitas kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian Putra et al. (2022) yang menunjukkan bahwa efisiensi layanan kesehatan digital meningkatkan kepuasan pengguna dan mempercepat pengambilan keputusan dalam perawatan pasien.

Meskipun demikian, beberapa tantangan masih dihadapi oleh pengguna aplikasi ini. Koneksi internet yang tidak stabil menjadi hambatan utama dalam komunikasi antara keluarga pasien dan tenaga medis. Hal ini mengonfirmasi penelitian Syarwani & Ermansyah (2020) yang menunjukkan bahwa infrastruktur digital masih menjadi kendala dalam penerapan layanan kesehatan berbasis teknologi di beberapa daerah. Oleh karena itu, peningkatan akses internet yang lebih stabil dan kebijakan

yang mendukung layanan kesehatan digital menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam pengembangan lebih lanjut.

Faktor literasi digital juga menjadi aspek penting dalam penerimaan aplikasi telenursing ini. Beberapa responden mengalami kesulitan dalam memahami istilah medis yang digunakan dalam aplikasi. Setyawati & Polar (2022) menekankan bahwa keberhasilan implementasi teknologi kesehatan tidak hanya bergantung pada kualitas teknologi itu sendiri tetapi juga pada pemahaman pengguna terhadap informasi yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan fitur edukasi dalam aplikasi yang dapat membantu pengguna memahami informasi medis dengan lebih baik.

Selain itu, peran rekomendasi sosial dalam adopsi aplikasi ini cukup signifikan. Banyak pengguna mengadopsi aplikasi berdasarkan rekomendasi dari teman, keluarga, atau ulasan di media sosial. Hal ini sesuai dengan teori adopsi teknologi yang menyatakan bahwa pengaruh sosial memiliki dampak besar terhadap keputusan penggunaan teknologi baru (Salloum et al., 2019). Oleh karena itu, strategi pemasaran berbasis komunitas dan promosi yang melibatkan testimoni pengguna dapat meningkatkan adopsi lebih luas terhadap aplikasi ini.

Dari segi pengembangan teknologi, beberapa saran yang diberikan oleh pengguna, seperti fitur chat langsung dengan tenaga medis dan informasi kesehatan yang lebih lengkap, menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan fungsionalitas aplikasi agar lebih

responsif terhadap kebutuhan pengguna. Studi oleh Salzabella et al. (2021) mengungkapkan bahwa aplikasi kesehatan yang menawarkan fitur interaktif dan real-time memiliki tingkat adopsi yang lebih tinggi dibandingkan dengan aplikasi yang hanya menyediakan informasi statis.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa meskipun aplikasi Telenursing Totok Punggong telah memberikan manfaat yang besar bagi pengguna, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan penerimaannya. Peningkatan infrastruktur digital, literasi kesehatan pengguna, serta fitur interaktif dalam aplikasi menjadi faktor penting dalam optimalisasi layanan telenursing ke depannya. Dengan mengatasi hambatan-hambatan tersebut, aplikasi ini dapat semakin diterima dan digunakan secara luas dalam mendukung layanan kesehatan berbasis digital.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi *Telenursing Totok Punggong* terbukti memiliki peran signifikan dalam mendukung perawatan kesehatan keluarga melalui kemudahan akses informasi medis, efisiensi waktu, dan konsultasi daring dengan tenaga kesehatan. Penerimaan pengguna terhadap aplikasi ini sangat dipengaruhi oleh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, sebagaimana dijelaskan dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin mudah suatu teknologi digunakan dan semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin tinggi pula

adopsi pengguna terhadap inovasi digital di bidang kesehatan.

Meskipun demikian, beberapa kendala masih ditemukan dalam implementasi aplikasi ini. Faktor utama yang menjadi tantangan adalah konektivitas internet yang belum merata, variasi tingkat literasi digital pengguna, serta keterbatasan fitur interaktif yang memungkinkan komunikasi *real-time* dengan tenaga kesehatan. Selain itu, keputusan pengguna dalam mengadopsi aplikasi ini juga dipengaruhi oleh faktor rekomendasi sosial, mengindikasikan perlunya strategi promosi berbasis komunitas untuk meningkatkan penggunaan aplikasi secara lebih luas.

Untuk meningkatkan efektivitas dan jangkauan aplikasi, beberapa rekomendasi dapat dipertimbangkan. Pertama, peningkatan infrastruktur digital menjadi prioritas guna memastikan aksesibilitas jaringan yang lebih stabil, terutama di daerah dengan keterbatasan konektivitas. Kedua, peningkatan literasi digital pengguna melalui modul pelatihan atau panduan interaktif di dalam aplikasi dapat membantu mereka memahami istilah medis dan navigasi fitur secara optimal. Ketiga, pengembangan fitur interaktif, seperti layanan *live chat* dengan tenaga medis, respons cepat terhadap pertanyaan, serta sistem pemantauan kondisi kesehatan secara *real-time*, dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi.

Selanjutnya, strategi promosi berbasis komunitas perlu diperkuat melalui kampanye edukatif di media sosial dan forum diskusi yang

melibatkan tenaga kesehatan agar aplikasi ini lebih dikenal dan diterima oleh masyarakat. Selain itu, evaluasi dan pengembangan berkelanjutan harus dilakukan secara berkala untuk mengakomodasi kebutuhan pengguna dan menyempurnakan fitur aplikasi berdasarkan umpan balik dari tenaga kesehatan serta pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, S. (2017). Analysis of factors affecting the implementation of computer-based accounting information system on small and medium enterprises. *Jurnal Ekonomi & Studi Pembangunan*, 18(2). <https://doi.org/10.18196/jesp.18.2.4021>
- Odi, M., & Suryani, E. (2020). Acceptance analysis of the East Java province e-procurement system using TAM method. *Iptek the Journal for Technology and Science*, 31(2), 127. <https://doi.org/10.12962/j20882033.v31i2.5641>
- Putra, B., Subekti, I., & Atmini, S. (2022). Examining the factors influencing Indonesia's local government's intentions to use financial management information systems: The case for an extended TAM. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478)*, 11(10), 217-230. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i10.2241>
- Salloum, S., AlHamad, A., Al-Emran, M., Monem, A., & Shaalan, K. (2019). Exploring students' acceptance of e-learning through the development of a comprehensive technology acceptance model. *IEEE Access*, 7, 128445-128462. <https://doi.org/10.1109/access.2019.2939467>
- Salzabella, S., Sumarwan, U., & Yuliati, L. (2021). Analysis of factors influencing consumers in using the e-wallet application. *International Journal of Research and Review*, 8(6), 45-58. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20210608>
- Setiawati, E., Trisnawati, R., & Diana, U. (2019). The analysis of acceptance of hospital information management system (HIMS) using technology acceptance model method. *Riset Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 4(2), 186-195. <https://doi.org/10.23917/reaksi.v4i2.8652>
- Setyawati, C., & Polar, D. (2022). Pengaruh perceived usefulness terhadap behavior intention to use e-wallet GoPay melalui mediasi attitude toward using di kota Ternate. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(2), 662. <https://doi.org/10.29040/jap.v22i2.3187>
- Syarwani, A., & Ermansyah, E. (2020). Analisis penerimaan teknologi sistem keuangan desa di Kabupaten Tabalong menggunakan Technology Acceptance Model. *Cyberspace Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.22373/cj.v4i1.6464>