

Pemanfaatan Pelayanan *Telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar

Use of Telemedicine Services among Generation Z In Makassar City

Dian Saputra Marzuki¹, Sukri Palutturi², St. Rosmanely³, Adelia Undang Sari Ady Mangilep⁴, Andi Nurazizah Idris⁵, Nurhayani⁶, Muhammad Arsyad⁷ Wana Kurnia⁸,

A. Rania Adlia⁹

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9} Universitas Hasanuddin

(e-mail: diansaputramarzuki@gmail.com, Jalan Perintis Kemerdekaan KM 10, Makassar)

ABSTRAK

Telemedicine merupakan layanan kesehatan berbasis teknologi yang memungkinkan konsultasi medis jarak jauh secara efektif, terutama di wilayah dengan keterbatasan akses layanan kesehatan. Penggunaannya di Indonesia terus meningkat, termasuk di kalangan Generasi Z yang tumbuh dengan teknologi digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan layanan *telemedicine* oleh Generasi Z di Kota Makassar. Desain penelitian yang digunakan adalah cross sectional study dengan jumlah sampel sebanyak 320 responden dari SMAN 1, SMAN 5, dan SMAN 21 Makassar, yang dipilih melalui teknik accidental sampling. Penelitian dilakukan pada 19-26 Mei 2025. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi dengan penggunaan layanan *telemedicine* ($p < 0,001$; $p = 0,008$; $p < 0,001$; $p < 0,001$). Selain itu, ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial berdasarkan jenis kelamin juga berhubungan dengan pemanfaatan *telemedicine* ($p = 0,023$), sedangkan ekspektasi usaha tidak menunjukkan hubungan signifikan berdasarkan jenis kelamin ($p = 0,242$). Disimpulkan bahwa faktor-faktor dalam model UTAUT berpengaruh terhadap penggunaan *telemedicine* oleh Generasi Z di Makassar, dengan jenis kelamin sebagai variabel moderator pada ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial.

Kata Kunci: *Telemedicine*, Generasi Z, Jenis Kelamin, Teknologi Kesehatan

ABSTRACT

Telemedicine is a technology-based health service that enables remote medical consultations effectively, particularly in areas with limited access to healthcare. Its utilization in Indonesia continues to increase, especially among Generation Z who have grown up with digital technology. This study aimed to identify the factors influencing the use of telemedicine services by Generation Z in Makassar City. The research design employed was a cross-sectional study with a total sample of 320 respondents from SMAN 1, SMAN 5, and SMAN 21 Makassar, selected using accidental sampling. The study was conducted from May 19 to May 26, 2025. The results showed a significant relationship between performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions with the use of telemedicine services ($p < 0.001$; $p = 0.008$; $p < 0.001$; $p < 0.001$). In addition, performance expectancy and social influence based on gender were also found to be significantly associated with telemedicine utilization ($p = 0.023$), while effort expectancy did not show a significant relationship based on gender ($p = 0.242$). It is concluded that the factors in the UTAUT model influence the use of telemedicine among Generation Z in Makassar, with gender acting as a moderating variable for performance expectancy and social influence.

Keywords: *Telemedicine*, *Generation Z*, *Gender*, *Health Technolog*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat sebagaimana diamanatkan oleh UUD 1945. Namun, rasio dokter di Indonesia masih tergolong rendah dibandingkan negara-negara Asia Tenggara lain, sehingga akses terhadap layanan kesehatan belum merata (Permana dkk, 2020). Untuk mengatasi keterbatasan ini, teknologi kesehatan berkembang pesat, salah satunya melalui telemedicine. WHO mendefinisikan *telemedicine* sebagai layanan kesehatan jarak jauh yang tidak dibatasi ruang, dan sejak pandemi COVID-19 penggunaannya semakin populer karena memberikan kemudahan akses (Patrisyah, 2023).

Di Indonesia, penggunaan *telemedicine* meningkat hingga 30% pada tahun 2021 karena kemudahan akses untuk penanganan penyakit ringan (Tarifu dkk., 2023). Saat ini terdapat lebih dari 120 aplikasi *telemedicine* yang tersedia, baik dari pihak swasta maupun pemerintah, di antaranya Halodoc, Alodokter, Yesdok, Klikdokter, dan Mobile JKN (Littik dkk, 2024). Aplikasi-aplikasi tersebut tidak hanya menawarkan fitur medis seperti konsultasi dokter, layanan laboratorium, home service, dan janji temu, tetapi juga menyediakan fitur non-medis berupa artikel kesehatan untuk meningkatkan literasi masyarakat.

Pemanfaatan *telemedicine* semakin menyebar Generasi Z, yaitu individu yang lahir antara tahun 1995 hingga 2010 (Codrington dkk, 2004). Generasi ini tumbuh bersama teknologi digital, terbiasa menggunakan gawai, dan memiliki tingkat literasi teknologi yang lebih tinggi dibanding generasi sebelumnya (Ghazali & Samaria, 2024). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kelompok usia 15–24 tahun, khususnya siswa SMA, merupakan pengguna aktif aplikasi *telemedicine* (Araminta & Sophianingrum, 2016). Di Kota Makassar, SMA Negeri memiliki jumlah siswa terbanyak, menjadikannya sebagai lokasi yang representatif untuk meneliti perilaku pemanfaatan *telemedicine* di kalangan Generasi Z (Araminta dkk., 2023). SMA Negeri yang memiliki jumlah siswa terbanyak di Sulawesi Selatan yaitu SMA Negeri 5 Makassar, SMA Negeri 21 Makassar, dan SMA Negeri 1 Makassar (Badan Pusat Statistika RI, 2023). Hasil survei awal menemukan bahwa mayoritas siswa di sekolah tersebut telah menggunakan *telemedicine*, terutama Halodoc, karena praktis, hemat waktu, dan membantu mengatasi kendala jarak ke fasilitas kesehatan.

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa harga (*price value*) merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap niat penggunaan layanan *telemedicine* di

Dian Saputra Marzuki, Sukri Palutturi, St. Rosmanely, Adelia Undang Sari Ady Mangilep, Andi Nurazizah Idris, Nurhayani, Muhammad Arsyad, Wana Kurnia, A. Rania Adlia : Pemanfaatan Pelayanan

kalangan generasi muda, khususnya Gen Z dan *Millennials*. Faktor lain yang turut memengaruhi adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence*, yang secara bersama-sama meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat intensi penggunaan *telemedicine* (Alodokter, 2023). Untuk menganalisis perilaku pemanfaatan *telemedicine*, digunakan kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), khususnya variabel use behavior yang meliputi frekuensi, intensitas, dan pola penggunaan. Faktor yang memengaruhinya antara lain *performance expectancy* (keyakinan manfaat), *effort expectancy* (kemudahan penggunaan), *social influence* (dukungan sosial), dan *facilitating conditions* (dukungan infrastruktur) (Venkatesh et al., 2003). Jenis kelamin dipertimbangkan sebagai variabel moderasi, karena penelitian Riyanto (2021) menunjukkan perempuan lebih sering memanfaatkan *telemedicine* untuk menghemat biaya, waktu, dan perjalanan.

Penelitian ini memiliki kebaruan karena secara khusus menganalisis pemanfaatan *telemedicine* di kalangan siswa SMA di Kota Makassar dengan menggunakan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), serta melibatkan jenis kelamin sebagai variabel moderasi. Temuan ini diharapkan memberikan kontribusi empiris dalam memahami faktor penerimaan teknologi kesehatan dan dapat menjadi dasar bagi kebijakan pelayanan kesehatan berbasis teknologi di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional study* untuk memahami pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z di Kota Makassar. Penelitian dilaksanakan di SMA Negeri 5 Makassar, SMA Negeri 21 Makassar, dan SMA Negeri 1 Makassar yang berlangsung pada bulan Januari 2025. Populasi penelitian adalah seluruh siswa/iSMA Negeri 5 Makassar, SMA Negeri 21 Makassar, dan SMA Negeri 1 Makassar yang berjumlah 3.805 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan Tabel *Isaac* dan *Michael* dengan taraf kesalahan 5%. Sehingga, jumlah sampel penelitian ini sebanyak 320 siswa, yang terbagi menjadi 109 siswa di SMA Negeri 5 Makassar, 108 siswa di SMA Negeri 21 Makassar, dan 103 siswa di SMA Negeri 1 Makassar. Sampel diambil secara accidental sampling dengan kriteria berupa pengguna layanan *telemedicine*.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara langsung menggunakan kuesioner *Google Form* yang terdiri dari identitas responden, pertanyaan umum tentang

pemahaman *telemedicine*, dan pertanyaan khusus terkait variabel penelitian (*use behavior, performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions*) dengan skala Likert dengan kategori Sangat Tidak Setuju (STS) : 1 Poin, Tidak Setuju (TS) : 2 poin, Netral(N): 3 Poi, Setuju (S) : 4 Poin, Sangat Setuju (SS) : 5 Poin. Adapun kriteria objektif pada penelitian ini adalah baik dan kurang baik, dimana baik dikategorikan dengan skor > 15 poin, dan kurang baik dengan skor < 14 poin. Instrumen penelitian berupa kuesioner dalam penelitian ini telah melalui proses uji validitas dan reliabilitas sebelum digunakan untuk pengumpulan data. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan memiliki nilai koefisien korelasi (r hitung) lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat dinyatakan valid.

Sedangkan, data sekunder dikumpulkan dari Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan berupa jumlah siswa yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan. Data diolah dan dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics version 29 melalui analisis univariat (distribusi frekuensi, dispersi, dan mean) dan analisis bivariat (uji *Chi-square*) untuk menilai hubungan antar variabel. Penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan narasi untuk memperjelas penjelasan.

HASIL

Berdasarkan Tabel 1, yang merangkum karakteristik responden penelitian, Mayoritas responden adalah siswa kelas 2 SMA (71.3%), sedangkan siswa kelas 3 SMA merupakan kelompok terkecil (1.6%). Hal ini karena siswa kelas 2 cenderung lebih stabil dalam aktivitas sekolah dan memiliki waktu luang lebih dibandingkan siswa kelas 3 yang fokus pada persiapan ujian akhir, maupun siswa kelas 1 yang masih dalam tahap adaptasi. Kondisi tersebut membuat siswa kelas 2 lebih aktif menggunakan smartphone dan aplikasi kesehatan digital, sehingga lebih relevan untuk diteliti (BPS Kota Makassar, 2023).

Tabel 1. Karakteristik Responden pada Generasi Z di SMA Negeri 5 Makassar, SMA Negeri 12 Makassar, dan SMA Negeri 1 Makassar

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	129	40,3
Perempuan	191	59,7
Usia		
13 Tahun	5	1,6
14 Tahun	56	17,5

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
16 Tahun	181	56,5
17 Tahun	72	22,5
18 Tahun	6	1,9
Sebaran Sekolah	109	34,1
SMA Negeri 5 Makassar SMA	108	33,8
Negeri 21 Makassar	103	32,2
Tingkatan Kelas	87	27,1
Kelas I SMA	228	71,3
Kelas II SMA	5	1,6
Tujuan Penggunaan	80	25
Pribadi	102	31,9
Keluarga	138	43,1
Lama Penggunaan	163	50,9
< 1 Tahun	157	49,1
Aplikasi Telemedicine	203	43,4
Halodoc	130	27,8
Mobile JKN	60	12,8
Alodokter	34	7,3
Klikdokter	12	2,6
Gooddokter	8	1,8
Yesdok	20	4,3
Layanan telemedicine pada masing-masing faskes	58	10,5
Buat Janji Temu	144	25,8
Chat dengan dokter Periksa kesehatan diri Informasi kesehatan Layanan khusus	130	23,5
Toko kesehatan	128	23
	30	5,4
	66	11,8
Total	320	100

Sumber: Data Primer, 2025

Dari segi pemanfaatan *telemedicine*, sebagian besar responden (43.1%) menggunakan aplikasi *telemedicine* untuk tujuan pribadi dan keluarga, sementara 25% hanya untuk keperluan pribadi. Lebih dari separuh responden (50.9%) memiliki pengalaman menggunakan aplikasi kurang dari satu tahun, dengan Halodoc menjadi aplikasi yang paling populer (43.4%), berbanding terbalik dengan Yesdok yang paling jarang digunakan (1.8%). Fitur yang paling banyak dimanfaatkan adalah chat dengan dokter (25.8%), dan pemanfaatan informasi kesehatan/berita kesehatan juga cukup tinggi sebagai tindakan preventif (23%).

Berdasarkan Tabel 1, yang menggambarkan pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z di Kota Makassar, dari 320 responden terdapat sebagian besar (52.8%) menyatakan sering menggunakan aplikasi *telemedicine*, sementara sisanya (47.2%) jarang menggunakannya. Mayoritas responden (70.6%) menilai bahwa ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) aplikasi *telemedicine* sudah baik, namun masih terdapat 29.4% responden yang menganggapnya kurang baik. Sebanyak 52.8% responden menyatakan ekspektasi usaha (*effort expectancy*) aplikasi *telemedicine* sudah baik, sementara 47.2% merasa kurang baik. Terkait pengaruh sosial (*social influence*), 54.4% responden merasakan pengaruh positif dari penggunaan aplikasi *telemedicine*, sedangkan 45.6% kurang merasakan pengaruh positif tersebut. Untuk kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), 62.8% responden menilai kondisi yang ada sudah baik dalam mendukung penggunaan aplikasi *telemedicine*, namun 37.2% merasa kondisi tersebut masih kurang baik.

Tabel 2. Distribusi Responden berdasarkan Variabel Penelitian terhadap Generasi Z di SMA Negeri 5 Makassar, SMA Negeri 21 Makassar

Variabel	n	%
Kebiasaan Pengguna (<i>Use Behavior</i>)	169	52,8
Sering	151	47,2
Jarang		
Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)	226	70,6
Baik	94	29,4
Kurang Baik		
Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	169	52,8
Baik	151	47,2
Kurang Baik		
Pengaruh Sosial ((<i>Social Influence</i>)	174	54,4
Berpengaruh	146	45,6
Kurang Berpengaruh		
Kondisi yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>)	201	62,8
Baik	119	37,2
Kurang Baik		

Berdasarkan Tabel 2, yang menyajikan hasil analisis bivariat antara kebiasaan pengguna dengan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi, terdapat perbedaan signifikan dalam persepsi responden yang

sering dan jarang menggunakan aplikasi *telemedicine*. Mayoritas responden yang sering menggunakan aplikasi *telemedicine* menilai ekspektasi kinerja (145 responden), ekspektasi usaha (101 responden), pengaruh sosial (112 responden), dan kondisi yang memfasilitasi (123 responden) dari aplikasi *telemedicine* berkategori baik. Sebaliknya, pada kelompok responden yang jarang menggunakan aplikasi *telemedicine*, proporsi yang menilai keempat faktor tersebut berkategori baik lebih rendah.

Hasil uji *Chi-square* menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kebiasaan pengguna dengan ekspektasi kinerja ($p < 0.001$), kebiasaan pengguna dengan ekspektasi usaha ($p = 0.008$), kebiasaan pengguna dengan pengaruh sosial ($p < 0.001$), serta kebiasaan pengguna dengan kondisi yang memfasilitasi ($p = 0.001$). Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kebiasaan pengguna aplikasi *telemedicine* (*use behavior*) dengan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi.

Tabel 3. Hubungan antara Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi yang Memfasilitasi dengan Kebiasaan Pengguna dalam Pemanfaatan Pelayanan Telemicine pada Generasi Z di Kota Makassar

	Kebiasaan Pengguna (<i>use behavior</i>)				Total		p	
	Sering		Jarang		n	%		
	n	%	n	%				
Ekspektasi Kinerja								
Baik	145	85,7	81	53,6	226	100	<0,001	
Kurang Baik	24	14,3	70	46,4	94	100		
Ekspektasi Usaha								
Baik	101	59,7	68	45	169	100	0,008	
Kurang baik	68	40,3	83	55	151	100		
Pengaruh Sosial								
Berpengaruh	112	66,3	62	41	174	100	<0,001	
Kurang berpengaruh	57	33,7	89	59	146	100		
Kondisi yang Memfasilitasi	123	72,8	78	51,7	201	100		
Baik	46	27,2	73	48,3	119	100	<0,001	
Kurang baik								
Total	169	100	151	100	320	100		

Berdasarkan Tabel 3, yang menganalisis hubungan antara jenis kelamin dengan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang

memfasilitasi, didapatkan hasil sebagai berikut bahwa pada variabel ekspektasi kinerja, 82 dari 129 responden laki-laki menilai baik, sementara 144 dari 191 responden perempuan juga menilai baik. Hasil uji *Chi-square* menunjukkan adanya hubungan signifikan antara jenis kelamin dengan ekspektasi kinerja ($p = 0.023$). Untuk variabel ekspektasi usaha, 63 responden laki-laki menilai baik dan 106 responden perempuan juga menilai baik. Namun, uji *Chi-square* menunjukkan tidak ada hubungan signifikan antara jenis kelamin dengan ekspektasi usaha ($p = 0.242$).

Pada variabel pengaruh sosial, hanya 17 responden laki-laki merasakan pengaruh sosial yang baik, sedangkan 157 responden perempuan merasakan pengaruh sosial positif. Hasil uji *Chi-square* menunjukkan adanya hubungan signifikan antara jenis kelamin dan pengaruh sosial ($p < 0.001$). Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara laki-laki dan perempuan dalam hal ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial terhadap pemanfaatan *telemedicine*, namun tidak ada perbedaan signifikan dalam ekspektasi usaha.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan bahwa 70,6% responden menilai ekspektasi kinerja *telemedicine* baik, dan hasil uji menunjukkan hubungan signifikan dengan perilaku penggunaan. Temuan ini mendukung teori UTAUT bahwa manfaat yang dirasakan dari teknologi menjadi faktor utama dalam niat dan perilaku penggunaan (Venkatesh et al., 2003). Hasil ini sejalan dengan penelitian Andika (2023) dan Wibowo (2023) yang menemukan bahwa ekspektasi kinerja berhubungan dengan adopsi aplikasi digital. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kenyamanan, aksesibilitas, dan efektivitas biaya meningkatkan kepuasan serta mendorong penggunaan *telemedicine* (Prastiti dkk, 2024). Dengan demikian, semakin tinggi persepsi manfaat *telemedicine*, semakin besar peluang Generasi Z untuk menggunakannya secara rutin.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 145 responden generasi Z di Kota Makassar yang sering menggunakan aplikasi *telemedicine* merasa ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dari aplikasi *telemedicine* sudah tergolong baik. Selain itu, 81 responden yang jarang menggunakan aplikasi *telemedicine* juga merasa ekspektasi kinerjanya baik. Namun, ada juga 24 responden yang sering menggunakan aplikasi *telemedicine* yang merasa ekspektasi kinerjanya kurang baik, serta terdapat pula 70 responden yang jarang menggunakan aplikasi

Dian Saputra Marzuki, Sukri Palutturi, St. Rosmanely, Adelia Undang Sari Ady Mangilep, Andi Nurazizah Idris, Nurhayani, Muhammad Arsyad, Wana Kurnia, A. Rania Adlia : Pemanfaatan Pelayanan

telemedicine merasa ekspektasi kinerja dari aplikasi *telemedicine* tergolong kurang baik. Berdasarkan hasil uji *chi-square*, diperoleh nilai $p < 0.05$. Dengan kata lain, hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) dengan *use behavior* pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.

Perbedaan persepsi responden dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan aplikasi. Responden yang lebih sering menggunakan aplikasi cenderung memiliki ekspektasi positif karena menyadari manfaat, kemudahan, dan konsistensi solusi kesehatan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan karakteristik Generasi Z yang dekat dengan teknologi dan memiliki literasi digital tinggi (Rahmasari dkk., 2023). Dengan demikian, ekspektasi kinerja lebih ditentukan oleh pengalaman nyata dan manfaat yang dirasakan, bukan sekadar kebiasaan menggunakan teknologi.

Responden yang jarang menggunakan *telemedicine* tetap memiliki pandangan positif karena menilai aplikasi ini lebih nyaman dan mudah diakses dibandingkan kunjungan langsung. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan fleksibilitas dan efisiensi biaya *telemedicine* meningkatkan kepuasan pasien (Prastiti dkk., 2024). Dengan demikian, kenyamanan dan aksesibilitas menjadi faktor utama bagi pengguna meskipun frekuensi pemakaian rendah. Responden yang sering memakai *telemedicine* namun menilai kinerjanya kurang baik tetap menggunakan aplikasi karena kebutuhan mendesak, meski ada kendala seperti server down atau jaringan bermasalah. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan mendesak dapat mengatasi kekurangan teknis, tetapi tetap menurunkan kepuasan dan memengaruhi perilaku penggunaan.

Responden yang jarang memakai *telemedicine* dan menilai kinerjanya rendah merasa manfaat aplikasi tidak sebanding dengan kebutuhannya. Konten yang kurang relevan atau tidak akurat menurunkan kepuasan dan ekspektasi kinerja, sehingga mereka jarang menggunakannya. Penelitian ini menegaskan adanya keterkaitan yang signifikan antara ekspektasi kinerja dan perilaku penggunaan aplikasi *telemedicine*. Generasi Z cenderung lebih mudah mengadopsi layanan ini karena intensitas pengalaman penggunaan yang membentuk pemahaman manfaat, serta faktor kenyamanan dan aksesibilitas yang ditawarkan. Namun demikian, hambatan teknis maupun ketidaksesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna dapat mengurangi

kepuasan dan menghambat adopsi. Dengan demikian, semakin tinggi ekspektasi positif terhadap kinerja aplikasi telemedicine, maka semakin besar pula probabilitas terjadinya perilaku penggunaan secara konsisten.

Dalam konteks *telemedicine*, ekspektasi usaha (*effort expectancy*) ini sangat penting karena dapat mempengaruhi keputusan individu untuk menggunakan layanan (Petalina dkk, 2021). Berdasarkan teori, terdapat hubungan antara ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dan *use behavior*. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin besar kemudahan yang dirasakan oleh pengguna terhadap manfaat dan efektivitas suatu teknologi, semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk memanfaatkannya secara aktif dalam aktivitas sehari-hari (Venkatesh *et al*, 2003).

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sejumlah 101 responden yang sering menggunakan aplikasi *telemedicine* merasa bahwa ekspektasi usaha dari aplikasi tersebut sudah baik. Terdapat pula 68 responden yang jarang menggunakan aplikasi *telemedicine* juga memiliki pandangan yang sama. Namun, terdapat 68 responden yang sering menggunakan aplikasi *telemedicine* merasa ekspektasi usaha dari aplikasi tersebut kurang baik dan 83 responden yang jarang menggunakan aplikasi *telemedicine* juga merasakan hal yang serupa. Berdasarkan hasil uji *chi-square*, diperoleh nilai $p < 0.05$. Dengan kata lain, hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dengan *use behavior* pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.

Responden yang sering maupun jarang menggunakan aplikasi *telemedicine* dan berpendapat ekspektasi usaha aplikasi *telemedicine* telah baik, berpendapat bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan dengan fitur yang sederhana dan mudah dipahami. Pengalaman positif dalam berinteraksi dengan aplikasi juga meningkatkan keinginan untuk terus menggunakannya. Hal ini sangat relevan bagi generasi Z, yang memiliki literasi digital yang tinggi dibandingkan generasi lainnya, sehingga mereka cenderung lebih mudah beradaptasi dengan fitur-fitur baru (Adelia dan Setyanto, 2024). Kemudahan akses dan fitur interaktif menjadi alasan utama generasi Z memilih aplikasi *telemedicine* sebagai media konsultasi kesehatan (Rizki, 2024). Pengalaman positif ini tidak hanya meningkatkan keinginan untuk terus menggunakan aplikasi, tetapi juga memperkuat persepsi mereka terhadap *telemedicine* sebagai solusi kesehatan yang praktis dan sesuai dengan gaya hidup digital generasi Z.

Responden yang merasa ekspektasi usaha (*effort expectancy*) aplikasi *telemedicine* kurang baik, baik yang sering atau jarang menggunakan aplikasi tersebut, berpendapat bahwa aplikasi tersebut sering kali rumit dan membutuhkan usaha lebih untuk memahami fitur-fiturnya, terutama pada fitur yang baru dikembangkan. Fitur yang baru dikembangkan cenderung jarang disosialisasikan oleh pihak penyedia layanan, sehingga beberapa responden merasa kesulitan dalam mengimplementasikan fitur tersebut. Terdapat pula beberapa responden yang tetap menggunakan aplikasi *telemedicine* meskipun merasa ekspektasi usahanya (*effort expectancy*) kurang baik karena kebutuhan akan layanan kesehatan yang cepat dan efisien, serta manfaat lain yang mereka rasakan. Generasi Z cenderung mencari solusi praktis untuk masalah kesehatan mereka, sehingga meskipun ada kendala dalam penggunaan aplikasi, mereka tetap memanfaatkannya demi kenyamanan dan efisiensi. Hal ini selaras dengan temuan bahwa generasi Z proaktif dalam menjaga kesehatan, menggunakan aplikasi kesehatan meditasi, dan mengikuti terapi *online* (Adelia dan Setyanto, 2024). Mengingat generasi Z sangat bergantung pada teknologi dan konektivitas internet, masalah ini dapat menjadi penghalang utama dalam adopsi *telemedicine*.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, teridentifikasi masalah penting terkait pemanfaatan aplikasi *telemedicine* di kalangan Generasi Z di Kota Makassar, yaitu masih terdapat kekurangan dan keterbatasan dari aplikasi *telemedicine* dalam memberikan pengalaman yang mudah, efisien, dan memuaskan. Sehingga, penyedia layanan perlu berfokus pada peningkatan kualitas, mengatasi masalah teknis, dan memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan Generasi Z. Secara umum, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andika (2023), yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dengan *use behavior* (Andika, 2023). Sehingga, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi ekspektasi positif terhadap kemudahan penggunaan aplikasi *telemedicine*, maka semakin besar kemungkinan seseorang untuk menggunakannya.

Pengaruh sosial (*social influence*) adalah salah satu faktor utama dalam adopsi teknologi, termasuk *telemedicine*. Kepercayaan sosial terhadap keamanan dan efektivitas *telemedicine* juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan adopsi teknologi ini, terutama di daerah dengan akses kesehatan terbatas (Lelyana, 2024).

Secara teoritis, pengaruh sosial (*social influence*) berkaitan erat dengan perilaku penggunaan (*use behavior*). Hal ini memiliki arti bahwa semakin tinggi pengaruh sosial terkait manfaat teknologi tertentu, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakannya secara aktif dalam kehidupan sehari-hari (Venkatesh *et al*, 2003).

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh sosial (*social influence*) terhadap penggunaan aplikasi *telemedicine* pada generasi Z di Kota Makassar bervariasi. Sejumlah 112 responden yang sering menggunakan aplikasi *telemedicine* merasakan adanya pengaruh sosial yang signifikan. Sementara itu, 62 responden yang jarang menggunakan aplikasi *telemedicine* juga merasakan hal yang sama. Namun, terdapat pula 57 responden yang sering menggunakan aplikasi *telemedicine* merasa pengaruh sosial kurang berpengaruh, dan 89 responden yang jarang menggunakan aplikasi *telemedicine* juga merasakan hal serupa. Berdasarkan hasil uji chi-square diperoleh nilai $p < 0,05$. Dengan kata lain, ada hubungan yang signifikan pengaruh sosial (*social influence*) dengan kebiasaan pengguna pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.

Responden yang merasakan pengaruh sosial yang signifikan, baik yang sering maupun jarang menggunakan aplikasi *telemedicine* cenderung mempertimbangkan pendapat dan pengaruh dari lingkungan sekitar, seperti keluarga dan teman, dalam mengambil keputusan untuk menggunakan layanan tersebut. Keberadaan teman atau orang sekitar yang menggunakan aplikasi *telemedicine* juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan mereka. Hal ini sejalan dengan karakter Generasi Z yang menghargai koneksi dan komunitas. Meskipun dikenal mandiri, generasi Z tetap mencari validasi dan rekomendasi dari orang-orang yang dipercaya, terutama dalam hal-hal baru atau yang melibatkan risiko, seperti mencoba layanan *telemedicine*. Pengaruh sosial ini bisa berupa rekomendasi langsung, testimoni positif atau sekadar melihat orang lain menggunakan aplikasi tersebut. Adanya dukungan sosial ini dapat mengurangi keraguan dan meningkatkan kepercayaan Generasi Z terhadap efektivitas dan keamanan *telemedicine* (Azizah dkk, 2024).

Sebaliknya, responden yang merasa pengaruh sosial kurang berpengaruh lebih mengandalkan pengalaman pribadi dan kebutuhan individu dalam memutuskan untuk menggunakan aplikasi *telemedicine*. Rasa ketidakpuasan terhadap aplikasi

telemedicine, seperti masalah teknis dan keterbatasan fitur, juga membuat mereka tidak terpengaruh oleh opini sosial. Hal ini sejalan dengan salah satu karakteristik generasi Z yang cenderung lebih kritis terhadap informasi yang mereka terima secara *online* (Azizah dkk, 2024). Beberapa dari generasi Z lebih percaya pada pengalaman langsung dan riset pribadi daripada sekadar mengikuti tren atau opini populer. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa Generasi Z proaktif dalam mencari informasi kesehatan dan menggunakan aplikasi kesehatan untuk memantau kondisi mereka (Rizki, 2024).

Secara umum, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyah & Rusfian (2020). Ardiansyah & Rusfian (2020) melakukan penelitian terkait penggunaan *telemedicine* pada tenaga kesehatan di daerah tertinggal. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa pengaruh sosial (*social influence*) memberikan pengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi *telemedicine* (Ardiansyah, dan Rusfian, 2020). Sehingga, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa ketika individu merasakan dukungan dari lingkungan sosial mereka dan memiliki akses ke informasi yang jelas tentang manfaat aplikasi *telemedicine* maka mereka lebih cenderung untuk mengadopsi *telemedicine* dalam kehidupan sehari-harinya.

Dalam konteks *telemedicine*, kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) mencakup infrastruktur seperti petunjuk penggunaan, tampilan yang menarik, serta pengetahuan dan keterampilan pengguna dalam menggunakan aplikasi *telemedicine*. Secara teoritis, Ketika kondisi tersebut terpenuhi, maka pengguna cenderung merasa lebih nyaman dan percaya diri untuk memanfaatkan layanan *telemedicine* (Venkatesh *et al*, 2003). Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi tentang kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) aplikasi *telemedicine* di kalangan generasi Z di Kota Makassar bervariasi. Mayoritas responden yang sering menggunakan aplikasi *telemedicine*, yaitu sebanyak 138 responden, merasa bahwa kondisi yang memfasilitasi sudah baik. Sejalan dengan itu, 99 responden yang jarang menggunakan aplikasi *telemedicine* juga memiliki persepsi yang baik. Namun, terdapat juga 31 responden yang sering menggunakan aplikasi *telemedicine* yang merasa kondisi yang memfasilitasi kurang baik, dan 52 responden yang jarang menggunakan aplikasi *telemedicine* merasakan hal yang sama. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh nilai $p < 0,05$. Dengan kata lain, ada hubungan yang signifikan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dengan *use behavior* pemanfaatan

pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.

Responden yang merasakan kondisi memfasilitasi baik menilai dukungan fasilitas telemedicine sudah memadai melalui tampilan intuitif dan kemudahan penggunaan, selaras dengan literasi digital tinggi Generasi Z yang memudahkan adaptasi fitur baru (Prastiti dkk., 2024; Azizah dkk., 2024). Sebaliknya, responden yang menilai kondisi kurang baik menghadapi kendala akses internet dan keterbatasan fitur aplikasi, yang menurunkan kepuasan meskipun tetap digunakan karena efisiensi layanan kesehatan. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan adopsi telemedicine dipengaruhi oleh kemudahan akses sekaligus kesiapan infrastruktur teknologi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, teridentifikasi masalah penting terkait pemanfaatan aplikasi *telemedicine* di kalangan Generasi Z di Kota Makassar, yaitu terdapatnya fitur aplikasi yang belum berkembang secara maksimal sehingga menyulitkan pengguna dalam menggunakan aplikasi *telemedicine*. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan responden, sebagian responden banyak mempersalahkan terkait aplikasi *telemedicine* yang bergantung pada akses internet. Generasi Z sangat bergantung pada koneksi internet, dan akses yang tidak stabil dapat menjadi penghalang utama dalam adopsi *telemedicine*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ferghyna, dkk (2020). Penelitian tersebut menyatakan bahwa menunjukkan variabel *facilitating condition* memberikan pengaruh positif terhadap variabel *use behavior* dalam penggunaan teknologi (Ferghyna dkk, 2020). Sehingga, penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas pendukung yang baik dapat meningkatkan kemudahan akses dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi *telemedicine*.

Perbedaan jenis kelamin terhadap ekspektasi kinerja dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kenyamanan dalam menggunakan teknologi, pengalaman sebelumnya dengan layanan digital, serta kebutuhan dan prioritas kesehatan yang berbeda antara laki-laki dan perempuan perempuan (Zobair, dkk, 2021). Dalam perspektif teori, ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) memiliki hubungan positif dengan jenis kelamin. Hal ini berarti bahwa perbedaan jenis kelamin dapat memengaruhi cara individu menilai dan merespons ekspektasi kinerja dari suatu teknologi (Venkatesh et al, 2003).

Hasil dari penelitian menunjukkan mayoritas responden, baik perempuan maupun laki-laki, yang menggunakan aplikasi *telemedicine* memiliki persepsi ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) yang baik. Sebanyak 144 responden perempuan dan 82 responden laki-laki merasakan manfaat positif dari penggunaan aplikasi *telemedicine*. Berdasarkan hasil uji chi-square diperoleh nilai p sebesar 0,023. Nilai p yang berada <0,05 ini dapat berarti ada hubungan jenis kelamin dengan ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) terhadap pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z di Kota Makassar.

Responden perempuan merasakan manfaat signifikan dari aplikasi *telemedicine*, karena efektivitas dalam memenuhi kebutuhan medis. Dukungan fasilitas yang memadai berupa fitur khusus perempuan, seperti kalender menstruasi, membuat mereka cenderung merasa bahwa aplikasi *telemedicine* dapat meningkatkan manfaat dalam kebutuhan kesehatannya. Hal ini sangat relevan bagi generasi Z perempuan yang tumbuh di era digital dan terbiasa mencari informasi kesehatan secara *online*. Dengan *telemedicine*, generasi Z perempuan dapat lebih proaktif dalam menjaga kesehatannya dan mengakses informasi yang terpercaya, dan berkonsultasi dengan tenaga medis tanpa harus terikat oleh batasan geografis atau waktu (Chabibah dan Kusumayati, 2021).

Sedangkan, responden laki-laki cenderung merasakan kemudahan akses layanan kesehatan yang ditawarkan oleh aplikasi, memungkinkan konsultasi medis tanpa harus mengunjungi klinik secara fisik. Beberapa responden laki-laki juga merasa lebih nyaman melakukan konsultasi secara online untuk menghindari antrean rumah sakit. Hal ini relevan bagi laki-laki yang cenderung memiliki keterbatasan waktu atau merasa enggan untuk mencari perawatan medis secara langsung akibat kesibukan sehari-harinya. *Telemedicine* menawarkan fungsi konsultasi medis jarak jauh yang efisien melalui panggilan video atau audio, sehingga pasien dapat berkonsultasi dengan dokter tanpa perlu datang ke klinik (Dewi, 2022).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Izkair & Kaluku (2023), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara jenis kelamin dengan ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) terhadap pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z di Kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden perempuan menilai aplikasi *telemedicine* efektif berkat fitur

seperti kalender menstruasi, sementara laki-laki menghargai kemudahan akses dan kenyamanan konsultasi online. Sehingga, memahami perbedaan jenis kelamin dalam ekspektasi kinerja merupakan hal penting bagi penyedia layanan aplikasi *telemedicine* di kalangan pengguna perempuan dan laki-laki.

Berdasarkan teori, ekspektasi usaha (*effort expectancy*) memiliki hubungan positif dengan jenis kelamin. Hal ini berarti bahwa perbedaan jenis kelamin dapat memengaruhi kemudahan individu dalam merespons ekspektasi kinerja dari suatu teknologi (Venkatesh *et al*, 2003). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan ekspektasi usaha (*effort expectancy*) aplikasi *telemedicine* berdasarkan jenis kelamin responden. Mayoritas responden perempuan (106 responden) memiliki ekspektasi usaha yang baik terhadap aplikasi *telemedicine*. Sebaliknya, mayoritas responden laki-laki (66 responden) memiliki ekspektasi usaha yang kurang baik. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh nilai $p > 0,05$ ini dapat diartikan bahwa tidak ada hubungan jenis kelamin dengan ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z di Kota Makassar.

Mayoritas responden perempuan menunjukkan ekspektasi usaha yang baik dalam menggunakan *telemedicine* karena lebih memahami tata cara penggunaannya dan aktif mencari informasi kesehatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa perempuan memiliki kecenderungan lebih tinggi dalam memanfaatkan layanan kesehatan, lebih terbuka terhadap teknologi, serta lebih peduli terhadap kesehatan dibandingkan laki-laki (Ramba, 2023; Victorya dkk., 2024; Ramli, 2022). Sedangkan, mayoritas responden laki-laki merasa memiliki ekspektasi usaha yang kurang baik karena merasa tidak terbiasa menggunakan aplikasi *telemedicine*, sehingga mereka kesulitan dalam memahami dan mengoperasikannya untuk kebutuhan kesehatan mereka (Ramba, 2023). Hal ini terjadi karena laki-laki memiliki kesibukan yang lebih banyak daripada perempuan dan laki-laki cenderung tidak mengkhawatirkan kesehatan secara berlebih (Ramli, 2022).

Penelitian ini sejalan dengan temuan Syahrani & Indah (2023) serta Ekawati dkk. (2022) yang menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak memoderasi ekspektasi usaha (*effort expectancy*) terhadap pemanfaatan teknologi maupun layanan kesehatan. Hasil penelitian ini menemukan bahwa responden perempuan cenderung memiliki ekspektasi usaha yang lebih baik dibanding laki-laki, yang kurang terbiasa

menggunakan aplikasi telemedicine. Dengan demikian, effort expectancy tidak terbukti sebagai faktor signifikan dalam menentukan adopsi telemedicine secara keseluruhan.

Hubungan antara jenis kelamin dan pengaruh sosial (*social influence*) merupakan topik yang menarik untuk diteliti, mengingat perbedaan dalam norma sosial dan ekspektasi yang sering kali melekat pada masing-masing gender. Pengaruh sosial (*social influence*) adalah sejauh mana individu merasa dipengaruhi oleh orang lain untuk menggunakan teknologi baru (Auliya dan Aransyah, 2023). Secara teoritis, pengaruh sosial (*social influence*) memiliki hubungan positif dengan jenis kelamin. Hal ini memiliki arti bahwa pengaruh sosial (*social influence*) dapat berbeda berdasarkan jenis kelamin (Venkatesh *et al*, 2003).

Penelitian ini menemukan adanya perbedaan dalam persepsi pengaruh sosial (*social influence*) terhadap penggunaan aplikasi *telemedicine* berdasarkan jenis kelamin. Mayoritas responden perempuan (157 responden) merasa bahwa pengaruh sosial berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi *telemedicine*. Sebaliknya, mayoritas responden laki-laki (112 responden) merasa bahwa pengaruh sosial kurang berpengaruh. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh nilai p sebesar <0,05. Dengan kata lain, ada hubungan jenis kelamin dengan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z di Kota Makassar.

Mayoritas responden perempuan menunjukkan kecenderungan lebih mempertimbangkan rekomendasi dari keluarga, teman, serta dukungan sosial dalam penggunaan telemedicine. Hal ini sejalan dengan karakteristik perempuan yang lebih terbuka berbagi pengalaman kesehatan dan lebih sering memanfaatkan layanan kesehatan. Pada Generasi Z, faktor tersebut semakin diperkuat oleh budaya interaksi digital melalui media sosial, sehingga rekomendasi dari orang terdekat menjadi determinan penting dalam keputusan penggunaan aplikasi telemedicine. Sedangkan, mayoritas responden laki-laki cenderung lebih mandiri dalam pengambilan keputusan terkait kesehatan. Selain itu, responden laki-laki yang tidak terbiasa menggunakan aplikasi *telemedicine* juga merasa kurang terpengaruh oleh dukungan sosial. Hal ini dapat dipengaruhi oleh maskulinitas yang dapat menjadi faktor yang membentuk stigma dalam perilaku mencari bantuan psikologis. Generasi Z laki-laki membawa nilai-nilai ini ke dalam pengambilan keputusan kesehatan dengan mengandalkan riset

pribadi dan informasi yang mereka temukan sendiri daripada mencari saran atau dukungan dari orang lain (Hapsari dkk, 2023).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Izkair & Kaluku (2023), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara jenis kelamin dengan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada generasi Z di Kota Makassar (Izkair dan Lakulu, 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden perempuan merasa pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi *telemedicine*. Sebaliknya, mayoritas responden laki-laki merasa pengaruh sosial kurang berpengaruh. Dengan demikian, penelitian menegaskan bahwa hubungan antara jenis kelamin dan pengaruh sosial (*social influence*) memiliki implikasi yang signifikan dalam konteks adopsi teknologi, khususnya aplikasi *telemedicine*.

SIMPULAN

Penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dengan kebiasaan pengguna (*use behavior*) pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar. Selain itu, terdapat hubungan antara ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial berdasarkan jenis kelamin terhadap pemanfaatan *telemedicine*, namun tidak terdapat hubungan antara ekspektasi usaha berdasarkan jenis kelamin terhadap pemanfaatan pelayanan *telemedicine* pada Generasi Z di Kota Makassar.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Kepala Sekolah SMA Negeri 5 Makassar, SMA Negeri 21 Makassar, dan SMA Negeri 1 Makassar serta seluruh guru dan staf khususnya yang telah memberikan pendampingan dan bantuan dalam proses penelitian ini dapat terselesaikan. Terima kasih juga Penulis ucapkan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Hadanuddin atas dukungan fasilitas dan finansial melalui Hibah Penelitian Dosen Pemula Unhas (PDPU) Tahun 2025 dengan Nomor Kontrak 01260/UN4.22/PT.01.03/2025.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, & Setyanto. (2024). Keunggulan Generasi Z dalam ruang kesehatan. *Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga*.
- Andika, R. (2023). Pengaruh performance expectancy dan effort expectancy terhadap behavior intention serta dampaknya pada use behavior (Skripsi). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Alodokter. (2023). Determinants of behavioral intention toward telemedicine services among Indonesian Gen-Z and Millennials. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(1), 1–16. <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00336-6>
- Araminta, T. R., & Sophianingrum, M. (2023). Preferensi masyarakat terhadap penggunaan telemedicine sebagai pendukung sarana kesehatan pada masa pandemi COVID-19 di DKI Jakarta. *Jurnal Teknik PWK*, 12(2), 93–105. <https://doi.org/10.14710/tpwk.2023.34245>
- Ardiansyah, A., & Rusfian, E. Z. (2020). Eksplorasi aspek-aspek penghambat penerimaan user telemedicine pada daerah tertinggal di Indonesia. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 671–681. <https://doi.org/10.34007/jehss.v3i2.393>
- Auliya, P. N., & Aransyah, M. F. (2023). Penerapan model UTAUT untuk mengetahui minat perilaku konsumen dalam penggunaan QRIS. *Ekonomi, Keuangan, Investasi, dan Syariah (Ekuitas)*, 4(3), 885–892. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i3.2808>
- Azizah, M. N., Suripto, & Septiani, W. (2024). Minat menggunakan layanan telemedicine Halodoc pada Gen Z. *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, 4(2), 135–146. <https://doi.org/10.37366/master.v4i2.1463>
- Badan Pusat Statistik RI. (2023). *Jumlah sekolah SD, SMP, dan SMA di Kota Makassar*. Badan Pusat Statistik Kota Makassar.
- Chabibah, A. N., & Kusumayati, A. (2021). Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pengguna platform Halodoc di Jabodetabek tahun 2021. *NersMid: Jurnal Keperawatan dan Kebidanan*, 146–157. <https://nersmid.unmerbaya.ac.id/index.php/nersmid/article/view/87>
- Dewi, A. (2022). *Telemedicine dalam manajemen pelayanan kesehatan maternal*. UMY Press.
- Ekawati, S., Darmawansyah, & Marzuki, D. S. (2022). Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Takalar. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 115–124. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21128>
- Ferghyna, R., Rachmadi, A., & Herlambang, A. D. (2020). Pengaruh facilitating conditions dan behavioral intention terhadap use behavior pada pengguna aplikasi BNI Mobile Banking. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4(9), 3201–3208. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/7907>
- Ghazali, A., & Samaria, S. (2024). Pengaruh konten Instagram Halodoc terhadap pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan Gen Z. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial, dan Humaniora*, 2(2),

- 333–346. <https://doi.org/10.47861/tuturan.v2i2.1159>.
- Hapsari, N. M., Rizky, S., & Mahardi. (2023). Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, dan kualitas informasi terhadap minat masyarakat Kota Bogor dalam penggunaan layanan *telemedicine* (Studi pengguna aplikasi Halodoc, Alodokter, dan Yesdok). *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sumber Daya Manusia*, 4(3).
<https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v4i3.1363>.
- Izkair, A. S., & Lakulu, M. M. (2023). The moderating effects of gender on factors affecting the intention to use mobile learning. *Journal of Information Technology Education: Research*, 22, 199–233. <https://doi.org/10.28945/5094>
- Lelyana, N. (2024). Dampak telemedis terhadap akses pelayanan kesehatan di masyarakat pedesaan. *Medical Journal of Nusantara (MJN)*, 3(2), 78–89.
<https://doi.org/10.55080/mjn.v3i2.832>.
- Littik, T. P., Sugianto, Prasetyo, T., & Agus, T. (2024). Harmonisasi pelaksanaan peraturan perundang-undangan tentang *telemedicine* untuk menjawab perkembangan perusahaan teknologi kesehatan di Indonesia. *Jurnal Cahaya Mandalika*. <https://doi.org/10.36312/jcm.v3i3.3661>.
- Patrisyah, P. (2023). Faktor yang berhubungan dengan penggunaan layanan *telemedicine* di Puskesmas Kota Makassar (Skripsi). Universitas Hasanuddin.
- Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. E. (2020). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan dalam menerima pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 8(3), 312.
<https://doi.org/10.24843/coping.2020.v08.i03.p13>.
- Petalina, B., Larasati, E. W., & Lubis, E. (2021). Telehealth sebagai determinan pengetahuan, sikap dan perilaku klien pada masa pandemi COVID-19. *Jurnal Kesehatan Metro Sai Wawai*, 14(1), 69–76.
<https://doi.org/10.26630/jkm.v14i1.2668>.
- Prastiti, Y., Kumala, F., & Cecilia, N. (2024). Komunikasi tereupatik dalam *telemedicine* Halodoc pada penanganan masalah kesehatan mental di kalangan Gen Z di Surabaya. *Journal of Social Science Research*, 4(2), 7415–7428. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i2.10170>.
- Rahmasari, F. F., Wigati, P. A., & Budiyanti, R. T. (2023). Analisis pengaruh keputusan penggunaan *telemedicine* Halodoc di Kota Bogor. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(2), 190–202.
<https://doi.org/10.14710/jmki.11.2.2023.190-202>.
- Ramba, A. R. (2023). *Preferensi penggunaan Halodoc dalam gaya hidup sehat Generasi Z (Studi deskriptif kualitatif pada mahasiswa Stambuk 2020 Fakultas Psikologi Universitas Medan Area)* (Skripsi). Universitas Kristen Duta Wacana.

Dian Saputra Marzuki, Sukri Palutturi, St. Rosmanely, Adelia Undang Sari Ady Mangilep, Andi Nurazizah Idris, Nurhayani, Muhammad Arsyad, Wana Kurnia, A. Rania Adlia : Pemanfaatan Pelayanan

- Ramli, M. (2022). Preferensi laki-laki dan perempuan dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan pada pasien di Puskesmas Kassi-Kassi. *Jurnal Predestination*, 2(2). <https://doi.org/10.26858/prd.v2i2.3322>.
- Riyanto, A. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan *telemedicine* (systematic review). *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 165–174. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v9i2.337>.
- Rizki, I. N. (2024). *Analisis niat perilaku pengguna aplikasi telemedisin di kalangan Generasi Z dan Milenial di Jabodetabek* (Skripsi). Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Syahrani, A., & Indah, D. R. (2023). Analisis faktor penerimaan media sosial pemerintah (Studi kasus Instagram Dinas Pariwisata Kota Palembang @charming.palembang). *Jurnal JUPITER*, 15(1), 763–774. <https://doi.org/10.5281/6625/15.jupiter.2023.04>.
- Tarifu, L., Wardhani, S. S., Susilawaty, F. T., & Masrul. (2023). *Telemedicine* consultation: Is it effective? *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO*, 8(2), 180–187. <https://doi.org/10.52423/jikuho.v8i2.25>. <https://doi.org/10.52423/jikuho.v8i2.25>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>.
- Victorya, J., Winoto, H., Tecualu, M., & Wahyoedi, S. (2024). Kualitas layanan memediasi pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada aplikasi *telemedicine*. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(5). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i5.15286>.
- Wibowo, R. I. (2023). Analisis model UTAUT (Unified Theory of and Use of Technology Syaria) pada pengguna QRIS di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(2), 2935–2941. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i2.9908>.
- Zobair, K. M., Sanzogni, L., Houghton, L., Sandhu, K., & Islam, M. J. (2021). Health seekers' acceptance and adoption determinants of *telemedicine* in emerging economies. *Australasian Journal of Information Systems*, 25, 1–30. <https://doi.org/10.3127/ajis.v25i0.3071>.

Submission	9 Agustus 2025
Review	3 September 2025
Accepted	15 September 2025
Publish	20 November 2025
DOI	10.29241/jmk.v11i2.2352
Sinta Level	3 (Tiga)
 Yayasan RS Dr. Soetomo	Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr.Soetomo p-ISSN 2477-0140, e-ISSN 2581-219X, Volume 11 No.2 2025, DOI: 10.29241/jmk.v11i2.2352.2Published by STIKES Yayasan RS.Dr.Soetomo. Copyright (c) 2025 Dian Saputra Marzuki dkk This is an Open Access (OA)article under the CC BY 4.0 International License (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).