

IR - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

TESIS

**UPAYA PENINGKATAN PEMANFAATAN APLIKASI SISTEM
MANAJEMEN PRAKTIK DOKTER GIGI BERDASARKAN ANALISIS
CUSTOMER VALUE, WILLINGNESS TO PAY DAN *TECHNOLOGY
ACCEPTANCE MODEL (TAM)***



SUSILAWATI

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2020**

IR - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

TESIS

**UPAYA PENINGKATAN PEMANFAATAN APLIKASI SISTEM
MANAJEMEN PRAKTIK DOKTER GIGI BERDASARKAN ANALISIS
CUSTOMER VALUE, WILLINGNESS TO PAY DAN *TECHNOLOGY
ACCEPTANCE MODEL (TAM)***



OLEH:

**SUSILAWATI
101814453057**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2020**

**UPAYA PENINGKATAN PEMANFAATAN APLIKASI SISTEM
MANAJEMEN PRAKTIK DOKTER GIGI BERDASARKAN ANALISIS
CUSTOMER VALUE, WILLINGNESS TO PAY DAN *TECHNOLOGY
ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

TESIS

**Untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan
Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh:

**SUSILAWATI
101814453057**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2020**

PENGESAHAN

**Dipertahankan didepan Tim Penguji Tesis
Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
dan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
Pada tanggal 2 Oktober 2020**

Mengesahkan

**Universitas Airlangga
Fakultas Kesehatan Masyarakat**

Dekan,


Dr. Santi Martini, dr., M.Kes.
NIP 196609271997022001

Tim Penguji:

Ketua : Dr. Ernawaty, drg., M.Kes.
Anggota : 1. Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S.
2. Dr. Taufan Bramantoro, drg., M.Kes.
3. Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.KM, M.Kes.
4. Akhmad Farkhan Azmi, drg., M.Kes.
5. Mahmudah, Ir., M.Kes.

PERSETUJUAN

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh:

**SUSILAWATI
NIM 101814453057**

Menyetujui,

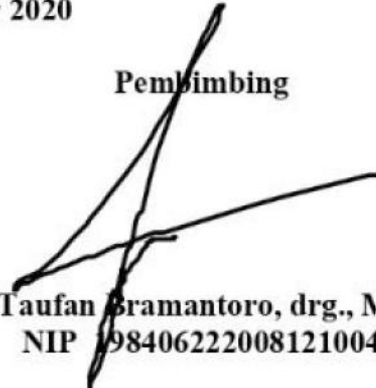
Surabaya, 2 Oktober 2020

Pembimbing Ketua



**Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S.
NIP 196202281989112001**

Pembimbing



**Dr. Taufan Bramantoro, drg., M.Kes.
NIP 198406222008121004**

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan



**Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.
NIP 197111081998021001**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Susilawati
Nim : 101814453057
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Minat Studi : Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan
Angkatan : 2018
Jenjang : Magister

menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan tesis saya yang berjudul:

**UPAYA PENINGKATAN PEMANFAATAN APLIKASI SISTEM
MANAJEMEN PRAKTIK DOKTER GIGI BERDASARKAN ANALISIS
CUSTOMER VALUE, WILLINGNESS TO PAY DAN TECHNOLOGY
ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 2 Oktober 2020



(Susilawati)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikan tesis dengan judul “**Upaya Peningkatan Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Berdasarkan Analisis *Customer Value*, *Willingness To Pay* Dan *Technology Acceptance Model (TAM)***” sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Kesehatan.

Tesis ini berisikan tentang analisis *customer value*, *willingness to pay* dan *technology acceptance model* pada pengguna trial sistem informasi kelola.net. Rekomendasi berupa upaya untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi sistem manajemen praktik dokter gigi kelola.net agar mencapai target yang telah ditentukan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tesis ini dapat terselesaikan atas bantuan berbagai pihak. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada yang terhormat Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg., M.S., selaku pembimbing ketua yang dengan kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan hingga penelitian ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada Dr. Taufan Bramantoro, drg., M.Kes., selaku pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan saran pada penelitian ini. Ucapan terima kasih tak terhingga juga saya sampaikan kepada seluruh dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dukungan dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik.

Dengan terselesaikannya tesis ini, perkenankan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohammad Nasih, S.E., M.T., Ak. selaku Rektor Universitas Airlangga
2. Dr. Santi Martini, dr., M.Kes. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
3. Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS. selaku Koordinator Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.
4. Dr. Ernawaty, drg., M.Kes., selaku Ketua Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan
5. Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M.Kes., atas kesediaannya menguji dan membimbing dalam perbaikan tesis ini.
6. Mahmudah, Ir., M.Kes., atas kesediaannya menguji dan membimbing dalam perbaikan tesis ini.
7. Seluruh dosen pengajar pada Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu, mendidik, membimbing, membina dan memberi motivasi kepada saya sehingga dapat menyelesaikan pendidikan di Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan minat studi Manajemen Pelayanan Kesehatan.

8. Seluruh staf administrasi pada Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, yaitu Saudara Kukuh Yanuaristanto, S.E., Husni Kurnia Nurhasim, S.Si., dan Ade Mira Sari, S.KM yang telah membantu selama proses pendidikan berlangsung.
9. Akhmad Farkhan Azmi, drg., M.Kes., selaku CEO dari kelola.net beserta seluruh tim manajemen kelola.net yang telah memberikan ijin penelitian sebagai tugas akhir dalam studi magister ini.
10. Seluruh responden penelitian yaitu pengguna trial sistem informasi kelola.net yang telah meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
11. Kedua ibuku tercinta, Ibu Marsiti dan Ibu Wiwin Windasah yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang dan do'a yang tiada putus-putusnya.
12. Suami terkasih Adhityawarman Azhar yang telah memberikan ijin, mendampingi dengan sangat sabar, pengertian, selalu mendukung kapanpun dan apapun yang terjadi, serta anakku Muhammad Zubair Azhar yang selalu menjadi penyemangat dalam menyelesaikan tesis ini
13. Lembaga Pengelola Dana Pendidikan (LPDP) yang telah memberikan dukungan secara materil.
14. Teman-teman kuliah di Minat Studi Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan angkatan 2018 yang telah menjadi keluarga, teman, sahabat terbaik selama proses perkuliahan dan senantiasa saling mendukung
15. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah mendukung dalam pembuatan tesis ini hingga selesai.

Demikian kata pengantar ini disampaikan, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang besar baik dalam rangka khazanah keilmuan di bidang Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan maupun manfaat praktis bagi pembaca.

Surabaya, 2 Oktober 2020

Penulis

SUMMARY

The Efforts to Improve Utilization of Dental Practice Management System Application Based on Customer Value Analysis, Willingness to Pay and Technology Acceptance Model (TAM)

Dental practice as one of health service facilities certainly has several transactions that must be handled, where these transactions require proper data recording and processing. Currently, the service system which is used in every dental clinic is manual (Annahar, 2016). Based on the results of a survey conducted by PDGI Surabaya (Indonesian Dentist Association in Surabaya) in 2018, it was found that 79.9% of dental practices in Surabaya still use manual medical records. The recording of patient data, transactions, process of calculating goods or medicines, up to the process of recording patient health reports are still in the form of paper that is easily lost and damaged, so that the service process becomes slow and even less effective. The shortcomings of the effectiveness of this manual system can be overcome by using information system. Currently there are several information systems that can support the management of dental health clinics, one of which is Kelola.net information system.

Kelola.net is an information system based on an integrated management system designed to facilitate the management of a dental clinic, Dental and Oral Hospital (RSGM) as well as private dental practice. Kelola.net information system has various features such as e-medical records, e-unit costs, e-stock management, e-booking management, digital notes, financial reports and visits dashboards. Since its launching, Kelola.net has had difficulty in achieving the target number of subscribed prospects. Based on the report on Kelola.net marketing results in 2019, it is known that the number of prospects who utilize/use Kelola.net information system is still very far from the target number, which is only 18.9%. The low utilization of Kelola.net information system can be caused by many factors, one of which is the customer factor which is closely related to the characteristics and behavior. In this study, three kinds of theoretical approaches are used, namely customer value to determine the value perceived by users when using the Kelola.net information system, the willingness to pay theory to find out how much the user is willing to pay the subscription fee for Kelola.net information system and technology acceptance model theory to explain user behavior towards new information technology systems.

This research aimed to formulate recommendations for improving the utilization of the dental practices management system application Kelola.net based on the analysis of customer value, willingness to pay and technology acceptance model (TAM). Customer value is calculated from the ratio between the total benefits obtained and the total sacrifices incurred. Willingness to pay is the maximum price for a good or service that consumers want to buy at a certain time. Meanwhile, technology acceptance model is a concept that describes the behavior of users towards new information technology system. The construct of TAM consists of perceived ease of use, perceived usefulness, attitude toward use, and

behavioral intention to use. The type of this research was research observational-analytic with cross-sectional design. The research sample was user who have already had a trial using Kelola.net information system with the inclusion criteria that the user has completed the trial period. The sampling was done by means of simple random sampling with 117 respondents.

The results show that the characteristics of Kelola.net information system trial users are in early adulthood (85.5%), female (66.7%), having moderate income (63.2%), having Bachelor's degree/dentist profession as their latest education (76.9%), and having low needs in information system (64.1%). The majority of respondents are from private dental practices (45.3%) with specialist dental care (72.6%) and a small number of patients (70.9%). The customer value analysis of these respondents is in the category of benefit > cost (83.3%), with profitable (good) total customer benefits of (98.3%) and a low total customer cost of (56.4%). The willingness to pay analysis of these respondents is in the medium category (60.7%). For the technology acceptance model analysis of these respondents, the results show that the perceived ease of use is easy (91.5%), the perceived usefulness is useful (98.3%), the attitude toward use is able to accept the system (83.8%), and the behavioral intention to use [the system] is negative (do not intend to subscribe to the system) (63.2%). Meanwhile, kelola.net information system utilization by most of the respondents is in the category of never subscribed (82.9%). The logistic regression test results show that there is an influence/effect between the number of patients (sign 0.006) and behavioral intention to use (sign 0.000) on the use/utilization of Kelola.net information system.

Recommendations that can be given to increase user needs for the information systems are by educating the benefits of information technology in general and the benefits of using the kelola.net information system features, displaying high-profile user testimonials, conducting endorsement systems for influencer dentists, and developing offline information systems. Then, recommendations given based on the number of patients include hiring special assistants or human resources to operate kelola.net information systems, strengthening the server, and providing unlimited patient data IDs. Next, recommendations given based on the total customer cost are by doing a membership strategy, providing special promos/discounts at certain events, considering the break-up buying system and conducting free demo/scheduled teletraining. Furthermore, recommendations given based on the behavioral intention to use include giving users the opportunity to extend the trial period and conducting periodic surveys to get suggestions and criticism. Finally, recommendations based on the system utilization include providing exclusive guidance for users who subscribe, applying for data security certificates, carrying out regular follow-ups to find out the needs and constraints experienced by the users, and accepting input/request features from the users.

RINGKASAN

Upaya Peningkatan Pemanfaatan Aplikasi Sistem Manajemen Praktik Dokter Gigi Berdasarkan Analisis *Customer Value*, *Willingness To Pay* Dan *Technology Acceptance Model* (TAM)

Praktik dokter gigi sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan gigi tentunya memiliki beberapa transaksi yang harus ditangani, dimana transaksi tersebut membutuhkan pencatatan dan pengolahan data dengan baik. Saat ini sistem pelayanan yang digunakan di setiap tempat klinik dokter gigi masih bersifat manual (Annahar, 2016). Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh PDGI Surabaya pada tahun 2018, didapatkan bahwa 79,9% praktik dokter gigi di Surabaya masih menggunakan rekam medis secara manual. Pencatatan data pasien, berbagai transaksi, proses perhitungan barang atau obat, sampai pada proses pencatatan laporan kesehatan pasien masih berupa kertas yang mudah hilang dan rusak, sehingga proses pelayanan menjadi lambat bahkan kurang efektif. Kekurangan efektifnya sistem manual tersebut dapat diatasi dengan penggunaan sistem informasi. Saat ini sudah terdapat beberapa sistem informasi yang dapat mendukung pengelolaan klinik kesehatan gigi, salah satunya adalah sistem informasi kelola.net.

Kelola.net merupakan sebuah sistem informasi berbasis *integrated management system* yang didesain untuk memudahkan pengelolaan klinik gigi, Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) maupun praktik dokter gigi pribadi. Sistem informasi kelola.net memiliki berbagai macam fitur seperti e-rekam medis, e-unit cost, e-stock manajemen, e-booking manajemen, nota digital, laporan keuangan dan dashboard kunjungan. Sejak awal diluncurkan, kelola.net mengalami kesulitan untuk mencapai target jumlah prospek yang berlangganan. Berdasarkan laporan hasil pemasaran kelola.net pada tahun 2019 diketahui bahwa prospek yang memanfaatkan sistem informasi kelola.net masih sangat jauh dari target yaitu hanya sebesar 18,9%. Rendahnya pemanfaatan sistem informasi kelola.net dapat disebabkan oleh banyak faktor, salah satunya adalah faktor yang berasal dari dalam diri pengguna seperti karakteristik dan perilaku. Pada penelitian ini digunakan tiga macam pendekatan teori yaitu *customer value* untuk mengetahui nilai (*value*) yang dirasakan pengguna ketika memanfaatkan sistem informasi kelola.net, teori *willingness to pay* untuk mengetahui seberapa besar kemauan pengguna untuk membayar biaya berlangganan sistem informasi kelola.net dan teori *technology acceptance model* untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap sistem teknologi informasi baru.

Tujuan penelitian adalah menyusun rekomendasi upaya peningkatan pemanfaatan aplikasi sistem manajemen praktik dokter gigi kelola.net berdasarkan analisis *customer value*, *willingness to pay* dan *technology acceptance model* (TAM). *Customer value* merupakan nilai pelanggan yang diperoleh dari rasio antara total manfaat yang didapat dengan total pengorbanan yang dikeluarkan. *Willingness to pay* merupakan harga maksimum dari suatu barang atau jasa yang ingin dibeli oleh konsumen pada waktu tertentu. Sedangkan *technology acceptance*

model merupakan konsep yang menjelaskan tentang perilaku *user* terhadap sistem teknologi informasi baru. Konstruksi dari TAM terdiri dari *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude toward use* dan *behavioral intention to use*. Jenis penelitian merupakan penelitian *observasional*-analitik dengan rancangan bangun *cross-sectional*. Sampel penelitian adalah pengguna yang sudah pernah melakukan *trial* sistem informasi kelola.net dengan kriteria inklusi bahwa responden telah selesai melakukan masa *trial*. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *simple random sampling* sebanyak 117 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pengguna *trial* sistem informasi kelola.net adalah usia dewasa awal (85,5%), jenis kelamin perempuan (66,7%), memiliki pendapatan sedang (63,2%), pendidikan terakhir profesi dokter gigi (76,9%) dan kebutuhan terhadap sistem informasi adalah rendah (64,1%). Mayoritas responden berasal dari praktik dokter gigi pribadi (45,3%) dengan jenis perawatan gigi spesialisasi (72,6%) dan jumlah pasien yang sedikit (70,9%). *Customer value* responden berada pada kategori manfaat > pengorbanan (83,3%), dengan *total customer benefit* yang menguntungkan (98,3%) dan *total customer cost* berada pada kategori pengorbanan kecil (56,4%). *Willingness to pay* responden berada pada kategori sedang (60,7%). *Technology acceptance model* pada responden, didapatkan hasil bahwa *perceived ease of use* mudah (91,5%), *perceived usefulness* bermanfaat (98,3%), *attitude toward use* dapat menerima sistem (83,8%), dan *behavioral intention to use* yang tidak berniat untuk berlangganan sistem (63,2%). Sedangkan pemanfaatan sistem informasi kelola.net oleh responden sebagian besar berada pada kategori tidak pernah berlangganan (82,9%). Hasil uji regresi logistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara jumlah pasien ($\text{sign } 0.006$) dan *behavioral intention to use* ($\text{sign } 0.000$) terhadap pemanfaatan sistem informasi kelola.net.

Rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kebutuhan pengguna terhadap sistem informasi adalah melakukan edukasi mengenai manfaat teknologi informasi secara umum dan manfaat penggunaan fitur sistem informasi kelola.net, menampilkan *highlight* testimoni pengguna, melakukan sistem endorse kepada dokter gigi *influencer*, serta melakukan pengembangan sistem informasi offline. Rekomendasi yang diberikan berdasarkan variabel jumlah pasien adalah menambah asisten atau SDM khusus untuk mengoperasikan sistem informasi kelola.net, melakukan penguatan server, dan memberikan unlimited id data pasien. Rekomendasi yang diberikan berdasarkan *total customer cost* adalah melakukan *membership strategy*, memberikan promo/diskon special pada event tertentu, mempertimbangkan sistem beli putus dan melakukan free demo atau teletraining terjadwal. Rekomendasi yang diberikan berdasarkan *behavioral intention to use* adalah memberikan kesempatan perpanjangan masa *trial* bagi user yang membutuhkan dan melakukan survei berkala untuk memperoleh saran dan kritik. Sedangkan rekomendasi berdasarkan pemanfaatan sistem adalah memberikan panduan eksklusif bagi user yang berlangganan, mengajukan sertifikat keamanan data, melakukan follow up rutin untuk mengetahui kebutuhan maupun kendala yang dialami oleh user serta menerima masukan/request fitur dari user.