



Upaya Meningkatkan Penggunaan Ulang App Halodoc: Explorasi Akses Mudah, Penilaian Risiko, dan Sikap Pasien

Fayola Issalillah^{1,*}, Firza Fahriza², Arif Rachman Putra³, Didit Darmawan⁴, Rafadi Khan Khayru¹

¹Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Program Studi Kedokteran, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Malang, Indonesia

²Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Sunan Giri, Surabaya, Indonesia

Email: ^{1,*}fayola.issalillah@gmail.com, ²firzafahriza17261@gmail.com, ³arifrachmanputra.caniago@gmail.com,

⁴dr.diditdarmawan@gmail.com, ⁵rafadi.khankhayru@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: fayola.issalillah@gmail.com

Abstrak—Aplikasi kesehatan berbasis teknologi semakin mendominasi layanan kesehatan dengan munculnya berbagai platform yang memungkinkan pasien untuk mengakses informasi medis, konsultasi dokter, dan layanan terkait kesehatan secara online. Salah satu aplikasi yang mencuat adalah Halodoc, yang menyediakan layanan kesehatan berbasis aplikasi di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas, persepsi risiko, dan sikap pasien terhadap niat mereka untuk menggunakan kembali aplikasi Halodoc. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Penyebaran kuesioner ditujukan kepada pengguna yang pernah menggunakan aplikasi Halodoc. Teknik analisis penelitian ini adalah purposive sampling. Sampel penelitian terdiri dari 130 responden dari Kota Surabaya yang sebelumnya sudah pernah konsultasi menggunakan aplikasi Halodoc. Hasil analisis data menunjukkan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi Halodoc. Semakin mudah pasien mengakses layanan melalui aplikasi, semakin tinggi niat mereka untuk menggunakannya kembali. Selain itu, persepsi risiko juga berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi Halodoc. Pasien yang merasa bahwa penggunaan aplikasi ini aman dan privasi mereka terjaga cenderung memiliki niat yang lebih tinggi untuk menggunakannya kembali. Sikap pasien terhadap aplikasi Halodoc juga memiliki dampak positif yang signifikan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi Halodoc. Pasien yang memiliki pandangan positif tentang manfaat dan nilai aplikasi ini lebih cenderung untuk menggunakan kembali layanan Halodoc.

Kata Kunci: Aksesibilitas; Persepsi Risiko; Sikap Pasien; Niat Penggunaan Ulang; Aplikasi Halodoc; Layanan Kesehatan

Abstract—Technology-based health applications are increasingly dominating healthcare services with the emergence of platforms that allow patients to access medical information, doctor consultations, and health-related services online. One application that has emerged is Halodoc, which provides application-based health services in Indonesia. This study aims to analyze the effect of accessibility, risk perception, and patient attitudes on their intention to reuse the Halodoc application. The research method uses a quantitative approach. Questionnaires were distributed to users who had used the Halodoc application. The analysis technique of this research is purposive sampling. The research sample consisted of 130 respondents from the city of Surabaya who had previously consulted using the Halodoc application. The results of the data analysis show that accessibility has a positive and significant effect on the intention to reuse the Halodoc application. The easier it is for patients to access services via the app, the higher their intention to use them again. In addition, perceived risk also has a significant effect on reuse intentions. Patients who feel that using the app is safe and their privacy is protected tend to have a higher intention to use it again. Patient attitudes towards the Halodoc application also have a significant positive impact on reuse intentions. Patients who have a positive view of the benefits and value of this application are more likely to reuse Halodoc services.

Keywords: Interpersonal Ability; Psychological Capital; Supervisory Support; Sales Force Performance

1. PENDAHULUAN

Fenomena di bidang pelayanan kesehatan di Indonesia mengalami perubahan yang dramatis sejak adanya pandemi. Masa pandemi telah menyebabkan keraguan masyarakat mengunjungi fasilitas kesehatan karena kekhawatiran tertular coronavirus. Pandemi telah terjadi, pelayanan kesehatan dilaksanakan adaptasi dengan perubahan tersebut. Pandemi COVID-19 telah membebani sistem kesehatan di seluruh dunia dengan cara yang belum pernah terjadi sebelumnya, di mana semua sistem kesehatan bergulat dengan keterbatasan staf (Laura *et al.*, 2022). Pelayanan kesehatan salah satunya yaitu klinik kesehatan yang diteliti ini sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan masyarakat sesuai wilayahnya (Fachrurazi *et al.*, 2022). Pelayanan klinik berubah di masa adaptasi kebiasaan baru untuk mencegah meningkatnya kembali kasus coronavirus (Issalillah, 2021). Dengan dilakukan penerapan protokol kesehatan dengan cara penyediaan cuci tangan, pemeriksaan suhu dilakukan sebelum masuk klinik, jumlah pengantar/pengunjung pada ruang tunggu di batasi sesuai jumlah kursi yang tersedia hingga adanya sekat pembatas pada tiap bagian pelayanan untuk menghindari kontak pasien dengan petugas kesehatan. Pelayanan konsultasi kesehatan dengan masyarakat merupakan komponen penting dalam menjalankan layanan kesehatan (Bowie *et al.*, 1995)

Peningkatan kualitas yang efektif dan efisien untuk mempertahankan pelanggan membutuhkan pemahaman tentang dimensi kualitas tertentu yang sangat mempengaruhi niat untuk terus menggunakan jasa karena kualitas pelayanan memiliki banyak dimensi tertentu (Park *et al.*, 2012; Khayru & Issalillah, 2022). Peningkatan dimensi kualitas yang berpengaruh dapat meningkatkan niat untuk terus menggunakan jasa secara lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan meningkatkan dimensi yang kurang berpengaruh (Darmawan *et al.*, 2022). Efek relatif dari dimensi kualitas terhadap niat keberlanjutan dapat memandu manajer untuk mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas (O'Cass & Carlson, 2012). Komunikasi elektronik dapat mengurangi biaya, dapat dijangkau dengan mudah, dan meningkatkan interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan mengenai penyakit dan kesehatan ini telah



berhasil telah berhasil digunakan di negara-negara maju untuk mengakses layanan kesehatan, layanan medis, pendidikan kesehatan, perawatan waktu nyata, dan pemantauan kesehatan di rumah (Khatun *et al.*, 2015; Khayru, 2022).

Peningkatan aksesibilitas ke internet broadband dan semakin banyaknya masyarakat yang terhubung ke Internet menggunakan perangkat seluler, terdapat peluang yang belum pernah terjadi sebelumnya untuk memperluas layanan pasien jarak jauh. Penggunaan internet di kalangan orang dewasa meningkat dari 64% pada tahun 2005 menjadi 84% pada tahun 2015, dengan 74% orang dewasa berpenghasilan rendah dan 78% penduduk pedesaan saat ini telah online (Perrin & Duggan, 2015). Penggunaan yang lebih rendah terus berlanjut di antara orang dewasa dengan pendidikan kurang dari sekolah menengah (66%), dan mereka yang berusia 65 tahun ke atas (58%) (Perrin & Duggan, 2015). Kesenjangan juga terlihat ketika membandingkan pasien yang mendaftar dan tidak mendaftar ke portal pasien. Lebih tua pasien, mereka yang memiliki tingkat pendidikan atau pendapatan yang lebih rendah, dan dukungan teman sebaya online (Fox & Duggan, 2013; Houston *et al.*, 2012). Kesenjangan mana yang ada di antara pasien yang terdaftar di portal yang lebih sering masuk dibandingkan dengan mereka yang lebih jarang menggunakan portal. Adopsi layanan media kesehatan di kalangan lansia masih sangat rendah, terutama di negara-negara berkembang (Issalillah & Aisyah, 2022). Penelitian terbatas telah dilakukan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi layanan kesehatan pada populasi ini (Quaosar *et al.*, 2018).

Kepercayaan pada produk kesehatan sangat penting (Issalillah *et al.*, 2021). Kegagalan memberikan layanan terbaik membuat citra produk menjadi buruk (Issalillah & Khayru, 2022). Hal tersebut mengandung risiko terkait produk kesehatan. Persepsi risiko mengimplementasi teknologi untuk komunikasi elektronik terkait kesehatan masih tertinggal, terutama di pusat-pusat kesehatan masyarakat. Disparitas hubungan adopsi komunikasi kesehatan berbasis internet telah ditunjukkan untuk pasien dengan pendapatan lebih rendah, mereka yang berpendidikan rendah, ras dan etnis minoritas, mereka yang tidak diasuransikan, dan mereka yang memiliki kemampuan baca-tulis yang rendah atau mereka yang tidak menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa utama (Lenhart *et al.*, 2000; Roblin *et al.*, 2009; Ancker *et al.*, 2011; Yamin *et al.*, 2011; Sarkar *et al.*, 2011; Carroll *et al.*, 2005; Sarkar *et al.*, 2011; Goel, Brown *et al.*, 2011; Lyles *et al.*, 2012). Populasi pasien yang sama ini sudah menghadapi kesenjangan yang jelas untuk hal kesehatan dan perawatan kesehatan. Kesenjangan digital mengancam untuk lebih membahayakan kesehatan kelompok rentan ini. Dengan mengecualikan mereka dari manfaat komunikasi berbasis internet dengan penyedia layanan kesehatan mereka (Jha *et al.*, 2009; Chang *et al.*, 2004; Hsu *et al.*, 2005).

Sifat pasien terhadap harapan untuk catatan kesehatan pribadi dan portal pasien sangat tinggi. Penyebaran teknologi ini telah didorong oleh program insentif rekam medis elektronik dan penggunaan yang bermakna (Centers for Medicare and Medicaid, 2017), dan keinginan konsumen untuk mengakses informasi kesehatan mereka, mengirim email ke penyedia layanan kesehatan, dan meminta janji temu secara online (Fox, 2011). Akibatnya, pasien dan sistem kesehatan semakin memandang layanan kesehatan digital sebagai sarana penting untuk meningkatkan akses pasien, mendorong perawatan mandiri, dan meningkatkan pengalaman perawatan (Ahern *et al.*, 2011; Gruman, 2011; Kemarauwana, 2020; Khayru & Issalillah, 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan di penelitian yang sudah ada. Penelitian ini merupakan pengaruh aksesibilitas, persepsi risiko, dan sikap pasien terhadap niat menggunakan kembali app Halodoc yang bermaksud untuk mengidentifikasi dimensi kualitas kritis untuk niat keberlanjutan di layanan Halodoc. Layanan Halodoc adalah layanan media kesehatan yang menyediakan berbagai bentuk dukungan untuk pemantauan dan peningkatan perilaku kesehatan sehari-hari dengan memanfaatkan data perilaku harian. Layanan Halodoc dipilih karena merupakan layanan media kesehatan yang representatif untuk masyarakat. Meskipun layanan media kesehatan cukup menjanjikan, penelitian tentang layanan tersebut masih belum memadai. Penelitian ini, masyarakat dan layanan Halodoc dipilih untuk memberikan wawasan lebih lanjut tentang masalah ini.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel aksesibilitas, persepsi risiko dan sikap pasien terhadap niat menggunakan kembali. Selain itu penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner sebagai instrument penelitian. Subjek penelitian adalah pasien yang berobat pada klinik kesehatan, berjumlah 130 orang yang berada di Kota Surabaya dengan teknik analisisnya adalah purposive sampling. Penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas terhadap satu variabel terikat.

2.1 Definisi Operasional dan Indikator Penelitian

2.1.1 Aksesibilitas

Oyefolahan *et al.* (2019) mendefinisikan aksesibilitas web sebagai kemampuan semua orang, terlepas dari kondisi, untuk mengakses, menggunakan, dan berinteraksi dengan web. Untuk indikator aksesibilitas ukuran dasar meliputi: ukuran dasar pasien meliputi: demografi; jarak ke fasilitas; dan akses dan penggunaan teknologi, termasuk jenis dan lokasi koneksi internet, kenyamanan dengan komputer, dan aktivitas online reguler (misalnya, mengirim email, berbelanja, jejaring sosial, dan mencari informasi kesehatan) (Susan *et al.*, 2017).



2.1.2 Persepsi Risiko

Rohrmann dan Chen (1999) mendefinisikan persepsi risiko sebagai penilaian subjektif individu terhadap kemungkinan terjadinya peristiwa berbahaya atau kerugian akibat suatu kegiatan tertentu. Persepsi risiko variabel yang digunakan dengan menguji efek dari pengobatan singkat berbasis telepon genggam untuk individu: intervensi ini berlangsung singkat, panggilan telepon dilakukan 15 menit (Marasinghe, 2012).

2.1.3 Sikap Pasien

Sitzia dan Wood (1997) mendefinisikan sikap pasien sebagai reaksi atau perasaan individu terhadap lingkungan pelayanan kesehatan dan praktik medis, yang mencakup evaluasi pribadi terhadap kepuasan dan kualitas perawatan yang diberikan. Sikap pasien menggunakan indikator serangkaian pertanyaan menanyakan kepada pasien mengenai tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan mengenai dampak email untuk layanan kesehatan terhadap pernyataan mengenai dampak email untuk layanan kesehatan terhadap komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan, privasi, pekerjaan staf klinik, waktu tunggu pasien, dan efisiensi layanan (Adam *et al.*, 2013).

2.1.4 Niat Menggunakan Kembali

Alalwan (2002) mendefinisikan niat menggunakan kembali aplikasi sebagai kecenderungan individu untuk menggunakan kembali suatu teknologi, didasarkan pada kepuasan pengalaman sebelumnya. Niat menggunakan kembali menggunakan 5 pengukuran utama, yaitu kualitas konten, keterlibatan, privasi, keandalan, dan kegunaan, diturunkan dari penelitian yang sudah ada. Sebuah model penelitian dikembangkan untuk menganalisis efek dari pengukuran kualitas ini terhadap niat penggunaan.

Data yang telah terkumpul dari responden akan diolah untuk mempersiapkan analisis lebih lanjut. Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap pernyataan-pernyataan yang terkait dengan variabel yang diteliti menggunakan skala respons 5 poin. Skala ini memberikan tingkat tanggapan yang bervariasi, dari yang paling rendah (sangat tidak setuju) hingga yang tertinggi (sangat setuju). Skor yang berkisar dari 1 hingga 5 akan mencerminkan sejauh mana pandangan atau sikap responden terhadap pernyataan-pernyataan penelitian. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh antara variabel bebas (aksesibilitas, persepsi risiko, sikap pengguna) terhadap variabel terikat (niat menggunakan kembali).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

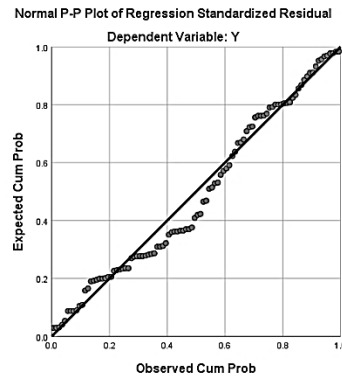
3.1 Hasil

Sebanyak 130 individu yang menggunakan aplikasi Halodoc ikut serta dalam penelitian ini. Meskipun demikian, hanya 100 responden yang secara aktif terlibat dalam proses penelitian. Mayoritas peserta penelitian adalah perempuan, dengan jumlah mencapai 69 orang, sedangkan sisa responden merupakan individu laki-laki 31 responden. Mayoritas dari mereka berada dalam rentang usia antara 35 hingga 40 tahun, yang diwakili oleh 61 responden. Dari segi status pekerjaan, sebagian besar peserta adalah karyawan swasta, yang jumlahnya mencapai 71 orang. Dalam hal tingkat pendapatan, mayoritas peserta, yakni 66 individu, memiliki penghasilan di atas 5 juta.

Uji validitas variabel dilakukan menggunakan metode corrected item. Dalam metode ini, nilai acuan yang digunakan untuk menilai adalah angka yang melebihi 0,3. Variabel akan dianggap sah jika nilai corrected item melebihi nilai ambang ini. Hasil evaluasi validitas variabel menunjukkan bahwa semua variabel yang terlibat dalam penelitian ini terbukti memiliki validitas yang baik. Variabel aksesibilitas mendapatkan nilai corrected item sebesar 0,822, yang jauh melampaui standar 0,3, sehingga variabel aksesibilitas dianggap sebagai ukuran yang sah. Variabel persepsi risiko memiliki nilai corrected item sebesar 0,791, melebihi ambang batas 0,3 yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, variabel persepsi risiko diakui sebagai sah. Variabel sikap pasien memiliki nilai corrected item sebesar 0,873, yang juga melewati nilai ambang batas 0,3. Ini mengindikasikan bahwa variabel sikap pasien adalah sah. Variabel niat menggunakan kembali memiliki nilai corrected item sekitar 0,853, melewati ambang batas 0,3. Ini mengkonfirmasi bahwa variabel niat menggunakan kembali juga memiliki validitas yang kuat.

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian akan mengalami uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronbach. Dalam uji reliabilitas ini, standar nilai yang diterapkan adalah nilai yang melebihi 0,6. Jika nilai Alpha Cronbach melebihi ambang batas 0,6, maka data dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang memadai. Berdasarkan hasil uji yang dilakukan, data penelitian menunjukkan tingkat reliabilitas yang memadai karena nilai Alpha Cronbach melebihi nilai ambang 0,6. Ini berarti bahwa pernyataan dalam kuesioner memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan dapat diandalkan.

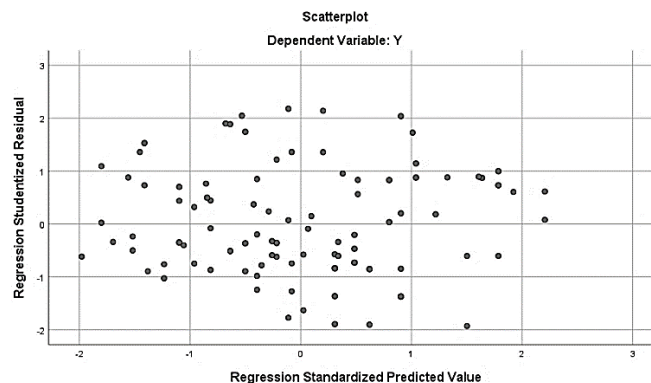
Tahap berikutnya melibatkan proses pengujian normalitas pada data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Uji normalitas dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana data mengikuti distribusi normal atau mendekatinya. Pentingnya uji normalitas timbul karena analisis statistik, seperti uji t dan analisis regresi linear, memerlukan asumsi bahwa data memiliki distribusi normal. Relevansi tahap pengujian normalitas terdapat pada gambar 1, terlihat bahwa data tersebar dengan pola diagonal tertentu. Keberhasilan tahap pengujian normalitas memberikan fondasi yang kuat untuk melanjutkan analisis statistik lebih lanjut, seperti uji t dan analisis regresi linear.

**Gambar 1.** Uji Normalitas

Langkah berikutnya dalam proses analisis melibatkan pengujian autokorelasi menggunakan nilai Durbin Watson (DW). Rentang nilai yang diharapkan untuk nilai DW biasanya berkisar antara -2 hingga 2. Hasil dari pengujian autokorelasi ini, sebagaimana tercantum dalam tabel 3, menunjukkan bahwa nilai DW adalah 1,290. Hal ini mengindikasikan nilai DW yang mendekati 1,290 cenderung lebih dekat ke angka 0, namun tetap berada dalam kisaran yang diharapkan antara -2 hingga 2. Berdasarkan hasil pengujian autokorelasi menggunakan nilai DW, tidak terdapat bukti yang menunjukkan adanya autokorelasi dalam data yang digunakan dalam penelitian ini. Dengan demikian, dari hasil uji autokorelasi ini, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi adanya keterkaitan antara observasi data yang berdekatan dalam penelitian ini.

Langkah berikutnya melibatkan pengujian multikolinearitas menggunakan standar yang telah ditetapkan, yaitu nilai Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10, sementara nilai toleransi diharapkan lebih dari 0,1. Jika nilai VIF dari suatu variabel melebihi 10, itu mengindikasikan adanya masalah multikolinearitas, yang menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki ketergantungan yang signifikan dengan variabel-variabel lain dalam model. Hasil dari pengujian ini menunjukkan bahwa semua data dalam penelitian ini bebas dari masalah multikolinearitas. Variabel aksesibilitas memiliki nilai VIF sebesar 1,242 dan nilai toleransi sebesar 0,805. Variabel persepsi risiko memiliki nilai VIF sebesar 1,269 dan nilai toleransi sebesar 0,788. Variabel sikap pasien memiliki nilai VIF sebesar 1,115 dan nilai toleransi sebesar 0,897. Dengan nilai-nilai VIF yang jauh lebih rendah dari 10 dan nilai toleransi yang jauh lebih tinggi dari 0,1, ini menunjukkan bahwa tidak ada indikasi yang kuat tentang adanya masalah multikolinearitas antara variabel-variabel bebas dalam model analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini.

Langkah berikutnya adalah menjalankan uji heteroskedastisitas pada data yang telah terkumpul dalam penelitian ini. Setelah melakukan analisis yang terdapat pada gambar 2, hasilnya menunjukkan bahwa plot sebaran data tidak menggambarkan pola khusus yang dapat mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Dari hasil ini, dapat diambil kesimpulan bahwa tidak ada bukti yang menunjukkan variasi yang tidak konstan dalam residu, atau dengan kata lain, tidak ada tanda-tanda heteroskedastisitas yang terlihat dalam data penelitian ini.

**Gambar 2.** Uji Heteroskedastisitas

Data dari penelitian ini akan dianalisis menggunakan uji t untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam model regresi. Dalam pengujian ini, tingkat signifikansi yang diharapkan adalah kurang dari 0,05. Variabel aksesibilitas memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai ini lebih kecil dari 0,05, maka dapat diambil kesimpulan bahwa aksesibilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan kembali. Variabel persepsi risiko memiliki nilai signifikansi sebesar 0,017. Karena nilai ini kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi risiko juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan kembali. Variabel sikap pasien memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai ini juga lebih kecil dari 0,05, dapat diambil kesimpulan bahwa sikap pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan kembali. Berdasarkan



hasil uji t yang ditemukan, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel bebas (aksesibilitas, persepsi risiko, sikap pasien) memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel terikat (niat menggunakan kembali).

Tabel 1. Uji t

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 35.890 | 3.280 | | 10.943 | .000 | | |
| X1 | 1.445 | .363 | .335 | 3.981 | .000 | .805 | 1.242 |
| X2 | .976 | .401 | .207 | 2.437 | .017 | .788 | 1.269 |
| X3 | 2.056 | .450 | .365 | 4.572 | .000 | .897 | 1.115 |

Dalam Tabel 1, telah berhasil diformulasikan suatu model analisis regresi linear berganda yang diwujudkan dalam bentuk persamaan berikut: $Y = 35,890 + 1,445X_1 + 0,976X_2 + 2,056X_3$. Dalam persamaan ini, nilai konstanta 35,890 melambangkan nilai variabel terikat (niat menggunakan kembali) saat seluruh variabel bebas (aksesibilitas, persepsi risiko, dan sikap pasien) memiliki nilai nol.

Tabel 2. Uji F

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 1173.287 | 3 | 391.096 | 26.357 | .000 ^b |
| Residual | 1424.503 | 96 | 14.839 | | |
| Total | 2597.790 | 99 | | | |

Tahap berikutnya adalah melakukan uji F untuk mengevaluasi signifikansi keseluruhan dari model regresi. Hasil uji F yang tercantum dalam tabel 2 mengindikasikan bahwa nilai F yang dihasilkan adalah 391,096. Pada pengujian ini, nilai signifikansi adalah 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05. Hasil ini dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh bersama-sama yang signifikan dari variabel aksesibilitas, persepsi risiko, dan sikap pasien terhadap variabel niat menggunakan kembali. Dengan demikian, berdasarkan hasil uji F, dapat disimpulkan model regresi secara keseluruhan memiliki kemampuan yang signifikan dalam menjelaskan variasi dalam variabel terikat (niat menggunakan kembali) dengan mempertimbangkan variabel bebas (aksesibilitas, persepsi risiko, dan sikap pasien) secara simultan.

Tabel 3. Uji Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .672 ^a | .452 | .435 | 3.852 | 1.290 |

Hasil pengujian ini tertera dalam tabel 3, dengan nilai R sebesar 0,672. Nilai ini mencerminkan tingkat hubungan yang cukup kuat antara variabel-variabel dalam penelitian ini. Lebih lanjut, nilai R² yang ditemukan adalah 0,452. Dengan nilai ini, dapat diinterpretasikan bahwa variabel aksesibilitas, persepsi risiko, dan sikap pasien secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 42,5% terhadap variasi dalam variabel niat menggunakan kembali. Sementara itu, sisanya sekitar 57,5% variabilitas tidak dapat dijelaskan oleh variabel-variabel dalam model ini. Ini menggambarkan sejauh mana model regresi mampu menjelaskan variasi dalam variabel terikat (niat menggunakan kembali) dengan mempertimbangkan variabel-variabel bebas (aksesibilitas, persepsi risiko, dan sikap pasien).

3.2 Pembahasan

3.2.1 Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Niat Menggunakan Kembali Aplikasi Halodoc

Hasil dari penelitian ini telah mengkonfirmasi bahwa aksesibilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan kembali, sejalan dengan temuan yang telah diungkap dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Li *et al.* (2012). Aksesibilitas fisik berhubungan dengan sejauh mana pengguna dapat mengakses aplikasi dari berbagai perangkat dan lokasi. Jika aplikasi Halodoc tersedia di berbagai platform (smartphone, tablet, dan desktop) serta dapat diakses dengan baik melalui berbagai jenis koneksi internet, pengguna akan merasa lebih termotivasi untuk menggunakan kembali aplikasi Halodoc. Kinerja aplikasi yang cepat dan responsif juga memiliki dampak pada niat pengguna untuk menggunakannya kembali. Jika pengguna merasa bahwa aplikasi bekerja dengan cepat dan tanpa hambatan, mereka cenderung lebih puas dan lebih mungkin ingin terus menggunakannya (Lin & Lu, 2000). Manajer perlu memantau kinerja aplikasi secara teratur untuk memastikan bahwa aplikasi berjalan dengan lancar dan cepat. Jika ada kelambatan atau masalah kinerja lainnya, tim teknis harus segera mengatasi masalah tersebut untuk mencegah frustrasi pengguna.

3.2.2 Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Niat Menggunakan Kembali Aplikasi Halodoc

Temuan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan kembali, sebagaimana didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fong *et al.* (2017); Falah (2021) yang memiliki implikasi penting dalam memahami perilaku pengguna terhadap aplikasi. Produk terkait kesehatan memerlukan jaminan dan minimalisasi risiko (Khayru & Issalillah, 2021; 2022). Persepsi risiko sering kali berkaitan dengan kurangnya



pemahaman yang cukup tentang bagaimana aplikasi bekerja dan bagaimana data pengguna dikelola. Edukasi yang baik tentang fitur-fitur keamanan, langkah-langkah yang diambil untuk melindungi data pribadi, dan manfaat penggunaan aplikasi Halodoc secara umum, dapat membantu mengurangi persepsi risiko yang mungkin tidak beralasan (Fischhoff, 1995). Manajemen aplikasi Halodoc harus menjaga transparansi dalam hal kebijakan privasi, keamanan data, dan praktik-praktik yang dilakukan untuk melindungi informasi pribadi pengguna. Dengan menyediakan informasi yang jelas tentang bagaimana data digunakan dan dilindungi, aplikasi dapat membantu mengurangi kekhawatiran pengguna tentang risiko yang terkait.

3.2.3 Pengaruh Sikap Pasien Terhadap Niat Menggunakan Kembali Aplikasi Halodoc

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, bahwa sikap pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi Halodoc. Hasil ini sesuai dengan penelitian Raajpoot dan Ghilni-Wage (2019). Pengalaman positif saat menggunakan aplikasi Halodoc dapat membentuk sikap pasien yang positif. Aplikasi harus mudah digunakan, responsif, dan menyediakan manfaat bagi pasien, sehingga menciptakan perasaan puas dan senang (McCaffrey *et al.*, 2012). Pasien harus merasa bahwa penggunaan aplikasi memberikan nilai tambah yang positif bagi mereka (Dickson *et al.*, 2009; Yardley, 2014). Ini bisa berupa kenyamanan dalam mengakses layanan kesehatan, kemudahan berkomunikasi dengan tenaga medis, atau informasi kesehatan yang berguna. Persepsi nilai tambah ini dapat membentuk sikap positif. Aplikasi harus mampu memenuhi kebutuhan kesehatan dan kesejahteraan pasien. Jika pasien merasa bahwa aplikasi relevan dengan kondisi kesehatan mereka dan dapat membantu mereka mencapai tujuan kesehatan, mereka cenderung memiliki sikap yang positif terhadap aplikasi (Darmawan, 2019). Manajer perlu memastikan bahwa pengalaman pengguna dengan aplikasi Halodoc sangat positif. Ini mencakup kecepatan dan responsif dan kemudahan navigasi. Dengan menciptakan pengalaman yang baik, sikap pasien dapat lebih cenderung positif.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan terhadap pengaruh aksesibilitas, persepsi risiko, dan sikap pasien terhadap niat menggunakan kembali aplikasi Halodoc, dapat diambil beberapa kesimpulan yang penting. Ketiga faktor tersebut memiliki peran yang signifikan dalam membentuk keputusan pengguna untuk melanjutkan penggunaan aplikasi kesehatan tersebut di masa depan. Berdasarkan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat menggunakan kembali aplikasi Halodoc, ada saran yang dapat diberikan penulis untuk mengoptimalkan pengalaman pengguna, meningkatkan retensi pengguna, dan kesuksesan jangka panjang aplikasi: tingkatkan aksesibilitas: Pastikan bahwa aplikasi Halodoc mudah diakses oleh berbagai jenis pengguna. Perhatikan desain antarmuka yang responsif, kompatibilitas dengan berbagai perangkat, dan penyediaan informasi yang jelas tentang cara penggunaan.

REFERENCES

- Adam, S., H. David, L. Andrea, C. Edna, C. R. Lyles, T. Bodenheimer, & U. Sarkar. 2012. Acces, Interest, and Attitude Toward Electronic Communication for Health Care Among Patients in the Medical Safety Net. *Journal of General Internal Medicine*, 28(7), 914-920.
- Ahern, D., S. Woods, M. Lightowler, S. Finley, & T. Houston. 2011. Promise of and Potential for Patient-Facing Technologies to Enable Meaningful Use. *Journal of Preventive Medicine*, 40(5), 162-172.
- Ahmed, S., P. Ernst, S. J. Bartlett, M. F. Valois, T. Zaihra, & G. Paré. 2016. The Effectiveness of Web-Based Asthma Self-Management System, my Asthma Portal (MAP): A Pilot Randomized Controlled Trial. *Journal of Medical Internet Research*, 18(12), 313.
- Alalwan, A. A. 2020. Mobile Food Ordering Apps: An Empirical Study of the Factors Affecting Customer E-Satisfaction and Continued Intention to Reuse. *International Journal of Information Management*, 50, 28-44.
- Ancker, J. S., Y. Barrón, & M. L. Rockoff. 2011. Use of an Electronic Patient Portal Among Disadvantaged Populations. *Journal of General Internal Medicine*, 26(10), 1117-23.
- Bowie, C., A. Richardson, & W. Sykes. 1995. Consulting the Public about Health Service Priorities. *British Medical Journal*, 311(7013), 1155-1158.
- Carroll, A. E., F. P. Rivara, B. Ebel, F. J. Zimmerman, & D. A. Christakis. 2005. Household Computer and Internet Access: The Digital Divide in a Pediatric Clinic Population the Regenstrief Institute for Health Care, Indianapolis, IN. *Symposium is a Quarterly Journal Modern Foreign Literature*, 17(5), 111-115.
- Centers for Medicare and Medicaid. 2017. EHR Incentive Programs: 2015 Through 2017 (Modified Stage 2) Overview. 2017.
- Chang, B. L., S. Bakken, & S. S. Brown. 2004. Bridging the Digital Divide: Reaching Vulnerable Populations. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 11(6), 448-457.
- Darmawan, D. 2019. The Effect of Customer Satisfaction on Trust and Customer Loyalty, *Management & Accounting Research Journal*, 3(2), 1-8.
- Darmawan, D., F. Issalillah, R.K. Khayru, A.R.A. Herdiyana, A.R. Putra, R. Mardikaningsih & E.A. Sinambela. 2022. BPJS Patients Satisfaction Analysis Towards Service Quality of Public Health Center in Surabaya. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(4), 124-131.



- Delbanco, T., & D. Z. Sands. 2012. Electrons in Flight-E-Mail Between Doctors and Patients. *The New England Journal of Medicine*, 350(17), 1705-1707.
- Dickson, E. W., S. Singh, D. S. Cheung, C. C. Wyatt, & A. S. Nugent. 2009. Application of Lean Manufacturing Techniques in the Emergency Department. *The Journal of Emergency Medicine*, 37(2), 177-182.
- Falah, M. N. 2021. Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Kembali Shopee di Kota Malang Saat Pandemi Covid19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2), 1-18.
- Fachrurazi, F., B. Purwoko & D. Darmawan. 2022. Medical Products and Environmentally Friendly Purchase Intention: What Is the Role of Green Consumers Behavior, Environment Concern, and Recycle Behavior? *Frontiers in Public Health*, 10:960654. doi: 10.3389/fpubh.2022.960654. PMID: 35937231; PMCID: PMC9355647.
- Fischhoff, B. 1995. Risk Perception and Communication Unplugged: Twenty Years of Process 1. *Risk Analysis*, 15(2), 137-145.
- Fong, L. H. N., L. W. Lam, & R. Law. (2017). How Locus of Control Shapes Intention to Reuse Mobile Apps for Making Hotel Reservations: Evidence from Chinese Consumers. *Tourism Management*, 61, 331-342.
- Fox, S. 2011. Pew Internet & American Life Project. Feb 01. Health Topics: 80% of Internet Users Look for Health Information Online.
- Fox, S. 2011. *The Social Life of Health Information, 2011*. Washington, DC: Pew Research Center.
- Fox, S., & M. Duggan. 2013. Pew Research Center. Nov 26. The Diagnosis Difference.
- Gardina, T., S. Menon, D. Parrish, D. Sittig, & H. Singh. 2014. Patient Access to Medical Records and Healthcare Outcomes: A Systematic Review. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 21(4), 737-41.
- Goel, M. S., T. L. Brown, & A. Williams. 2011. Disparities in Enrollment and Use of an Electronic Patient Portal. *Journal of General Internal Medicine*, 26(10), 1112-6.
- Goldzweig, C., G. Orshansky, N. Paige, A. Towfigh, D. Haggstrom, & I. Mlake-Lye, J. M. Beroes, & G. S. Paul. 2013. Electronic Patient Portals: Evidence on Health Outcomes, Satisfaction, Efficiency, and Attitudes: A Systematic Review. *Annals of Internal Medicine*, 19(10), 677-687.
- Gruman, J. 2011. Making Health Information Technology Sing for People with Chronic Conditions. *American Journal of Preventive Medicine*, 40(5), 238- 240.
- Harris. L. T., S. J. Haneuse, & D. P. Martin. 2009. Diabetes Quality of Care and Outpatient Utilization with Electronic Patient-Provider Messaging. *Journal Diabetes Care*, 32(7), 1-5.
- Houston, T. K., J. E. Volkman, H. Feng, K. M. Nazi, S. L. Shimada, & S. Fox. 2013. Veteran Internet Use and Engagement with Health Information Online. *Journal Military Medicine*, 178(4), 394-400.
- Hsu, J., J. Huang, & J. Kinsman. 2012. Use of E-Health Services Between 1999 and 2002: A Growing Digital Divide. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 12(2), 164-171.
- Issalillah, F. 2021. Pandemic Covid 19, Social Psychology, and Pregnancy: Relatedness and Analysis, *Journal of Social Science Studies*, 1(1), 1-10.
- Issalillah, F., D. Darmawan & R. K. Khayru. 2021. Social Cultural, Demographic and Psychological Effects on Insurance Product Purchase Decisions, *Journal of Science, Technology and Society*, 2(1), 1-10.
- Issalillah, F. & R. K. Khayru. 2022. The Effect of Insurance Premiums and Brand Image on Interest to be an Insurance Customer, *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 1(3), 31 – 35.
- Issalillah, F. & Nur Aisyah. 2022. The Elderly and the Determinants of Stress, *Journal of Social Science Studies*, 2(1), 9 – 12.
- Jha, A. K., C. M. DesRoches, & A. E. Shields. 2009. Evidence of an Emerging Digital Divide Among Hospitals that Care for the Poor. *Journal Health Affairs (Project Hope)*, 28(6), 1160-1170.
- Kemarauwana, M. & D. Darmawan. 2020. Perceived Ease of Use Contribution to Behavioral Intention in Digital Payment, *Journal of Science, Technology and Society*, 1(1), 1-4.
- Khatun, F., A.E. Heywood, P.K. Ray, S.M. Hanifi, A. Bhuiya, & S.T. Liaw. 2015. Determinants of Readiness to Adopt M-Health in a Rural Community of Bangladesh. *International Journal Medical Informatics*, 84(10), 847-856.
- Khayru, R.K., M. W. Amri, & M. A. Gani. 2021. Green Purchase Behavior Review of The Role of Price, Green Product, and Lifestyle, *Journal of Marketing and Business Research*, 1(2), 71-82.
- Khayru, R.K. & F. Issalillah. 2021. Study on Consumer Behavior and Purchase of Herbal Medicine Based on The Marketing Mix, *Journal of Marketing and Business Research*, 1(1), 1-14.
- Khayru, R. K. & F. Issalillah. 2022. The Role of Brand Equity and Price on the Purchase Decision of Headache Medicine, *Journal of Marketing and Business Research*, 2(2), 115-124.
- Khayru, R.K. 2022. Transforming Healthcare: The Power of Artificial Intelligence, *Bulletin of Science, Technology and Society*, 1(3), 15-19.
- Khayru, R.K. & F. Issalillah. 2022. Service Quality and Patient Satisfaction of Public Health Care, *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 1(1), 20 – 23.
- Khayru, R.K. & F. Issalillah. 2022. The Equal Distribution of Access to Health Services Through Telemedicine: Applications and Challenges, *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 2(3), 24 – 27.
- Lenhart, A., L. Rainie, & S. Fox. 2000. Who's Not Online. Washington DC: Pew Research Center.



- Li, Y., Y. Duan, Z. Fu, & P. Alford. 2012. An Empirical Study on Behavioural Intention to Reuse E-Learning Systems in Rural China. *British Journal of Educational Technology*, 43(6), 933-948.
- Liederman, E. M., J. C. Lee, & V. H. Baquero. 2005. The Impact of Patient-Physician Web Messaging on Provider Productivity. *Journal Management*, 19(2), 81-86.
- Lin, J. C. C., & H. Lu. 2000. Towards An Understanding of the Behavioural Intention to Use a Web Site. *International Journal of Information Management*, 20(3), 197-208.
- Lyles, C., L. Harris, & L. Jordan. 2012. Patient Race Ethnicity and Shared Medical Record Use Among Diabetes Patients. *Journal Medical Care*, 50(5), 434-440.
- Marasinghe, R. B., S. Edirippulige, & D. Kavanagh. 2012. Effect of Mobile Phone-Based Psychotherapy in Suicide Prevention: A Randomized Controlled Trial in Sri Lanka. *Journal Telemed Telecare*, 18(3), 151-155.
- McCaffrey, R., R. M. Hayes, A. Cassell, S. Miller-Reyes, A. Donaldson, & C. Ferrell. (2012). The Effect of an Educational Programme on Attitudes of Nurses and Medical Residents Towards the Benefits of Positive Communication and Collaboration. *Journal of Advanced Nursing*, 68(2), 293-301.
- McInnes, D., S. Shimada, A. Midboe, K. Nazi, S. Zhao, & J. Wu. 2017. Patient Use of Electronic Prescription Refill and Secure Messaging and its Association with Undetectable HIV Viral Load: A Retrospective Cohort Study. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 15(2) 34.
- Munir, M. & D. Darmawan. 2022. The Role of Trust, Ease of Use and Security on Shopping Interests at Lazada. *Engineering and Technology International Journal*, 4 (3), 135-145.
- Nazi, K., C. Turvey, D. Klein, T. Hogan, & S. Woods. 2015. VA Open Notes: Exploring the Experiences of Early Patient Adopters with Access to Clinical Notes. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 22(2), 380-389.
- O’Cass, A., & J. Carlson. 2012. An Empirical Assessment of Consumers Evaluations of Web Site Service Quality: Conceptualizing and Testing a Formative Model. *Journal of Services Marketing*, 26(6), 419-434.
- Oyefolahan, I. O., A. A. Sule, S. A. Adepoju, & F. Babakano. 2019. Keeping with the Global Trends: An Evaluation of Accessibility and Usability of Nigerian Banks Websites. *International Journal Information Engineering and Electronic Business*, 2, 44-53.
- Park, J., J. Lee, H. Lee, & D. Truex. 2012. Exploring the Impact of Communication Effectiveness on Service Quality, Trust and Relationship Commitment in IT Services. *International Journal of Information Management*, 32(5), 459-468.
- Perrin, A., & M. Duggan. 2015. Pew Research Center. Jun 26. Americans' Internet Access: 2000-2015.
- Quasar, G. M. A., H. Rakibul, & B. Yukun. 2018. Investigating Factors Affecting Elderly’s Intention to Use m-Health Services: An Empirical Study. *Journal Telemedicine and Health*, 24(4), 1-6.
- Raajpoot, N., & B. Ghilni-Wage. 2019. Impact of Customer Engagement, Brand Attitude and Brand Experience on Branded Apps Recommendation and Re-Use Intentions. *Atlantic Marketing Journal*, 8(1), 3.
- Rai, A., L. Chen, J. Pye, & A. Baird. 2013. Understanding Determinants of Consumer Mobile Health Usage Intentions, Assimilation, and Channel Preferences. *Journal of Medical Internet Research*, 15(8), 149.
- Ralston, J. D., C. M. Rutter, & D. Carrell. 2009. Patient use of Secure Electronic Messaging Within a Shared Medical Record: A Cross-Sectional Study. *Journal General Internal Medicine*, 24(3), 349-55.
- Ralston, J.D., I.B. Hirsch, J. Hoath, M. Mullen, & A. Cheadle. 2009. Web-Based Collaborative Care for Type 2 Diabetes. *Journal Diabetes Care*, 32(2), 234-239.
- Roblin, D. W., T. K. Houston, J. J. Allison, P. J. Joski, & E. R. Becker. 2009. Disparities in use of a Personal Health Record in a Managed Care Organization. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 16(5), 683-9.
- Rohrmann, B., & H. Chen. 1999. Risk Perception in China and Australia: An Exploratory Crosscultural Study. *Journal of Risk Research*, 2(3), 219-241.
- Rosen, P., & C. K. Kwoh. 2007. Patient-Physician E-Mail: An Opportunity to Transform Pediatric Health Care Delivery. *Pediatrics*, 120(4), 701-706.
- Sarkar, U., A. J. Karter, & J. Y. Liu. 2010. The Literacy Divide: Health Literacy and the Use of an Internet-Based Patient Portal in an Integrated Health System-Results from the Diabetes Study of Northern California (DISTANCE). *Journal of Health Communication*, 15(922973516), 183-96.
- Sarkar, U., A. J. Karter, & J. Y. Liu. 2011. Social Disparities in Internet Patient Portal use in Diabetes: Evidence that the Digital Divide Extends Beyond Access. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 18(3), 318-21.
- Shimada, S. L., J. J. Allison, A.K. Rosen, H. Feng, & T.K. Houston. (2016). Sustained use of Patient Portal Features and Improvements in Diabetes Physiological Measures. *Journal of Medical Internet Research*, 1(7), 179.
- Sitzia, J., & N. Wood. 1997. Patient Satisfaction: A Review of Issues and Concepts. *Social Science & Medicine*, 45(12), 1829-1843.
- Susan, S. W., M. D., & M. P. H. 2017. The Association of Patient Factors, Digital Access, and Online Behavior on Sustained Patient Portal Use: A Prospective Cohort of Enrolled Users. *Journal of Medical Internet Research*, 19(10), 3-45.
- Wang, B. R., J. Y. Park, K. Chung, & I. Y. Choi. 2014. Influential Factors of Smart Health Users According to Usage Experience and Intention to Use. *Wireless Personal Communications*, 79(4), 2671-2683.



- Woods, S. S., E. Schwartz, A. Tuepker, N. A. Press, K. M. Nazi, C. L. Turvey, & W. P. Nichol. 2013. Patient Experiences with Full Electronic Access to Health Records and Clinical Notes Through the my Healthevet Personal Health Record Pilot: Qualitative Study. *Journal of Medical Internet Research*, 15(3), e2356.
- Wright, E., J. Darer, X. Tang, J. Thompson, L. Tusing, & A. Fossa. 2015. Sharing Physician Notes Through an Electronic Portal is Associated with Improved Medication Adherence: Quasi-Experimental Study. *Journal of Medical Internet Research*, 08(10), 226.
- Yamin, C. K., S. Emani, & D. H. Williams. 2012. The Digital Divide in Adoption and Use of a Personal Health Record. *Archives Internal Medicine*, 171(6), 568- 74.
- Yardley, S. 2014. Sense Made Common: How to Add Value to Early Experience. *The Clinical Teacher*, 11(1), 5-9.
- Zhang, X., X. Guo, Y. Wu, K. H. Lai, & D. Vogel. 2017. Exploring the Inhibitors of Online Health Service Use Intention: A Status Quo Bias Perspective. *Information & Management*, 54(8), 987–997.
- Zhao, Y., Q. Ni, & R. Zhou. 2017. What Factors Influence the Mobile Health Service Adoption? A Meta-Analysis and the Moderating Role of Age. *International Journal of Information Management In press*. 43(7), 342-350.
- Zhou, Y. Y., M. H. Kanter, J. J. Wang, & T. Garrido. 2010. Improved Quality at Kaiser Permanente Through E-Mail Between Physicians and Patients. *Health Affairs (Project Hope)*, 29(7), 1370-1375.