

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Motivasi Terlibat Dengan E-Health

Pemanfaatan aplikasi kesehatan digital terbukti mampu mendorong motivasi individu dalam menjaga kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Ba Sulin (2013) menunjukkan bahwa penyajian informasi kesehatan melalui platform digital dapat membentuk sebuah komunitas digital, yang secara tidak langsung berkontribusi terhadap peningkatan motivasi pengguna dalam menjalankan perilaku hidup sehat. Dalam konteks pelayanan kesehatan, motivasi menjadi salah satu faktor penting yang mendorong tercapainya mutu layanan yang optimal.

Motivasi yang kuat diharapkan mampu meningkatkan produktivitas kerja secara maksimal, sejalan dengan visi dan misi organisasi ke depan. Dalam hal ini, peran seorang pemimpin menjadi krusial, terutama dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta memberikan arahan dan dorongan yang membangkitkan semangat kerja karyawan, sehingga mereka terdorong untuk bertindak secara proaktif demi tercapainya tujuan organisasi.

E-Health merupakan salah satu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk pelayanan dan informasi kesehatan, utamanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan meningkatkan proses kerja yang efektif dan efisien. Secara umum e-kesehatan terdiri dari informatika kesehatan (health informatics) dan upaya kesehatan jarak jauh (tele-health).

Komunikasi memang merupakan kunci terpenting dalam membangun suatu hubungan baik antar setiap individu. Melalui komunikasi secara lisan atau tertulis

diharapkan orang dapat memahami apa yang disampaikan oleh pengirim pesan dengan baik. Penyampaian suatu pesan secara lisan maupun tertulis memiliki suatu harapan bahwa seseorang akan dapat membaca atau mendengar apa yang dikatakan dengan baik dan benar. Komunikasi yang efektif sangat bergantung pada ketrampilan seseorang dalam mengirim maupun menerima pesan. Kita menyaksikan begitu banyak proyek atau program perusahaan macet ditengah jalan hanya gara-gara dis-komunikasi para anggotanya. Sebaliknya, kita juga bisa menyaksikan sebuah arena lingkungan kantor yang bisa berjalan dengan indah lantaran didalamnya terbangun proses komunikasi yang elegan nan produktif.

2.2 Keterlibatan Dalam Kesehatan Pribadi

Keterlibatan dalam E-Health mengacu pada partisipasi aktif individu dalam memanfaatkan layanan kesehatan yang berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Menurut World Health Organization (WHO), e-health diartikan sebagai penggunaan TIK yang efisien dan aman dalam mendukung berbagai aspek layanan kesehatan (M. Azmi Winda, 2020). Partisipasi ini meliputi berbagai aktivitas, seperti pendaftaran pasien secara daring, akses terhadap rekam medis elektronik, konsultasi kesehatan melalui layanan telemedicine, serta penggunaan berbagai aplikasi digital yang berkaitan dengan kesehatan.

Tujuan utama dari keterlibatan ini adalah untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat (Nurkholis & Saputra, 2021). Penerapan e-health di sejumlah wilayah, seperti di Kota Surabaya, telah menunjukkan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui integrasi sistem informasi (Prabowo & Rizky, 2020). Layanan ini memudahkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran secara online, mengurangi antrean fisik di fasilitas kesehatan, serta mempercepat proses rujukan pasien.

Dengan demikian, keterlibatan aktif masyarakat dalam penggunaan e-health menjadi elemen kunci dalam proses transformasi digital sektor kesehatan. Hal ini tidak hanya memperkuat efisiensi interaksi antara pasien dan penyedia layanan, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas dan pemerataan layanan kesehatan secara keseluruhan.

2.3 Pemanfaatan E-Health

Pemanfaatan e-health mengacu pada penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam mendukung berbagai aspek pelayanan kesehatan, meliputi proses diagnosis, terapi, administrasi, hingga edukasi kesehatan. Menurut M. Azmi Winda (2020), e-health merupakan bentuk layanan publik yang terdiri atas aplikasi TIK yang terintegrasi dengan seluruh elemen fungsional dalam sektor kesehatan, yang berfungsi sebagai landasan berbasis pengetahuan.

Implementasi e-health memberikan kontribusi signifikan dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan, antara lain melalui kemudahan akses terhadap informasi kesehatan, percepatan proses pendaftaran pasien, serta efisiensi dalam komunikasi antara pasien dengan tenaga medis. Salah satu contohnya dapat ditemukan pada Puskesmas di Kota Surabaya, yang telah menerapkan sistem antrian daring, memberikan kemudahan bagi masyarakat, dan berimplikasi positif terhadap peningkatan tingkat kepuasan pasien (Nurkholis & Saputra, 2021).

Lebih lanjut, e-health juga memainkan peran strategis dalam edukasi masyarakat terkait kesehatan. Pengenalan dan pemanfaatan layanan ini terbukti mampu mengurangi mobilitas masyarakat ke fasilitas kesehatan secara langsung. Misalnya, di Kelurahan Pucangsawit, Kecamatan Jebres, warga mulai memanfaatkan e-health sebagai media untuk memperoleh informasi dan layanan perawatan kesehatan secara mandiri (Setyo Adjie Prabowo; Prabowo & Rizky, 2020).

Dengan demikian, e-health tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem pelayanan kesehatan, tetapi juga mendorong pemberdayaan masyarakat

dalam mengelola kesehatan pribadi melalui akses informasi yang lebih cepat, akurat, dan mudah dijangkau.

Sistem informasi pendaftaran pasien memungkinkan pasien untuk mendaftar secara cepat dan mudah tanpa harus mengantre atau datang langsung ke rumah sakit. Hal ini akan mempercepat proses pendaftaran pasien dan memungkinkan pasien untuk segera mendapatkan pelayanan medis yang dibutuhkan. Dengan penggunaan sistem informasi pendaftaran pasien, pasien dapat mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan cepat. Sistem ini memungkinkan pasien untuk mendapatkan informasi tentang jadwal kunjungan mereka, lokasi rumah sakit atau klinik, dan jenis pelayanan yang tersedia. Pendaftaran pasien adalah tempat bantuan yang mendasari bagi pasien untuk mencari pengobatan di pusat kesehatan. Bagian pendaftaran rawat jalan adalah pemberian layanan kesehatan di pusat kesehatan serta memberikan kualitas yang bermutu. Bermula dari pendaftaran, pasien akan menilai rumah sakit itu mempunyai layanan berkualitas baik ataupun kebalikannya (Saputro, 2015). Pendaftaran langsung (offline) adalah pasien ataupun keluarga pasien datang langsung ke pusat kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, sementara itu pendaftaran tidak langsung (online) adalah pasien ataupun keluarga yang mendaftar melalui fasilitas teknologi, seperti mendaftar dengan menggunakan telephone, SMS (Short Message Service), WhatsApp, Website, dan lainnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Budi, 2011).

Kemudahan yang ditawarkan oleh pendaftaran melalui WA tidak hanya bermanfaat bagi pasien tetapi juga mengoptimalkan waktu dan sumber daya rumah sakit. Dengan mengadopsi sistem yang efisien ini, instalasi rawat jalan dapat mempercepat operasional mereka dan meningkatkan kepuasan pasien. Keberhasilan sistem pendaftaran melalui WA terletak pada kemudahan dan aksesibilitasnya. Secara keseluruhan, integrasi yang berhasil dari pendaftaran online dalam layanan kesehatan ialah tonggak penting. Namun, penting untuk melihatnya sebagai proses yang berkelanjutan, terus berevolusi untuk memenuhi kebutuhan yang terus berubah dari pasien. Dengan memprioritaskan dukungan berkelanjutan, perbaikan berkelanjutan, dan aksesibilitas, penyedia layanan kesehatan dapat memastikan bahwa potensi penuh dari sistem pendaftaran online terealisasi, memfasilitasi pengalaman yang mulus dan nyaman bagi semua pasien. Oleh karena itu, penting untuk mengedukasi dan mendorong pasien-pasien ini untuk mulai menggunakan pendaftaran online ini guna mendapatkan manfaatnya. Selain itu, sangat penting untuk meningkatkan kemudahan penggunaan dan aksesibilitas proses pendaftaran online untuk memaksimalkan penggunaannya.

2.4 E-Health

E-health merupakan bentuk inovasi berbasis aplikasi yang dikembangkan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Program ini dirancang untuk meningkatkan ketersediaan layanan, serta mendorong tercapainya efisiensi, efektivitas, dan kualitas dalam proses medis. Tidak hanya terbatas pada penyedia layanan kesehatan, implementasi e-health juga menempatkan pasien sebagai aktor aktif dalam sistem, yakni sebagai konsumen yang turut terlibat dalam proses pelayanan.

Saat ini, pemanfaatan e-health telah menjadi isu strategis di tingkat global dan termasuk dalam agenda World Summit on the Information Society (WSIS), yang mendorong integrasi pusat layanan kesehatan dan rumah sakit melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (Anwar et al., 2024).

Penggunaan aplikasi e-health berbasis web dapat dilakukan dengan mengakses situs resmi di alamat <https://ehealth.surabaya.go.id/pendaftaranv2/>. Secara formal, definisi E-Health sebagaimana dikemukakan oleh World Health Organization (WHO) merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang kesehatan untuk berbagai keperluan, seperti pelayanan pasien, riset, pendidikan, diagnosis penyakit, hingga pemantauan kesehatan masyarakat (Saharuddin, 2016). Dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 192/MENKES/SK/VI/2012, E-Health dijelaskan sebagai penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di sektor kesehatan, dengan tujuan utama meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Secara umum, E-Health atau *electronic health* merupakan suatu bentuk layanan berbasis aplikasi TIK yang terintegrasi dengan seluruh elemen pendukung sistem kesehatan. Perkembangannya saat ini mencakup berbagai konsep dan praktik, antara lain: electronic health records (EHR), telemedicine, consumer health informatics, health knowledge management, virtual healthcare teams, mobile health (m-health), serta healthcare information systems.

E-Health juga dapat dipandang sebagai solusi berskala enterprise atau korporat dalam sistem pelayanan kesehatan, yang melibatkan keterlibatan berbagai pemangku kepentingan, seperti rumah sakit, puskesmas, dinas kesehatan, institusi pendidikan tinggi di bidang kesehatan, industri farmasi, hingga poliklinik (Sambuaga et al., 2017).

2.5 Teori E-Health Literacy Questionnaire

2.5.1 Pengertian E-Health *Literacy Questionnaire*

Kuesioner Literasi E-Health (EHLQ) adalah alat multidimensi yang didasarkan pada kerangka EHLF yang terdefinisi dengan baik dengan properti yang kuat. Kuesioner ini memiliki bukti validitas konstruk yang memuaskan dan pengukuran yang andal dalam rentang yang luas. Pengembangan EHLQ mengikuti pendekatan yang didorong oleh validitas yang telah digunakan untuk mengembangkan beberapa kuesioner yang banyak digunakan dan sangat kuat. Tujuan pengembangan EHLQ adalah untuk membuat instrumen yang menangkap 7 elemen EHLF yang dihipotesiskan. Item EHLQ yang dihasilkan dan bertahan dalam fase pengurangan item, menangkap penilaian tingkat tinggi tentang pemahaman dan keterlibatan responden dalam informasi kesehatan, yang lebih

cocok untuk skala psikometrik, daripada inventaris. Skala tersebut dinamai ulang sebagai pemahaman tentang konsep dan bahasa kesehatan. Pengujian validitas awal ini menunjukkan bahwa EHLQ kemungkinan besar akan berharga untuk karakterisasi dan pemahaman literasi kesehatan digital (Kayser et al. 2018).

2.6 Variabel E-Health Literacy Questionnaire

2.6.1 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, responden diklasifikasikan berdasarkan usia, pendidikan, dan pendapatan. Pasien diharapkan dapat memberikan umpan balik tentang temuan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja (Sa'idah 2017).

1. Usia

Mengelompokkan responden berdasarkan rentang usia tertentu untuk memahami distribusi umur dalam sampel (Sa'idah 2017)

2. Pendidikan

Mengetahui tingkat pendidikan responden seperti SD, SMP, SMA dan perguruan tinggi untuk melihat latar belakang pendidikan responden (Sa'idah 2017).

3. Pendapatan

Mengklasifikasikan responden berdasarkan tingkat pendapatan untuk analisis ekonomi (Sa'idah 2017).

Tabel 2.1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Kategori
1.	Usia	a) Dibawah 20 tahun b) 20-40 tahun c) 40-60 tahun d) Diatas 60 tahun
2.	Pendidikan	a) SD-SMP b) SMA c) Perguruan Tinggi
3.	Pendapatan	a) Dibawah 1,5 juta b) 1,5-2,5 juta c) 2,5-3,5 juta d) Diatas 3,5 juta

2.7 Motivasi untuk terlibat dengan E-Health

Motivasi untuk terlibat dengan E-Health (pelayanan kesehatan berbasis elektronik) biasanya muncul dari berbagai faktor, baik dari sisi pasien, tenaga kesehatan, maupun institusi pelayanan kesehatan. Beberapa motivasi utamanya adalah:

1. Kemudahan Akses

Pasien termotivasi menggunakan E-Health karena dapat mengakses layanan kesehatan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan.

2. Efisiensi Waktu dan Biaya

Layanan digital mengurangi waktu tunggu, biaya transportasi, serta mempercepat proses administrasi maupun konsultasi medis.

3. Peningkatan Kualitas Pelayanan

E-Health mempermudah komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, memungkinkan monitoring kesehatan secara berkelanjutan, serta mendukung pengambilan keputusan klinis yang lebih cepat.

4. Transparansi dan Kontrol Data Kesehatan

Pasien merasa lebih termotivasi ketika bisa mengakses, memantau, dan mengontrol riwayat medis atau hasil pemeriksaan mereka sendiri melalui sistem digital.

5. Dukungan Teknologi

Adanya kemajuan teknologi (aplikasi mobile, telemedicine, rekam medis elektronik) membuat masyarakat lebih tertarik karena dianggap praktis dan modern.

6. Kepedulian terhadap Kesehatan Pribadi

Motivasi juga datang dari kesadaran diri untuk menjaga kesehatan, mencegah penyakit, serta mengikuti gaya hidup sehat dengan bantuan aplikasi digital.

2.8 Keterlibatan Dalam Kesehatan Pribadi

Keterlibatan dalam kesehatan pribadi adalah partisipasi aktif individu dalam menjaga, memantau, dan mengelola kondisi kesehatannya sendiri, baik melalui perilaku sehari-hari maupun pemanfaatan layanan kesehatan.

Hal ini mencakup:

1. Kesadaran dan Pengetahuan

Individu memahami pentingnya pola hidup sehat, seperti makan bergizi, olahraga, istirahat cukup, dan menghindari perilaku berisiko.

2. Pengambilan Keputusan

Seseorang terlibat dalam menentukan pilihan terkait kesehatan, misalnya mengikuti program pencegahan penyakit, melakukan pemeriksaan rutin, atau memilih pengobatan tertentu.

3. Penggunaan Teknologi Kesehatan

Melibatkan diri dengan aplikasi kesehatan, rekam medis elektronik, telemedicine, atau perangkat pemantau kesehatan (wearable devices).

4. Kepatuhan Terhadap Terapi

Disiplin dalam mengikuti anjuran dokter, minum obat sesuai resep, dan melakukan kontrol kesehatan sesuai jadwal.

5. Tanggung Jawab Pribadi

Menyadari bahwa kesehatan adalah investasi pribadi, sehingga setiap orang bertanggung jawab atas perilaku dan kebiasaan yang memengaruhi kondisi fisiknya maupun mentalnya.

2.9 Pemanfaatan E-Health

Pemanfaatan E-Health adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk meningkatkan akses, kualitas, efisiensi, dan efektivitas layanan.

Bentuk pemanfaatannya meliputi:

1. Telemedicine / Telekonsultasi

Konsultasi kesehatan jarak jauh antara pasien dengan tenaga kesehatan melalui video call, chat, atau aplikasi.

2. Rekam Medis Elektronik (RME/EMR)

Penyimpanan, pengolahan, dan pertukaran data medis pasien secara digital untuk memudahkan akses informasi antar tenaga kesehatan.

3. Aplikasi Mobile Kesehatan

Aplikasi untuk memantau aktivitas fisik, pola makan, tekanan darah, kadar gula, hingga pengingat minum obat.

4. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)

Mendukung administrasi, pelayanan, dan manajemen rumah sakit secara digital.

5. E-Prescription

Resep obat elektronik yang terhubung dengan apotek, sehingga meminimalkan kesalahan dan mempercepat pelayanan.

6. Health Education Online

Penyediaan informasi kesehatan melalui website, aplikasi, atau media sosial untuk meningkatkan literasi kesehatan masyarakat.