

# PENGARUH EKSPEKTASI KINERJA, EKSPEKTASI USAHA, PENGARUH SOSIAL, DAN KONDISI PENDUKUNG TERHADAP MINAT PEMANFAATAN APLIKASI E-CLINIC DI KOTA BANDUNG

Vanya Sukmana Putri<sup>1</sup>, Adi Bayu Mahadian<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Telkom, Bandung

vanyasputri@student.telkomuniversity.ac.id<sup>1</sup>, adibayumahadian@telkomuniversity.ac.id<sup>2</sup>

**Abstrak.** Pandemi Covid-19 yang menerpa dunia mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang mendukung bidang kesehatan masyarakat seperti solusi telemedicine (kedokteran jarak jauh). E-Clinic sebagai salah satu produk teknologi informasi dan komunikasi yang dikembangkan oleh PT. Infokes Indonesia, turut diterapkan oleh Pemerintah Kota Bandung untuk mendukung pelaksanaan digitalisasi e-health. Penelitian ini menggunakan model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) dan diolah dengan aplikasi IBM SPSS untuk metode perhitungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Social Influence (SI), dan Facilitating Condition terhadap minat pemanfaatan (BI) aplikasi aplikasi e-Clinic Kota Bandung. Data diambil melalui survei kepada 15 klinik pengguna aplikasi e-Clinic dengan menggunakan metode sensus. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan model UTAUT diperoleh hasil sebagai berikut: (1) Performance Expectancy (PE) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan (BI). (2) Effort Expectancy (EE) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan (BI); (3) Social Influence (SI) berpengaruh negatif terhadap minat pemanfaatan (BI); (4) Facilitating Condition (FC) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan (BI).

**Kata kunci:** e-Clinic, e-health, UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)

***Abstract.** The Covid-19 pandemic that hit the world has encouraged the use of information and communication technology that supports the field of public health, such as telemedicine solutions (telemedicine). E-Clinic as one of the information and communication technology products developed by PT. Infokes Indonesia, was also implemented by the Bandung City Government to support the implementation of e-health digitalisation. This study uses the UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) model and is processed with the IBM SPSS application for the calculation method. This study aims to measure the application of the effect of Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Social Influence (SI), and Facilitating Conditions on interest in the use (BI) of the Bandung e-Clinic application. Data were collected through a survey of 15 e-Clinic application users using the census method. Based on the results of the study using the UTAUT model, the following results were obtained: (1) Performance Expectancy (PE) has a positive effect on Behavioral Intention (BI). (2) Effort Expectancy (EE) has a positive effect on Behavioral Intention (BI); (3) Social Influence (SI) has a negative effect on Behavioral Intention (BI); (4) Facilitating conditions (FC) has a positive effect on Behavioral Intention (BI).*

**Keyword :** e-Clinic, e-health, UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini teknologi berkembang dengan pesat sehingga tidak dapat dipungkiri hampir seluruh masyarakat di Indonesia ini menggunakannya. Masyarakat percaya bahwa teknologi dapat membuat kegiatan sehari-hari menjadi lebih mudah dan cepat. Behavioral Intention atau minat pemanfaatan teknologi menggambarkan sejauh mana seseorang akan menggunakan teknologi di masa yang akan datang. Minat pemanfaatan suatu sistem merupakan niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap sistem tersebut (Venkatesh, Morris, and Davis 2003:426). Behavioral intention didefinisikan sebagai ukuran kekuatan niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Banyak teori yang memperdebatkan hubungan hipotesis sikap dan perilaku pengguna melalui minat (intention), hubungan sikap dan

perilaku termasuk dalam studi teori pengembangan dalam komunikasi manusia tetapi tidak membatasi disiplin ilmu lain termasuk ilmu sosial diantaranya perilaku pengguna (Kim and Hunter 1993:13). Carl Hovland (Hovland et al., 1953) mengenalkan komunikasi persuasif dimana komunikasi adalah sebuah proses yang mungkin saja dilakukan oleh para pembawa informasi dengan niat atau tujuan bisa memberikan respon kepada orang lain selaku penerima informasi agar dapat mengubah perilaku dan tingkahnya. Secara umum, komunikasi dapat diartikan sebagai suatu penyampaian pesan baik verbal maupun non verbal yang mengandung arti atau makna tertentu atau lebih jelasnya dapat dikatakan penyampaian informasi atau gagasan dari seseorang kepada orang lain baik itu berupa pikiran dan perasaan-perasaan melalui sarana atau saluran tertentu (Saputra, 2013). Dapat dikatakan bahwa penggunaan teknologi informasi sebagai sarana untuk mendapatkan suatu informasi adalah termasuk bagian dari

komunikasi. Minat penggunaan juga lahir setelah seseorang tersebut berinteraksi, mempersepsi, dan berkomunikasi dengan teknologi informasi.

Studi tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi meningkat pesat sejak awal abad 20-an, seiring dengan peningkatan penggunaan internet oleh masyarakat (UNPAN 2012:2). Di Indonesia, studi-studi yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi juga meningkat, misalnya studi (Gammayani, Nabawi, and Alfatih 2016), (Amri 2016), dan (Burhan 2018). Salah satu isu yang dibahas di level nasional dan regional adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk pemerintahan, yang melahirkan konsep-konsep seperti e-governance, dan e-health.

Namun pandemi yang melanda dunia di awal tahun 2020, mendorong para ilmuwan untuk melahirkan solusi-solusi untuk mengatasi masalah tersebut, sehingga pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang menjadi prioritas untuk dikembangkan adalah teknologi informasi dan komunikasi yang mendukung bidang kesehatan masyarakat seperti solusi telemedicine (kedokteran jarak jauh) mencakup konsultasi klinis melalui percakapan video atau perpesanan, jalur telepon khusus dengan staf yang cukup, apotek elektronik, dan klinik keliling yang dapat terhubung dari jarak jauh dengan fasilitas pelayanan kesehatan untuk secara tepat waktu mengaksese data pasien seperti daftar obat dan hasil tes diagnostik (WHO, 2020).

E-clinic merupakan salah satu produk teknologi informasi dan komunikasi yang dikembangkan oleh PT. Infokes Indonesia (Infokes). Aplikasi ini digunakan untuk kinerja pelayanan dan pengolahan data di klinik seperti pendaftaran pasien, pemeriksaan pasien, laporan operasional dan menyimpan serta mengolah data pasien. Di Indonesia, beberapa kota besar sudah mulai mengadopsi konsep digitalisasi pelayanan kesehatan dengan penerapan revolusi 4.0. Penelitian yang dilakukan oleh Yuyus Hidayat (2019:315) menunjukkan bahwa aspek digitalisasi kesehatan pada kota Bandung masih banyak kekurangan, terutama pada infrastruktur dan teknologi yang memiliki tantangan dan bergantung pada seluruh stakeholder. Maka dari itu, diperlukan adanya sinergi dari seluruh stakeholder; pemerintah, akademisi, perusahaan, dan komunitas untuk bisa mengoptimalkan potensi yang ada.

Pemerintah Kota Bandung menggunakan aplikasi e-Clinic untuk mendukung pelaksanaan digitalisasi e-health. E-Clinic bertujuan untuk meningkatkan kinerja klinik, mulai dari digitalisasi proses di klinik sehingga memudahkan dalam proses pelayanan. Kemudahan dalam pembuatan dan pengiriman laporan sehingga dapat mengurangi beban kerja

petugas kesehatan dan informasi yang transparan. Tetapi kebergantungan efektivitas efisiensi, dan keberlangsungan penggunaan teknologi tersebut hal itu bergantung kepada sumber daya manusia yang terlibat ada pada dalam pelayanan kesehatan, terutama pada sumber daya manusia yang menggunakan berbasis aplikasi e-Clinic. Fenomena yang terjadi adalah ada hambatan-hambatan yang terjadi dalam implementasi teknologi informasi di negara berkembang bukan hanya disebabkan oleh faktor-faktor teknis tetapi juga disebabkan oleh faktor manusia yaitu faktor yang berhubungan langsung dengan keyakinan, sikap, dan perilaku seseorang, serta motivasi dan inisiatif pribadi untuk mengadopsi dan menggunakan sistem untuk menjalankan tugas-tugas dalam bidang kesehatan, sehingga perlu sisi pandang dalam hal minat penggunaan pada sebuah teknologi agar hambatan-hambatan tersebut dapat diminimalisir.

Berdasarkan fenomena tersebut, dalam penelitian ini akan meneliti pengaruh performance expectancy, effort expectancy, social influence dan facilitating condition terhadap minat penggunaan aplikasi e-Clinic Kota Bandung. Penelitian ini berfokus pada sisi pengembangan manusia dalam minat penggunaan yang diharapkan dapat menjelaskan perilaku pengguna e-Clinic.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Menurut (Venkatesh et al., 2003), Model UTAUT adalah salah satu model terkini yang dapat digunakan untuk memprediksi penggunaan teknologi saat ini maupun teknologi masa depan dengan tinjauan sistematis. UTAUT menggabungkan fitur-fitur yang berhasil dari delapan teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori. Kedelapan teori terkemuka yang disatukan di dalam UTAUT adalah theory of reasoned action (TRA), technology acceptance model (TAM), motivational model (MM), theory of planned behavior (TPB), combined TAM and TPB, model of PC utilization (MPTU), innovation diffusion theory (IDT), dan social cognitive theory (SCT). Model UTAUT mengidentifikasi faktor-faktor kunci dalam variabel nya dalam mengukur niat perilaku untuk menggunakan teknologi dan penggunaan aktual. Empat faktor variabel tersebut adalah performance expectancy, effort expectancy, social influence dan facilitating conditions.

Teori UTAUT digunakan untuk penelitian ini karena kelebihan nya. TAM hanya mampu memprediksi keberhasilan adopsi teknologi sebesar 30 persen, dan TAM2 (Eksistensi TAM) juga hanya dapat memprediksi sebesar 40 persen. UTAUT telah memadatkan 32 variabel yang ditemukan dalam delapan model yang ada (TRA, TPB, TAM, MM, C-TPB-TAM, MPCU, IDT dan SCT) menjadi empat efek utama dan empat faktor moderasi. Kombinasi konstruk dan faktor moderat telah

meningkatkan efisiensi prediktif hingga 70%, peningkatan besar dibandingkan tingkat model TAM sebelumnya (Oye et al., 2014). Berikut adalah uraian dari empat faktor variabel:

#### 2.2.3.1. Ekspetasi Kinerja / Performance Expectancy (PE)

Performance expectancy didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan membantunya untuk mendapatkan keuntungan dalam kinerja pekerjaannya. Performance Expectancy dijelaskan melalui lima konstruk dari model/teori terdahulunya, yaitu:

a. Perceived Usefulness yaitu sejauh mana seseorang mempercayai bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Digunakan pada TAM dan CTAM-TPB.

b. Extrinsic Motivation yaitu pendapat bahwa pengguna akan ingin melakukan suatu kegiatan karena dianggap memegang peran dalam mencapai hasil yang bernilai yang berbeda dari kegiatan itu sendiri, seperti peningkatan kinerja, gaji, atau promosi. Digunakan pada MM.

c. Job-fit yaitu bagaimana kemampuan suatu sistem meningkatkan kinerja pekerjaan individu. Digunakan pada MPCU.

d. Relative Advantage yaitu sejauh mana menggunakan inovasi dianggap lebih baik daripada menggunakan pendahulunya. Digunakan pada IDT.

e. Outcome Expectations, dikaitkan dengan ekspektasi hasil berhubungan dengan konsekuensi perilaku. Berdasarkan bukti empiris, mereka dipisahkan menjadi harapan kinerja (terkait pekerjaan) dan harapan pribadi (tujuan individu). Digunakan pada SCT.

#### 2.2.3.2. Ekspetasi Usaha / Effort Expectancy (EE)

Effort expectancy dapat didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem. Terdapat tiga konstruksi dari model yang ada pada konsep Effort Expectancy, yaitu:

a. Perceived Ease of Use yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan bebas dari usaha. Digunakan pada TAM.

b. Complexity yaitu sejauh mana suatu sistem dianggap relatif sulit dipahami dan digunakan. Digunakan pada MPCU.

c. Ease of Use yaitu sejauh mana menggunakan inovasi dianggap sulit untuk digunakan. Digunakan pada IDT.

#### 2.2.3.3. Pengaruh Sosial / Social Influence (SI)

Social influence didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu memandang bahwa orang-orang penting percaya bahwa ia harus menggunakan sistem baru. Adapun

a. Subjective Norm, yaitu persepsi seseorang bahwa sebagian besar orang yang penting baginya berpikir dia harus atau tidak melakukan perilaku yang dimaksud. Digunakan pada TRA, TAM2, TPB dan C-TAM-TPB.

b. Social Factors, yaitu internalisasi individu dari budaya subyektif kelompok referensi, dan perjanjian antarpribadi spesifik yang telah dibuat individu dengan orang lain, dalam situasi sosial tertentu. Digunakan pada MPCU.

c. Image, yaitu sejauh mana penggunaan suatu inovasi dirasakan untuk meningkatkan citra atau status seseorang dalam sistem sosial seseorang. Digunakan pada IDT.

#### 2.2.3.4. Kondisi Pendukung / Facilitating Condition (FC)

Facilitating condition adalah sebagai sejauh mana seorang individu mempercayai bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem.

##### a. Perceived Behavioral Control

Mencerminkan persepsi hambatan internal dan eksternal pada perilaku dan mencakup efikasi diri, kondisi fasilitasi sumber daya, dan kondisi fasilitasi teknologi. Digunakan pada TPB dan C-TAM-TPB.

##### b. Facilitating Conditions

Faktor obyektif di lingkungan yang disepakati pengamat membuat tindakan mudah dilakukan, termasuk penyediaan dukungan komputer. Digunakan pada MPCU.

##### c. Compatibility

Sejauh mana inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, kebutuhan, dan pengalaman pengadopsi potensial. Digunakan pada IDT.

#### 2.2.3.5. Minat Pemanfaatan / Behavioral Intention (BI)

Behavioral Intention menggambarkan sejauh mana seseorang akan menggunakan teknologi di masa yang akan datang. Minat pemanfaatan suatu sistem merupakan niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap sistem tersebut (Venkatesh et al., 2003). Behavioral intention dapat diartikan sebagai ukuran kekuatan niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Dalam konsep dasar model-model user acceptance yang telah dikembangkan, behavioral intention menjadi konstruk perantara dari persepsi atas penggunaan teknologi informasi dan actual

use (use behavior). Peran behavioral intention sebagai prediktor use behavior telah diterima secara luas dalam berbagai model user acceptance (Venkatesh et al., 2003).

### Minat Pemanfaatan (Behavioral Intention)

Behavioral Intention menggambarkan sejauh mana seseorang akan menggunakan teknologi di masa yang akan datang. Minat pemanfaatan suatu sistem merupakan niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap sistem tersebut (Venkatesh et al., 2003). Behavioral intention dapat diartikan sebagai ukuran kekuatan niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Dalam konsep dasar model-model *user acceptance* yang telah dikembangkan, behavioral intention menjadi konstruk perantara dari persepsi atas penggunaan teknologi informasi dan actual use (use behavior). Peran behavioral intention sebagai prediktor use behavior telah diterima secara luas dalam berbagai model user acceptance (Venkatesh et al., 2003). Menurut (Thomas, Singh, and Gaffar 2013), aspek dari minat pemanfaatan, yaitu:

#### a. Keinginan

Keinginan merupakan suatu kondisi dimana seseorang mempunyai intensi untuk menggunakan aplikasi tersebut tanpa memiliki keharusan untuk segera terpenuhi.

#### b. Niat

Niat dapat didefinisikan sebagai maksud dan tujuan (kehendak atau keinginan dalam hati) seseorang untuk mengoperasikan aplikasi tersebut.

#### c. Rencana

Rencana adalah konsep yang akan dilakukan di masa depan untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut.

### Adopsi Model UTAUT dalam Bidang Kajian Ilmu Komunikasi

Pada awalnya, model UTAUT yang diciptakan oleh Venkatesh pada tahun 2003 ditujukan untuk mengetahui penerimaan pengguna terhadap teknologi, kemudian model tersebut semakin berkembang dan digunakan oleh peneliti lain, namun perkembangan itu juga membuat para peneliti kebingungan karena banyaknya teori yang beredar. Untuk itu, Venkatesh mengembangkan model UTAUT sebagai alternatif standar penerimaan teknologi yang bisa dipakai oleh segala bidang (Williams et al., 2015).

Menurut kajian yang dilakukan oleh (Williams et

al., 2015), menunjukkan bahwa telah banyak peneliti yang melakukan penelitiannya menggunakan model UTAUT dengan berbagai metodologi di berbagai lingkungan yang berbeda. Hal ini membuktikan bahwa model UTAUT telah menjadi konstruk yang baru dan menyatukan kedalam teori original, sehingga dapat disimpulkan bahwa model tersebut telah bersatu dengan teori lain. Di penelitian ini disebutkan bahwa bagian yang paling produktif yang telah berkontribusi menggunakan model UTAUT adalah bidang bisnis, manajemen, sistem informasi, dan teknologi lapangan, yang didalamnya terdapat bagian yang lebih kecil termasuk jurnalisme dan komunikasi massa. Oleh karena itu, model UTAUT adalah model yang fleksibel dan bisa dipakai oleh berbagai bidang termasuk ilmu komunikasi. Lebih lanjut penggunaan model UTAUT dalam komunikasi adalah penelitian yang dilakukan (Matsaganis, 2020) dan (Ekayanti & Irwansyah, 2019).

Matsaganis menggunakan model UTAUT untuk mengetahui faktor-faktor yang ada pada media sosial yang digunakan oleh etnis organisasi dengan tujuan mempertimbangkan peran dari budaya komunikasi dan komunikasi tentang teknologi di tempat kerja. Penelitian ini menemukan bahwa adopsi teknologi dalam model UTAUT dipengaruhi dalam variabel performance expectancy dan effort expectancy. Selain itu, performance expectancy menentukan penggunaan sebenarnya dari sosial media tetapi menemukan juga efek penting dari percakapan yang terjadi tentang teknologi di lingkup kerja.

Ekayanti menggunakan model UTAUT 2 untuk meneliti Learning Management Systems (LMS) sebagai komunikasi baru yang dipakai untuk fasilitas pembelajaran di Ghandi Memorial Intercintinental Schools. Penelitian ini mengukur tingkat keberhasilan atau kegagalan dari LMS tersebut, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa berdasarkan performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating condition, LMS tidak membawa dampak yang buruk saat digunakan.

### METODE PENELITIAN

#### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai dari instansi klinik yang menjadi operator aplikasi e-Clinic di Kota Bandung, populasi ini akan dijadikan responden dari kuisioner. Populasi ini akan dijadikan responden dari kuisioner. Menurut (Arikunto, 2010), jika jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Pada penelitian ini, jumlah populasinya tidak lebih besar orang 100 orang, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang menggunakan aplikasi e-Clinic yaitu sebanyak 15 responden. Dengan demikian, penggunaan seluruh populasi tanpa menarik sampel penelitian atau disebut sebagai teknik sensus. Berikut ini klinik yang memakai aplikasi e-Clinic

dalam manajemen klinik:

No	Nama Klinik	Jumlah Populasi
1	Klinik Cita Sehat Foundation	1
2	Klinik Yabes	3
3	Klinik Healthy Life	4
4	Klinik Edelweiss	1
5	Klinik Sehat Margasari	1
6	Klinik Mitra Medik Arcamanik	1
7	Klinik Utama Al-Yamin	1
8	Klinik Medina	2
9	Klinik Medina II	1
Total Populasi		15

Populasi yang dijadikan responden merupakan operator dari masing-masing klinik, adapun perbedaan jumlah operator tergantung dari besar dan kecilnya klinik tersebut. Klinik yang besar dan memiliki pelanggan lebih banyak memiliki operator lebih dari satu. Sebaliknya, klinik yang kecil dan cenderung tidak terlalu banyak pengunjung hanya memiliki satu operator.

#### Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif. Tahap analisis dilakukan sampai pada skoring dan indeks, dimana skor merupakan jumlah berdasarkan output perkalian setiap bobot nilai (1 sampai 5) frekuensi. Pada tahap selanjutnya indeks dihitung dengan metode mean, yaitu membagi total skor dengan jumlah responden. Angka indeks tersebut yang menunjukkan kesatuan tanggapan seluruh responden setiap variabel penelitian.

#### Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan dari data primer. Menurut (Sekaran & Bougie, 2016: 180), menjelaskan bahwa data primer mengarah pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti terkait variabel yang diminati untuk tujuan spesifik studi. Penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai alat dalam mengumpulkan data primer dimana menurut (Wiratna, 2014: 94), mengemukakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan yang akan dijawab. Pengumpulan data primer ini dilakukan melalui penyebaran secara daring menggunakan fasilitas yang disediakan oleh Google yang bernama google form.

Pada penyebaran ini akan disebarkan tautan yang berisi kuisioner melalui surat elektronik maupun sosial media yang akan diisi oleh responden yang berdomisili di Kota Bandung.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan instrumen penelitian dan data hasil penelitian yang dikumpulkan dari 15 orang responden yang menjadi operator aplikasi e-Clinic, peneliti memperoleh data yang analisis sebagai berikut:

### Pembahasan

Berdasarkan instrumen penelitian dan data hasil penelitian yang dikumpulkan dari 15 orang responden yang menjadi operator aplikasi e-Clinic, peneliti memperoleh data yang analisis sebagai berikut:

#### 3.1 Uji Validitas

Pengukuran validitas bertujuan untuk mengukur tingkat keabsahan dan validnya suatu instrumen. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian (kuisioner) terhadap isi sebenarnya yang diukur (variabel). Hasil pengujian validasi kuisioner diajukan terhadap 60 responden yang tidak termasuk populasi dan telah diberikan pengetahuan umum tentang eClinic dengan 0.01 tingkat signifikansi uji dua arah dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1 Tabel Hasil Uji Validitas**

Item Pertanyaan	Korelasi Pearson	Tabel R (1% df = 58)	Hasil
PE1	0.857	0.3301	Valid
PE2	0.806	0.3301	Valid
PE3	0.799	0.3301	Valid
PE4	0.792	0.3301	Valid
PE5	0.782	0.3301	Valid
PE6	0.764	0.3301	Valid
PE7	0.739	0.3301	Valid
PE8	0.832	0.3301	Valid
PE9	0.817	0.3301	Valid
PE10	0.779	0.3301	Valid
EE1	0.823	0.3301	Valid
EE2	0.764	0.3301	Valid
EE3	0.851	0.3301	Valid
EE4	0.858	0.3301	Valid
FC1	0.779	0.3301	Valid
FC2	0.747	0.3301	Valid
FC3	0.842	0.3301	Valid
FC4	0.738	0.3301	Valid
SI1	0.860	0.3301	Valid
SI2	0.827	0.3301	Valid
SI3	0.788	0.3301	Valid
SI4	0.796	0.3301	Valid
SI5	0.538	0.3301	Valid

BI1	0.774	0.3301	Valid
BI2	0.824	0.3301	Valid
BI3	0.692	0.3301	Valid

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa, dari 26 butir pernyataan yang diberikan kepada 15 responden, hasil nilai r hitung (korelasi Pearson) lebih besar dari r tabel. Artinya semua item pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

### 3.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah uji yang dilakukan untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variable penelitian reliabel atau tidak. Kuesioner dikatakan reliabel jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran ulang, maka akan mendapatkan hasil yang sama.

**Tabel Hasil Uji Reliabilitas**

Cronbach's Alpha	Jumlah Item Pertanyaan
0.975	26

Berdasarkan tabel di atas, hasil keseluruhan uji reabilitas nilai Cronbach Alpha yang diperoleh adalah 0.975, dan lebih besar dari 0,60. Artinya item pertanyaan pada kuesioner penelitian dianggap reliabel atau layak untuk digunakan dalam penelitian.

### Hasil Pengujian Deskriptif

Pengaruh variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial serta kondisi pendukung terhadap minat penggunaan layanan e-Clinic di Kota Bandung dapat dilihat melalui masing-masing variabel. Pada form kuesioner, peneliti merumuskan 10 butir pertanyaan terkait variabel ekspektasi kinerja (X1), 4 butir pertanyaan terkait ekspektasi usaha (X2), 4 butir pertanyaan terkait pengaruh sosial (X3), 5 butir pertanyaan terkait kondisi pendukung (X4) serta 3 butir pertanyaan terkait variabel minat pemanfaatan aplikasi e-Clinic.

Dari masing-masing variabel diberikan 5 pilihan jawaban dengan keterangan STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), KS (Kurang Setuju), S (Setuju), dan SS (Sangat Setuju).

Berikut ini hasil persentase perolehan skor jawaban dari 15 orang responden:

Variabel	Item Kuesioner	Jumlah Skor Jawaban Responden	Jumlah Skor Ideal	Persentase Skor Jawaban	Kategori
Ekspektasi Kinerja (X1)	Aplikasi e-Clinic akan meningkatkan produktivitas saya dalam mengelola data di klinik?	66	75	88%	Sangat Baik
	Aplikasi e-Clinic memaksimalkan kinerja klinik?	65	75	87%	Sangat Baik
	Aplikasi e-Clinic dapat membantu untuk mencapai target layanan klinik?	64	75	85%	Sangat Baik
	Aplikasi e-Clinic meningkatkan pendapatan klinik?	56	75	75%	Baik
	Menggunakan e-Clinic memungkinkan saya menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat	67	75	89%	Sangat Baik
	Aplikasi e-Clinic berguna dalam pendaftaran pasien?	64	75	85%	Sangat Baik
	Aplikasi e-Clinic berguna dalam pemeriksaan pasien?	62	75	83%	Baik
	Aplikasi e-Clinic dapat memberikan data operasional dengan tepat?	58	75	77%	Baik
	Aplikasi e-Clinic membuat pasien lebih mudah dan nyaman dalam berobat?	59	75	79%	Baik
	Aplikasi e-Clinic memungkinkan untuk berkolaborasi sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat?	63	75	84%	Baik
Ekspektasi Usaha (X2)	Aplikasi e-Clinic mudah dipelajari	66	75	88%	Sangat Baik
	Saya paham bagaimana cara menggunakan aplikasi e-Clinic	66	75	88%	Sangat Baik
	Menemukan atau menggunakan fitur-fitur pada aplikasi e-Clinic sangatlah mudah dan dimengerti	67	75	89%	Sangat Baik
	Saya dapat dengan mudah menguasai aplikasi e-Clinic	65	75	87%	Sangat Baik
Pengaruh Sosial (X3)	Saya memiliki sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi e-Clinic (misal: komputer, laptop, internet)	72	75	96%	Sangat Baik
	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan sistem informasi akademi (misal: mengetahui cara menggunakan internet dan komputer)	68	75	91%	Sangat Baik
	Secara umum puskesmas ini memiliki dukungan untuk aplikasi e-Clinic (misal: infrastruktur, kebijakan, dll)	63	75	84%	Baik
	Tersedia tenaga ahli khusus yang membantu saya jika mengalami kesulitan menggunakan aplikasi e-Clinic	59	75	79%	Baik
Kondisi Pendukung (X4)	Rekan kerja saya mendukung untuk menggunakan aplikasi e-Clinic	63	75	84%	Baik
	Pimpinan saya mendukung untuk menggunakan aplikasi e-Clinic	69	75	92%	Sangat Baik
	Instansi saya mendukung untuk menggunakan aplikasi e-Clinic	66	75	88%	Sangat Baik
	Pegawai yang menggunakan aplikasi e-Clinic memiliki wibawa yang lebih baik	52	75	69%	Baik
	Saya menggunakan aplikasi e-Clinic karena pengaruh trend saat ini	53	75	71%	Baik
Minat Pemanfaatan	Saya berkeinginan menggunakan aplikasi e-Clinic pada masa yang akan datang	60	75	80%	Baik

#### a. Variabel Ekspektasi Kinerja (X1)

Berdasarkan tabel tersebut diatas, dapat dijelaskan bahwa persentase perolehan skor tanggapan responden pada variabel ekspektasi kinerja (X1) yang terdiri dari cakupan item; e-Clinic meningkatkan produktivitas sebesar 88% (sangat baik), e-Clinic memaksimalkan kinerja klinik sebesar 87% (sangat baik), e-Clinic membantu mencapai target layanan klinik sebesar 85% (sangat baik), e-Clinic meningkatkan pendapatan klinik sebesar 75% (baik), e-Clinic memungkinkan penyelesaian pekerjaan lebih cepat sebesar 89% (sangat baik), e-Clinic berguna dalam pendaftaran pasien sebesar 85% (sangat baik), e-Clinic berguna dalam pemeriksaan pasien sebesar 83% (sangat baik), e-Clinic dapat memberikan data operasional dengan tepat sebesar 77% (baik), e-Clinic membuat pasien lebih

mudah dan nyaman ketika berobat sebesar 79% (baik), dan e-Clinic memungkinkan untuk berkolaborasi sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara cepat dan tepat sebesar 84% (baik).

b. Variabel Ekspektasi Usaha (X2)

Dari tabel diatas dapat dilihat perolehan skor tanggapan responden terhadap variabel ekspektasi usaha (X2) dalam beberapa cakupan, dapat dijelaskan sebagai berikut; Aplikasi e-Clinic mudah dipelajari sebesar 88% (sangat baik), responden paham cara menggunakan aplikasi e-Clinic sebesar 88% (sangat baik), menggunakan fitur-fitur aplikasi e-Clinic sangat mudah dan dimengerti sebesar 89% (sangat baik), serta kemudahan menguasai aplikasi e-Clinic sebesar 87% (sangat baik)

c. Variabel Pengaruh Sosial (X3)

Pada variabel pengaruh sosial (X3), presentase perolehan skor responden pada beberapa item adalah sebagai berikut; Memiliki sumber daya untuk menggunakan aplikasi e-Clinic sebesar 96% (sangat baik), Memiliki pengetahuan untuk menggunakan sistem informasi sebesar 91% (sangat baik), Puskesmas mendukung penerapan aplikasi e-Clinic sebesar 84% (baik), dan ketersediaan tenaga ahli yang membantu saat mengalami kesulitan menggunakan aplikasi e-Clinic sebesar 79% (baik).

d. Variabel Kondisi Pendukung (X4)

Beberapa item pada variabel kondisi pendukung (X4) pemanfaatan e-Clinic memperoleh presentase skor atas jawaban responden yang dijabarkan sebagai berikut; Rekan kerja memperoleh skor 84% (baik), Pimpinan memperoleh skor 92% (sangat baik), Instansi memperoleh skor 88% (sangat baik), Wibawa yang lebih baik memperoleh skor 69% (baik) dan Penggunaan aplikasi e-Clinic karena pengaruh trend memperoleh skor 71% (baik).

e. Variabel Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic (Y)

Adapun skor yang didapat dari hasil tanggapan responden terhadap variabel minat pemanfaatan aplikasi e-Clinic (Y) pada beberapa item adalah sebagai berikut ; Berkeinginan menggunakan aplikasi e-Clinic pada masa yang akan datang memperoleh skor 80% (baik), Berniat menggunakan aplikasi e-Clinic pada masa yang akan datang memperoleh skor 79% (baik), dan Berencana menggunakan aplikasi e-Clinic pada masa yang akan datang memperoleh skor 76% (baik).

### Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi

linear Ordinary Least Square (OLS) terdapat masalah-masalah asumsi klasik. Asumsi klasik adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi pada model regresi linear OLS agar model tersebut menjadi valid sebagai alat penduga. Apabila signifikansi P-value > 0,05 maka  $H_0$  diterima, yang artinya normalitas terpenuhi.

#### 4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel (independen dan dependen), berdistribusi normal ataukah tidak, sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Jika data tidak berdistribusi normal dapat dipakai statistik non parametrik.

Berikut ini adalah hasil uji normalitas pada variabel penelitian yang diuji dengan metode Kolmogorov-Smirnov:

		Unstandardized Residual
N		15
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.12246395
Most Extreme Differences	Absolute	.135
	Positive	.129
	Negative	-.135
Kolmogorov-Smirnov Z		.524
Asymp. Sig. (2-tailed)		.947

#### 4.2 Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi yang kuat diantara variabel-variabel bebas (X) yang diikutsertakan dalam pembentukan model regresi linier. Uji multikolinieritas bertujuan untuk memeriksa apakah model regresi menemukan korelasi diantara variabel independen. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Terjadinya multikolinieritas akan menyebabkan kesulitan untuk melihat pengaruh variabel penjelas (X) terhadap variabel yang dijelaskan (Y).

Jika variabel independen berkorelasi satu sama lain, maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal, yang artinya nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Jika VIF yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Berikut ini adalah hasil uji multikolinieritas pada variabel penelitian.

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Ekspektasi Kinerja (X1)	.199	5.014
	Ekspektasi Usaha (X2)	.629	1.590
	Pengaruh Sosial (X3)	.705	1.419
	Kondisi Pendukung (X4)	.153	6.526

Hasil uji multikolinieritas dari masing-masing variabel independen menunjukkan nilai Variance Inflation Factor (VIF) memiliki nilai tidak lebih dari 10 ((X1= 5,014) (X2= 1,590) (X3= 1,419) (X4= 6,526)). Begitu pula apabila ditinjau dari nilai Tolenrace ((X1= 5,014) (X2= 0,629) (X3= 0,705) (X4= 0,153)) yang memiliki nilai tidak kurang dari 0,1. Dengan demikian Ho diterima dan H1 ditolak, sehingga dapat dikatakan bahwa masing-masing dari variabel independen terbebas dari multikolinieritas dalam model regresi.

#### 4.3 Uji Heterokedastisitas

Prasyarat yang perlu terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya tanda heteroskedastisitas. Heterokedastisitas adalah adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas berguna untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas.

Jika nilai P-value semua variabel independen > 0,05 maka Ho diterima dan jika variannya tidak sama atau saling berbeda sehingga dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas. Berikut ini merupakan hasil dari uji heteroskedastisitas:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.451	2.403		-.604	.559
Ekspektasi Kinerja (X1)	-.017	.055	-.192	-.310	.763
Ekspektasi Usaha (X2)	.079	.133	.208	.597	.564
Pengaruh Sosial (X3)	-.032	.101	-.103	-.313	.760
Kondisi Pendukung (X4)	.110	.144	.541	.767	.461

Berdasarkan hasil perhitungan dari keempat variabel independen (ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi pendukung) dapat dilihat nilai bahwa signifikansi t hitung seluruh variabel bebas terhadap nilai absolut residual persamaan regresi, yaitu lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, Ho diterima dan H1 ditolak. Dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dan hasil uji dapat dilanjutkan.

#### 4.4 Analisis Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) diartikan sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas atau independent (X) terhadap variabel terikat atau dependent (Y). Dengan kata lain, koefisien determinasi ini berguna untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y. Berikut table hasil uji koefisien determinasi yang diperoleh:

Model	R	R-Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.906 <sup>a</sup>	.822	.750	1.32812	2.613

Berdasarkan tabel diatas, nilai koefisien determinasi R<sup>2</sup> terletak pada kolom R-Square. Diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar R<sup>2</sup>=0,822, yaitu mendekati angka 1. Nilai tersebut menyatakan bahwa variabel Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Pendukung secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Minat Pemanfaatan Aplikasi e-Clinic sebesar 82,2%, sisanya sebesar 17,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

#### Hasil Uji Hipotesis

#### 4.5 Uji T (parsial)

Uji t atau uji parsial digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri (individual) terhadap variabel terikatnya. Hal ini dapat diketahui dari tingkat koefisien regresi yang signifikan. Jika suatu koefisien regresi signifikan, menunjukkan tidak jauh pengaruh satu variabel independen (X) secara individu dalam menerangkan variabel dependent (Y). Hasil uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2.351	4.936		-.476	.644
Ekspektasi Kinerja (X1)	.430	.114	.129	3.777	.004
Ekspektasi Usaha (X2)	.511	.273	.315	1.871	.091
Pengaruh Sosial (X3)	-.369	.208	-.282	-1.770	.107
Kondisi Pendukung (X4)	-.315	.295	-.365	-1.070	.310

Nilai t tabel untuk data penelitian dengan jumlah responden sebanyak 15 orang, dengan variabel sebanyak 5, dan taraf signifikansi 0,05 adalah 2,1604. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai t hitung dari setiap variabel sebagai



berikut:

#### 1. Pengujian Pengaruh Ekspektasi Kinerja (X1) terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic (Y)

Berdasarkan tabel, diketahui nilai t hitung dari variabel Ekspektasi Kinerja adalah 3,777. Hipotesis penelitian menyatakan bahwa  $H_0 =$  Ekspektasi kinerja (performance expectancy) tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pemanfaatan (behavioral intention) aplikasi e-Clinic dan  $H_a =$  Ekspektasi kinerja (performance expectancy) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pemanfaatan (behavioral intention) aplikasi e-Clinic.

Karena nilai  $3,777 > 2,1604$  dan nilai koefisien variabel Ekspektasi Kinerja positif, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif antara Ekspektasi Kinerja dengan Minat Pemanfaatan Aplikasi e-Clinic secara statistik. Nilai signifikansi (Sig.) variabel Ekspektasi Kinerja menunjukkan angka 0,004, yaitu  $< 0,05$  yang artinya berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic (Y). Kesimpulannya adalah, variabel Ekspektasi Kinerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic.

#### 2. Pengujian Pengaruh Ekspektasi Usaha (X2) terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic (Y)

Dapat diperhatikan berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai t hitung dari variabel Ekspektasi Usaha adalah 1,871. Hipotesis penelitian menyatakan bahwa  $H_0 =$  Ekspektasi usaha (effort expectancy) tidak mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan (behavioral intention) aplikasi e-Clinic dan  $H_a =$  Ekspektasi usaha (effort expectancy) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pemanfaatan (behavioral intention) aplikasi e-Clinic.

Karena nilai  $1,871 < 2,1604$  dan nilai koefisien variabel Ekspektasi Usaha positif, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif antara Ekspektasi Usaha dengan Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic secara statistik. Nilai signifikansi (Sig.) variabel Ekspektasi Usaha menunjukkan angka 0,091, yaitu  $> 0,05$  yang artinya berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic (Y). Kesimpulannya, variabel Ekspektasi Usaha pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic.

#### 3. Pengujian Pengaruh Sosial terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic

Berdasarkan tabel diketahui nilai t hitung dari variabel Pengaruh Sosial adalah -1,770. Hipotesis penelitian menyatakan bahwa  $H_0 =$  Pengaruh sosial (social influence) tidak mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan (behavioral intention) aplikasi e-Clinic dan  $H_a =$  Pengaruh sosial (social influence) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pemanfaatan (behavioral intention) aplikasi e-Clinic.

Karena nilai  $-1,770 < 2,1604$  dan nilai koefisien variabel Pengaruh Sosial negatif, maka disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya, terdapat pengaruh negatif antara Pengaruh Sosial dengan Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic secara statistik. Nilai signifikansi (Sig.) variabel Pengaruh sosial menunjukkan angka 0,107, yaitu  $> 0,05$  yang artinya berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic (Y). Kesimpulannya, variabel Pengaruh sosial tidak mempunyai pengaruh terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic.

#### 4. Pengujian Pengaruh Kondisi Pendukung terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic

Berdasarkan tabel diketahui nilai t hitung dari variabel Kondisi Pendukung adalah -1,070. Hipotesis penelitian menyatakan bahwa  $H_0 =$  Kondisi pendukung (facilitating condition) tidak mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan (behavioral intention) aplikasi e-Clinic dan  $H_a =$  Kondisi pendukung (facilitating condition) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pemanfaatan (behavioral intention) aplikasi e-Clinic.

Karena nilai  $-1,070 < 2,1604$  dan nilai koefisien variabel Kondisi Pendukung negatif, maka disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya, terdapat pengaruh negatif antara Kondisi Pendukung dengan Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic secara statistik. Nilai signifikansi (Sig.) variabel Kondisi Pendukung menunjukkan angka 0,310, yaitu  $> 0,05$  yang artinya berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic (Y). Kesimpulannya, variabel Kondisi Pendukung tidak mempunyai pengaruh terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data serta pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Pendukung Terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic di Kota Bandung ini, disesuaikan dengan rumusan masalah yang diangkat, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, ekspektasi Kinerja (Performance Expectancy) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi e-Clinic secara statistik, dibuktikan melalui perolehan nilai t hitung variabel Ekspektasi Kinerja sebesar  $3,777 > 2,1604$ , dengan nilai koefisien yang positif. Nilai signifikansi variabel Ekspektasi Kinerja sebesar  $0,004$ , yaitu  $< 0,05$  yang artinya berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic. Nilai koefisien regresi sebesar  $0,430$  dengan nilai probabilitas yang lebih kecil dari  $5\%$  yaitu  $0,000 < 0,05$ , yang mengindikasikan bahwa setiap kenaikan Ekspektasi Kinerja sebesar 1 satuan akan meningkatkan Minat Pemanfaatan sebesar  $0,430$  satuan. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa, Ekspektasi Kinerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic di Kota Bandung.

Kedua, ekspektasi Usaha (Effort Expectancy) berpengaruh secara positif namun tidak signifikan terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic secara statistik, dibuktikan melalui perolehan nilai t hitung dari variabel Ekspektasi Usaha sebesar  $1,871 < 2,1604$ , dengan nilai koefisien yang positif. Nilai signifikansi variabel Ekspektasi Usaha sebesar  $0,091$ , yaitu  $> 0,05$  yang artinya berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel Minat Pemanfaatan E-Clinic. Dibuktikan pula dengan perolehan nilai koefisien regresi sebesar  $0,511$  dengan nilai probabilitas lebih kecil dari  $5\%$  yaitu  $0,000 < 0,05$  yang menyatakan bahwa setiap kenaikan Ekspektasi Usaha sebesar 1 satuan akan meningkatkan Minat Pemanfaatan sebesar  $0,511$  satuan. Kesimpulannya adalah, variabel Ekspektasi Usaha berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic di Kota Bandung.

Ketiga, variabel Pengaruh Sosial (Social Influence) berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic secara statistik, ditunjukkan dengan perolehan nilai t hitung dari variabel Pengaruh Sosial sebesar  $-1,770 < 2,1604$ , dengan nilai koefisien yang negatif. Nilai signifikansi variabel Pengaruh sosial menunjukkan angka  $0,107$ , yaitu  $> 0,05$  yang artinya berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic. Perolehan nilai koefisien regresi sebesar  $-0,369$  dengan nilai probabilitas yang lebih kecil dari  $5\%$ , yaitu  $0,000 < 0,05$ , menyatakan bahwa setiap kenaikan Pengaruh Sosial sebesar 1 satuan akan menurunkan Minat Pemanfaatan sebesar  $-0,369$  satuan. Kesimpulannya, variabel Pengaruh sosial tidak mempunyai pengaruh terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic di Kota Bandung.

Keempat, kondisi Pendukung (Facilitating

Condition) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic secara statistik, ditunjukkan dengan perolehan nilai t hitung dari variabel Kondisi Pendukung sebesar  $-1,070 < 2,1604$  dengan nilai koefisien yang negatif. Nilai signifikansi variabel Kondisi Pendukung menunjukkan angka  $0,310$ , yaitu  $> 0,05$  yang artinya berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic. Perolehan nilai koefisien regresi sebesar  $-0,315$  dengan nilai probabilitas yang lebih kecil dari  $5\%$  yaitu  $0,000 < 0,05$  juga menunjukkan bahwa setiap kenaikan Kondisi Pendukung sebesar 1 satuan akan meningkatkan Minat Pemanfaatan sebesar  $-0,315$  satuan. Jadi dapat jaringan komunikasi menjadi lebih kecil lagi relasinya. disimpulkan bahwa variabel Kondisi Pendukung tidak mempunyai pengaruh terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic di Kota Bandung.

Kelima, ekspektasi Kinerja (Performance Expectancy), Ekspektasi Usaha (Effort Expectancy), Pengaruh Sosial (Social Influence), dan Kondisi Pendukung (Facilitating Condition) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic di Kota Bandung, yang ditunjukkan dengan perolehan nilai F hitung sebesar  $11,522 > 3,18$  (signifikansi  $0,05$ ). Perolehan nilai koefisien determinasi sebesar  $0,822$ , yaitu mendekati angka 1, juga menyatakan bahwa variabel Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Pendukung secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Minat Pemanfaatan Aplikasi e-Clinic sebesar  $82,2\%$ .

Keenam, gambaran perilaku pengguna aplikasi e-Clinic di Kota Bandung yang tergambar melalui hasil penelitian ini adalah lebih dominan dipengaruhi oleh faktor ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha, sementara pengaruh sosial dan kondisi pendukung kurang berpengaruh terhadap minat pemanfaatan aplikasi e-Clinic. Artinya, semakin besar pengaruh yang diberikan oleh faktor ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha, dimana seseorang mempercayai kemanfaatan sistem tersebut akan membantu memperoleh keuntungan pada pekerjaannya, kemudian didukung dengan tingkat kemudahan penggunaan sistem tersebut, maka akan semakin besar pula minat yang timbul dari personal calon pengguna dalam memanfaatkan teknologi atau aplikasi e-Clinic tersebut.

Ketujuh, merujuk kembali pada tujuan model UTAUT sebagai salah satu model penelitian yang dapat digunakan untuk memprediksi penggunaan teknologi saat ini maupun teknologi masa depan, maka faktor pendorong pemanfaatan teknologi seperti aplikasi e-Clinic dan sejenisnya sangat dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha penggunaannya. Hal ini menunjukkan perlunya perhatian para pemangku kepentingan dan pengembang untuk lebih memperhatikan faktor-faktor tersebut guna terus meningkatkan minat individu dalam memanfaatkan teknologi atau aplikasi seperti e-Clinic.

## REFERENSI

- Amri. (2016). Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Menunjang Terwujudnya Makassar Sebagai “Smart City.” *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 5(2).
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bloch, C., & Bugge, M. M. (2013). Public sector innovation-From theory to measurement. *Structural Change and Economic Dynamics*, 27(December), 133–145.  
<https://doi.org/10.1016/j.strueco.2013.06.008>
- Burhan, A. B. (2018). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Untuk Pengembangan Ekonomi Pertanian Dan Pengentasan Kemiskinan. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 16(2), 233–247.  
<https://doi.org/10.29244/jurnalkmp.16.2.233-247>
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration*, 94(1), 146–166. <https://doi.org/10.1111/padm.12209>
- Ekyanti, S. R., & Irwansyah. (2019). UTAUT in communication technology of learning management system. *2018 International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems, ICACSIS 2018*, 253–258.  
<https://doi.org/10.1109/ICACSIS.2018.8618172>
- Gammayani, D. A., Nabawi, I. H., & Alfatih, M. I. (2016). Utilization of Information and Communication Technology in Coordination Between the National Library with the Provincial Library. *Record and Library Journal*, 1(2), 120.  
<https://doi.org/10.20473/rlj.v1i2.1175>
- Hovland, C. I., Janis, I. L., & Kelley, H. H. (1953). Communication and persuasion. In *Communication and persuasion*. Yale University Press.
- Kim, M., & Hunter, J. (1993). Relationships among attitudes, intentions and behavior. In *Communication Research* (Vol. 20, pp. 331–364).
- Lazaroiu, G. C., & Roscia, M. (2012). Definition methodology for the smart cities model. *Energy*, 47(1), 326–332.  
<https://doi.org/10.1016/j.energy.2012.09.028>
- Matsaganis, M. (2020). Toward Reducing Institutional Digital Divides in the Media Industry: Examining Social Media Use in Ethnic Media Organizations. *International Journal of Communication*, 14(0), 21.
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. *ACM International Conference Proceeding Series*, 282–291.  
<https://doi.org/10.1145/2037556.2037602>
- Sandhi, H., Supangkat, S. H., Arman, A. A., & Adhitya, R. (2017). Searching Smart City in Indonesia Through Maturity Model Analysis ( Case Study in 10 Cities). *The International Conference on ICT for Smart Society (ICISS)*, 5.
- Saputra, M. I. (2013). Konsep Tawassul Menurut Ibnu Taimiyah. *Masters Thesis Pascasarjana UIN Sumatera Utara.*, 17–54. [http://repository.uinsu.ac.id/1109/5/Bab II.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/1109/5/Bab%20II.pdf)
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. 2016
- UNPAN. (2012). Rapid Development of Information Technology in the 20th Century. *United Nation Public Administration Network*, 1–8.
- Venkatesh, V. (2003). Technology Acceptance Model And The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology. *Wiley Encyclopedia of Management*, 1–9.  
<https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom070047>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., & Davis, G. B. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *Inorganic Chemistry Communications*, 6(3), 95–98. <https://doi.org/10.1016/j.inoche.2016.03.015>
- WHO. (2020). Mempertahankan layanan kesehatan esensial : panduan operasional untuk konteks COVID-19. *Panduan Interim*.
- Williams, M. D., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2015). The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): A literature review. In *Journal of Enterprise Information Management* (Vol. 28, Issue 3).  
<https://doi.org/10.1108/JEIM-09-2014-0088>
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

