

Faktor-Faktor Pembentuk Niat Terus Menggunakan Aplikasi SatuSehat

Yumina Yuti Pakereng¹, Didik Setyawan², Sugiyarmasto³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,
Universitas Setia Budi,
e-mail : yutiyumina@gmail.com¹,
didiksetyawan1977@gmail.com², syarmasto@yahoo.com³

Penulis Korespondensi : Yumina Yuti Pakereng
e-mail : yutiyumina@gmail.com

ARTIKEL INFO

Artikel History:

Menerima 24 Agustus 2023
Revisi 15 September 2023
Diterima 28 November 2023
Tersedia Online 14 Desember 2023

Kata kunci :

Niat Terus Menggunakan,
Kepuasan, Kesadaran
Kesehatan, Konfirmasi
Harapan, Keamanan Privasi

A B S T R A K

Objektif. Studi ini dilakukan untuk menguji niat terus menggunakan aplikasi SatuSehat. Niat untuk terus menggunakan aplikasi SatuSehat dipengaruhi oleh kepuasan dan kesadaran kesehatan. Kepuasan dan kesadaran kesehatan juga dipengaruhi oleh konfirmasi yang diharapkan sebagai variabel mediasi. Konfirmasi yang diharapkan sebagai variabel mediasi dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu keamanan privasi, kualitas sistem dan akurasi.

Metode Riset. Data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat umum yang sudah pernah menggunakan aplikasi SatuSehat dengan kriteria tertentu. Sampel yang digunakan berjumlah 211. Teknik penyampelan menggunakan *purposive sampling*. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan Analisa SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan metode AMOS.

Hasil & Kesimpulan. Hasil analisis data pada studi ini menunjukkan bahwa niat individu untuk terus menggunakan aplikasi SatuSehat disebabkan oleh tingkat kepuasan dan kesadaran kesehatan yang dirasakan individu. Harapan individu yang terkonfirmasi melalui penggunaan aplikasi meningkatkan kepuasan dan kesadaran kesehatan yang dirasakan. Tingginya keamanan privasi serta kualitas sistem aplikasi sesuai dengan harapan dan persepsi individu memberikan harapan bagi individu untuk terus menggunakan aplikasi. Informasi kesehatan yang diberikan oleh aplikasi akurat juga membentuk harapan individu untuk terus menggunakan aplikasi.

ARTICLE INFO

Artikel History:

Recived 24 August 2023
Revision 15 September 2023
Accepted 2 November 2023
Availible Online 14 December 2023

Keywords :

Intention to Continue Using,
Satisfaction, Health Awareness,
Expected Confirmation, Privacy
Security

A B S T R A C T

Objective. This study was conducted to examine the intention to continue using the SatuSehat application. The intention to continue using the SatuSehat application is influenced by satisfaction and health awareness. Satisfaction and health awareness are also influenced by expected confirmation as a mediating variable. Expected confirmation as a mediating variable is influenced by three factors, namely privacy security, system quality, and accuracy.

Research Method. Data were obtained through questionnaires distributed to the general public who have used the SatuSehat application with certain criteria. The sample used amounted to 211. The sampling technique used purposive sampling. The validity test was carried out using SEM (*Structural Equation Modeling*) Analysis with the AMOS method..

Results & Conclusion. The results of data analysis in this study indicate that individual intention to continue using the SatuSehat application is caused by the level of satisfaction and health awareness felt by individuals. Individual expectations that are confirmed through the use of the application

increase individual satisfaction and perceived health awareness. The high privacy security and quality of the application system in accordance with individual expectations and perceptions provide expectations for individuals to continue using the application. The accurate health information provided by the app also creates individual expectations to continue using the app.

© 2021 Strategic: Journal of Management Sciences. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Aplikasi SatuSehat awalnya dikembangkan oleh pemerintah untuk membantu dalam mengendalikan penyebaran virus Corona (PeduliLindungi., 2021). Dan seiring berjalannya waktu aplikasi semakin dikembangkan dengan ditambahkan berbagai fitur-fitur bermanfaat yang dapat membantu masyarakat dalam mengakses fasilitas publik saat ingin bepergian. Namun permasalahan keamanan privasi yang terjadi pada aplikasi pada tahun kemarin menyebabkan rendahnya niat masyarakat untuk menggunakan aplikasi. Kasus yang cukup terekspos dari penggunaan aplikasi SatuSehat pada tahun 2021 lalu yaitu bocornya data dari kartu sertifikat vaksin Presiden Jokowi (Kompas.com., 2021). Hal ini menjadikan rendahnya kepuasan dan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi SatuSehat.

Studi sebelumnya tentang privasi pengguna aplikasi terhadap pembentukan kepuasan sudah ada. Namun berbagai studi terdahulu masih memiliki keterbatasan dalam menjelaskan hasil penelitian yang disebabkan adanya perbedaan hasil penerimaan. Studi yang dilakukan oleh Yousaf et al. (2021) pada aplikasi kesehatan online di India mengatakan bahwa keamanan privasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam meningkatkan niat untuk terus menggunakan aplikasi. Namun hasil yang berbeda dari studi yang dilakukan oleh Al-Soni dan Abu Shanab (2021) pada aplikasi kesehatan dari Qatar menunjukkan hasil bahwa privasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam membentuk niat untuk terus menggunakan aplikasi. Perbedaan hasil tersebut disebabkan karena persepsi pengguna terhadap keamanan privasi aplikasi berbeda-beda. Persepsi pengguna terhadap kinerja aplikasi perlu dikonfirmasi agar harapan pengguna dalam menggunakan aplikasi tercapai. Keamanan privasi yang terjamin yang sesuai dengan harapan pengguna dapat membentuk kepuasan yang mengarah pada niat pengguna untuk meneruskan penggunaan aplikasi (Sreelakshmi & Prathap., 2020; Chiu *et al.*, 2020).

Teridentifikasi variabel lainnya yang membentuk konfirmasi yang diharapkan selain keamanan privasi yaitu kualitas sistem dan akurasi. Kinerja sistem aplikasi yang baik dan sesuai memberikan harapan bagi pengguna untuk menggunakan aplikasi. Persepsi pengguna bahwa kualitas sistem aplikasi memberikan kualitas layanan yang baik cenderung meningkatkan kepuasan untuk terus menggunakan aplikasi (Park., 2020). Talukder et al. (2019) dalam studinya juga menjelaskan bahwa informasi yang akurat meningkatkan manfaat yang dirasakan dari penggunaan aplikasi. Akurasi sistem informasi dari aplikasi yang tinggi memberikan manfaat dan kemudahan bagi penggunanya dalam mengambil dan membuat keputusan berdasarkan informasi yang didapatkan dari penggunaan aplikasi. Informasi yang jelas dan akurat membantu pengguna secara efisien menemukan informasi yang relevan tentang topik tertentu serta menghindari usaha yang tidak perlu dalam memproses informasi yang tidak berguna (Wang *et al.*, 2021).

Efek dari konfirmasi yang diharapkan dalam penggunaan aplikasi kesehatan juga menghasilkan kesadaran terhadap kesehatan penggunanya. Hal ini didasarkan pada seberapa baik aplikasi kesehatan memberikan informasi yang bermanfaat bagi penggunanya dapat meningkatkan kemauan pengguna untuk membuat keputusan dan mengambil tindakan yang berkaitan dengan kesehatannya (Kaur *et al.*, 2020). Pengguna aplikasi kesehatan cenderung akan mencari informasi yang dapat memberikan manfaat bagi kesehatan dan kualitas hidupnya untuk

meningkatkan kesadaran hidup sehat (Yan *et al.*, 2021). Aplikasi yang memberikan informasi terkait pencegahan penyakit, pengobatan, dan pengelolaan diri yang tepat memberikan manfaat yang diharapkan individu dari penggunaan aplikasi kesehatan mampu membuat individu lebih sadar terhadap kesehatannya (Tappen *et al.*, 2022). Tingkat kesadaran kesehatan yang tinggi melalui manfaat yang dirasakan dalam penggunaan aplikasi kesehatan mempengaruhi niat individu untuk terus menggunakan aplikasi (Handayani *et al.*, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi yang memberikan informasi kesehatan yang bermanfaat dalam penggunaannya akan menumbuhkan kesadaran hidup sehat yang meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi.

Berbagai studi terdahulu juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki peran penting dalam membangun niat penggunaan sistem informasi secara berkelanjutan (Chiu *et al.*, 2020). Pengguna yang merasa puas dengan layanan aplikasi kesehatan akan terus menggunakan aplikasi secara rutin untuk menjaga kesehatannya. Pengguna percaya bahwa kepuasan yang dirasakan dalam penggunaan aplikasi kesehatan melalui informasi kesehatan yang bermanfaat dirasa mampu memberikan solusi pada masalah kesehatannya dan berdampak positif bagi kehidupannya dapat meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi (Handayani *et al.*, 2020). Wu *et al.* (2022) dalam studinya juga mengatakan bahwa kepuasan yang dirasakan dalam penggunaan aplikasi cenderung meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh individu dalam penggunaan aplikasi kesehatan akan meningkatkan niat individu untuk terus menggunakan aplikasi.

2. STUDI LITERATUR

2.1 Niat Untuk Terus Menggunakan

Niat terus menggunakan sistem informasi dikonsepsikan dari model konfirmasi yang diharapkan (Expectation Confirmation Model-ECM). Model ECM ini diperluas dari model Expectation Confirmation Theory (ECT) yang dikembangkan oleh Bhattacharjee (2001) yang mendefinisikan niat terus menggunakan sebagai niat pengguna untuk terus menggunakan suatu sistem informasi (Daghan dan Akkoyunlu., 2016; Rabaa'i dan ALMaati., 2021). Chen *et al.* (2018) mendefinisikan niat terus menggunakan sebagai niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi kesehatan seluler. Al Amin *et al.* (2020) mendefinisikan niat terus menggunakan sebagai niat untuk melanjutkan penggunaan suatu layanan. Ladkoom dan Thanasopon (2020) mendefinisikan niat menggunakan kembali sebagai niat individu untuk terus menggunakan kembali layanan aplikasi online yang didasari kepuasan pada pertama kali penggunaan aplikasi online.

2.2 Kepuasan

Kepuasan dalam penggunaan sistem informasi juga dikonsepsikan dari model konfirmasi yang diharapkan (*Expectation Confirmation Model*). Kepuasan dalam model ECM merupakan faktor penting yang menentukan niat pengguna untuk terus menggunakan sistem informasi (Rabaa'i dan ALMaati., 2021). Kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan pengguna terhadap kinerja aplikasi kesehatan dengan harapannya dalam mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi (Yan *et al.*, 2021). Kepuasan juga didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna puas dan memperoleh manfaat dari pengalamannya menggunakan layanan aplikasi dapat meningkatkan niat berkelanjutan penggunaan aplikasi (Wu *et al.*, 2022). Model ECM menjelaskan bahwa kepuasan merupakan faktor penting pembentuk niat untuk terus menggunakan sistem informasi (Rabaa'i dan ALMaati., 2021). Tingkat kepuasan yang tinggi dalam penggunaan sistem informasi aplikasi mendorong niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Aplikasi yang dirasa memberikan manfaat dan memenuhi harapannya

cenderung meningkatkan kepuasan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi (Gupta *et al.*, 2020).

H1 : Kepuasan yang dirasakan berpengaruh positif meningkatkan niat untuk terus menggunakan aplikasi SatuSehat.

2.3 Kesadaran Kesehatan

Kesadaran kesehatan dalam penggunaan aplikasi kesehatan didefinisikan sebagai sejauh mana individu sadar untuk menjaga kesehatannya (To *et al.*, 2019). Kesadaran kesehatan dapat didefinisikan sebagai tingkat kesadaran individu terhadap kondisi kesehatannya serta kemauan individu untuk terus mencari informasi tentang kesehatannya (Yan *et al.*, 2021). Kesadaran kesehatan yang dirasakan individu melalui pencarian informasi kesehatan yang memberikan manfaat bagi kesehatannya dirasa mampu meningkatkan niat individu untuk terus menggunakan aplikasi kesehatan (Yan *et al.*, 2021). Handayani *et al.* (2020) dalam studinya menjelaskan terdapat hubungan positif antara kesadaran kesehatan pengguna dengan niat untuk terus menggunakan aplikasi kesehatan secara rutin. Individu yang merasakan dampak positif melalui penggunaan aplikasi kesehatan akan cenderung menggunakan aplikasi kesehatan secara rutin untuk mencari informasi yang berkaitan dengan kesehatannya.

H2 : Kesadaran kesehatan yang dirasakan pengguna berpengaruh positif meningkatkan niat untuk terus menggunakan aplikasi SatuSehat.

2.4 Kofirmasi Harapan (*Expectation Confirmation*)

Konfirmasi yang diharapkan didefinisikan sebagai realisasi manfaat yang diharapkan dari penggunaan sistem informasi (Sreelakshmi dan Prathap., 2020). Konfirmasi yang diharapkan juga dapat didefinisikan sebagai konfirmasi kesesuaian antara harapan pengguna dengan kinerja aplikasi (Chiu *et al.*, 2020). Harapan pengguna yang terkonfirmasi melalui manfaat yang dirasakan dalam penggunaan aplikasi meningkatkan kepuasan pengguna yang memberikan pengaruh pada niat individu untuk meneruskan penggunaan aplikasi (Sreelakshmi dan Prathap., 2020). Efek dari konfirmasi yang diharapkan juga membentuk kesadaran kesehatan dalam diri individu. Studi dari Yan *et al.* (2021) mengatakan bahwa pengguna dalam menggunakan aplikasi kesehatan cenderung mencari informasi yang bermanfaat untuk kesehatannya. Aplikasi yang dirasa mampu memberikan informasi kesehatan yang bermanfaat dan sesuai dengan harapannya memberikan dampak kesadaran hidup sehat dalam diri individu yang meningkatkan niat individu untuk terus menggunakan aplikasi (Handayani *et al.*, 2020).

H3 : Konfirmasi yang diharapkan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi SatuSehat.

H4 : Konfirmasi yang diharapkan berpengaruh positif terhadap kesadaran kesehatan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi SatuSehat.

2.5 Keamanan Privasi

Keamanan privasi didefinisikan sebagai keamanan informasi pribadi pengguna dari ancaman modifikasi dan penyalahgunaan data oleh pihak luar (Meri *et al.*, 2019). Keamanan privasi pada layanan kesehatan seluler didefinisikan sebagai kemampuan sistem layanan kesehatan untuk melindungi informasi data pribadi pengguna (Kim *et al.*, 2019). Keamanan privasi aplikasi yang dipersepsikan aman dan terjamin dalam melindungi privasi penggunaannya dinilai pengguna sesuai dengan harapan kinerja. Keamanan privasi sistem yang dirasa mampu memberikan jaminan keamanan data dan informasi pribadi membentuk harapan pengguna untuk terus menggunakan sistem informasi (Darmiasih dan Setiawan., 2020). Studi dari Yousaf *et al.* (2021) menjelaskan bahwa semakin tinggi keamanan privasi yang dipersepsikan sesuai dengan harapan pengguna maka semakin puas pengguna dalam menggunakan aplikasi. Keamanan privasi aplikasi yang tinggi dan terjamin memberikan harapan bagi pengguna untuk terus menggunakan aplikasi

melalui kepuasan yang dirasakan. Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi (Sreelakshmi dan Prathap., 2020; Chiu *et al.*, 2020). H5 : Keamanan privasi yang tinggi dan terjamin secara positif membentuk konfirmasi yang diharapkan pada niat terus menggunakan aplikasi SatuSehat.

2.6 Kualitas Sistem

Kualitas sistem dimaknai sebagai persepsi pengguna tentang seberapa baik kecepatan kinerja sistem aplikasi dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna (Phuong dan Trang., 2018). Kualitas sistem juga dapat didefinisikan sebagai kemampuan kinerja suatu sistem informasi dalam hal keandalan, kenyamanan, dan kemudahan dalam penggunaannya (Talukder *et al.*, 2019). Pengguna mempersepsikan aplikasi dalam penggunaannya memberikan manfaat dalam hal kemudahan dan layanan informasi yang cepat. Kemudahan dan kecepatan aplikasi dalam memberikan layanan pada pengguna memberikan harapan bagi pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Kualitas sistem yang dipersepsikan memberikan manfaat yang sesuai dengan harapan pengguna cenderung meningkatkan kepuasan yang mengarah pada niat untuk terus menggunakan aplikasi (Kamal *et al.*, 2022). Kualitas sistem aplikasi yang dipersepsikan memberikan kemudahan dan manfaat dalam penggunaannya dapat membentuk harapan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi (Park., 2020).

H6 : Kualitas sistem aplikasi secara positif membentuk konfirmasi yang diharapkan pada niat terus menggunakan aplikasi SatuSehat.

2.7 Akurasi

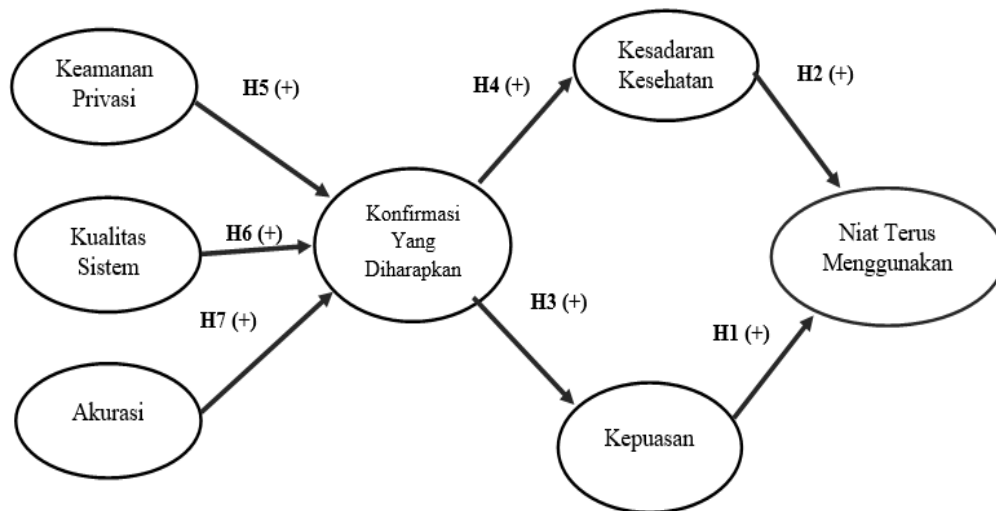
Akurasi pada sistem layanan kesehatan didefinisikan sebagai sejauh mana individu percaya bahwa informasi kesehatan yang diberikan oleh sistem memberikan ketepatan hasil yang dapat dipercaya dan bermanfaat bagi kesehatannya (Cheung *et al.*, 2019). Akurasi juga dapat dimaknai sebagai keakuratan informasi teknologi digital dalam menyediakan informasi yang dapat dipercaya kebenarannya (Kilicer., 2022). Aplikasi yang memberikan informasi kesehatan yang akurat dirasa mampu meningkatkan manfaat yang dirasakan. Keakuratan informasi kesehatan yang diberikan aplikasi memberikan manfaat bagi individu untuk dapat mengambil keputusan yang tepat yang berkaitan dengan kesehatannya (Cheung *et al.*, 2019). Informasi yang berkualitas tinggi dan akurat membantu individu membuat keputusan yang lebih baik secara efisien sehingga membentuk harapan dalam diri individu untuk terus menggunakan aplikasi (Wang *et al.*, 2021).

H7 : Informasi yang akurat dan bermanfaat secara positif membentuk konfirmasi yang diharapkan pada niat terus menggunakan aplikasi SatuSehat.

2.8 Model Penelitian

Model yang digunakan dalam studi ini akan menguji niat untuk terus menggunakan aplikasi kesehatan yang dipengaruhi oleh kepuasan (Chiu *et al.*, 2020; Handayani *et al.*, 2020; Wu *et al.*, 2022) dan kesadaran kesehatan (To *et al.*, 2019; Kaur *et al.*, 2020; Handayani *et al.*, 2020; Yan *et al.*, 2021; Tappen *et al.*, 2022). Pengguna yang mendapatkan manfaat dalam menggunakan aplikasi kesehatan melalui informasi yang disediakan cenderung merasa puas dan dapat meningkatkan kesadaran pengguna akan kesehatannya. Kepuasan dan kesadaran kesehatan yang dirasakan pengguna dapat meningkatkan niat untuk terus menggunakan aplikasi. Kepuasan dan kesadaran kesehatan juga dipengaruhi oleh konfirmasi yang diharapkan sebagai variabel mediasi (Sreelakshmi dan Prathap., 2020). Konfirmasi yang diharapkan merupakan konfirmasi atas kesesuaian kinerja aplikasi dengan harapan pengguna. Konfirmasi yang diharapkan sebagai variabel mediasi juga dipengaruhi oleh keamanan privasi (Meri *et al.*, 2019), kualitas sistem (Daghan dan Akkoyunlu., 2016; Park., 2020; Rahi *et al.*, 2021), dan akurasi (Talukder *et al.*, 2019; Wang *et al.*, 2021). Keamanan privasi, kualitas sistem, dan keakuratan informasi yang

diberikan aplikasi merupakan hal penting bagi pengguna. Kesesuaian aplikasi dalam mengamankan privasi pengguna, sistem layanan yang baik, dan informasi yang akurat yang sesuai dengan harapan pengguna meningkatkan kepuasan dan kesadaran pengguna akan kesehatannya yang mengarah pada niat untuk terus menggunakan aplikasi.



Gambar 1. Model Penelitian

3. METODE Riset

Studi ini menggunakan metode konfirmasi variable-variabel dari berbagai penelitian sebelumnya untuk menguji faktor-faktor pembentuk niat untuk terus menggunakan aplikasi. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survey online pada individu yang sudah pernah menggunakan aplikasi. Jumlah responden yang mengakses aplikasi SatuSehat tidak diketahui secara pasti, untuk itu teknik penyampelan yang digunakan yaitu metode purposive sampling non probability sampling (Mukhsin *et al.*, 2017). Pengambilan sampel menggunakan kriteria tertentu. Kriteria pertama adalah individu yang menginstal aplikasi SatuSehat dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Kriteria kedua adalah individu yang terakhir kali menggunakan aplikasi SatuSehat enam bulan sebelumnya. Berdasarkan kriteria tersebut diperoleh responden sebanyak 211 responden yang memenuhi kriteria. Pengujian instrument penelitian menggunakan analisis AVE (*Average Variance Extracted*) dan EFA (*Exploratory Factor Analisis*) (Hair *et al.*, 2019). Pengujian reliabilitas menggunakan analisis korelasi Spearman-Bown dengan koefisien Cronbach Alpha yang tingkat reliabilitasnya >0,60 (Rahayu., 2019). Pengujian hipotesis menggunakan analisis SEM dengan software AMOS. Masing-masing variabel dalam studi ini dalam membangun item kuisisioner didasarkan pada definisi konseptual dan alat ukur dari studi sebelumnya. Item kuisisioner yang digunakan dalam pengujian hipotesis berjumlah 45 indikator yang diajukan, dan terdapat 7 indikator (A5, A6, KS5, KK3, KK4, KK5, K5) yang tidak digunakan dikarenakan tidak valid. Pengukuran item kuisisioner menggunakan skala likert 5 point dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

Table 1. Variabel Indikator, Hasil Uji Validitas EFA dan AVE, dan Reliabilitas

Variable	Indikator Pernyataan	Nilai Loading Factor	Nilai EFA	Nilai AVE	Keterangan
Akurasi (Cheung et al., 2019; Alsufy., 2019; Kilicer., 2022; Wicaksono et al., 2022)	1. Informasi yang diberikan oleh aplikasi kesehatan dapat dipercaya	0,765	21,500	0,866	Valid dan Reliabel
	2. Informasi yang diberikan oleh aplikasi kesehatan akurat	0,852			
	3. Sistem menyediakan informasi yang reliabel dan akurat	0,840			
	4. Sistem menyediakan informasi tepat waktu	0,743			
	5. Secara umum, informasi yang diberikan oleh aplikasi kesehatan dapat diandalkan.	0,822			
Kualitas Sistem (Park., 2020; Rahi et al., 2020; Rahi., 2021; Pratama et al., 2021).	1. Aplikasi sepenuhnya memenuhi kebutuhan	0,777	3,441	0,836	Valid dan Reliabel
	2. Aplikasi memberikan tanggapan cepat atas permintaan pengguna	0,780			
	3. Aplikasi menyediakan layanan yang sesuai dan professional	0,773			
	4. Mudah digunakan	0,726			
	5. Terstruktur dengan baik	0,518			
Keamanan Privasi (Kim et al., 2019; Cheung et al., 2019; Xie dan Or., 2020; Yousaf et al., 2021).	1. Sistem layanan melindungi informasi pengguna dari pihak lain	0,562	2,390	0,867	Valid dan Reliabel
	2. Sistem layanan tidak membagikan informasi pengguna kepada orang lain	0,762			
	3. Sistem layanan memberikan perlindungan yang memadai terhadap informasi kesehatan pribadi pengguna	0,797			
	4. Pengguna percaya aplikasi kesehatan mampu melindungi privasinya	0,796			
	5. Pengguna percaya terhadap keamanan dari aplikasi kesehatan	0,635			
	6. Pengguna tidak mengkhawatirkan keamanan aplikasi kesehatan,	0,511			
	7. Aplikasi mencegah akses	0,523			

data ilegal lebih baik dari yang diharapkan						
Konfirmasi Yang Diharapkan (Meri et al., 2019; Chiu et al., 2020; Rahi et al., 2021).	1. Pengalaman menggunakan layanan sistem informasi kesehatan lebih baik dari yang diharapkan	0,771				Valid dan Reliabel
	2. Tingkat layanan yang disediakan lebih baik dari yang diharapkan	0,679	1,624	0,882		
	3. Secara keseluruhan, sebagian besar harapan pengguna dalam menggunakan layanan sistem informasi kesehatan telah dikonfirmasi.	0,715				
Kesadaran Kesehatan (To et al., 2019; Kaur et al., 2020; Alam et al., 2021).	1. Penting untuk mengetahui dengan baik tentang cara tetap sehat	0,635				Valid dan Reliabel
	2. Banyak mempertimbangkan kesehatan dalam hidup	0,683				
	3. Bertanggungjawab atas kondisi kesehatan	0,768				
	4. Penting menjalani hidup dengan kesehatan sebaik mungkin	0,827	1,488	0,815		
	5. Mengambil tindakan pencegahan akan membuat pengguna tetap sehat	0,760				
	6. Secara aktif berusaha mencegah penyakit	0,724				
	7. Melakukan semua yang bisa dilakukan untuk tetap sehat.	0,530				
Kepuasan (Kim et al., 2019; Yan et al., 2021; Wu et al., 2022).	1. Puas dengan layanan aplikasi kesehatan	0,793				Valid dan Reliabel
	2. Senang dengan layanan aplikasi kesehatan	0,735				
	3. Puas dengan keputusan untuk menggunakan aplikasi	0,729	1,176	0,889		
	4. Puas dengan pengalaman sebelumnya dalam menggunakan aplikasi	0,743				
	5. Senang menggunakan aplikasi kesehatan.	0,671				
Niat Untuk Terus Menggunakan (Chen et al., 2018; Kim et al., 2019; Yan et al., 2021).	1. Berniat untuk terus menggunakan aplikasi kesehatan dimasa mendatang	0,673				Valid dan Reliabel
	2. Akan terus menggunakan aplikasi kesehatan dimasa mendatang	0,729	0,945	0,862		
	3. Secara teratur menggunakan aplikasi kesehatan dimasa	0,791				

-
- mendatang
4. Berniat untuk terus menggunakan aplikasi kesehatan daripada menggunakan aplikasi lain yang serupa 0,721
 5. Berniat untuk terus menggunakan aplikasi kesehatan dari pada menghentikannya 0,672
 6. Akan merekomendasikan aplikasi kesehatan kepada orang lain untuk menggunakan. 0,803
-

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

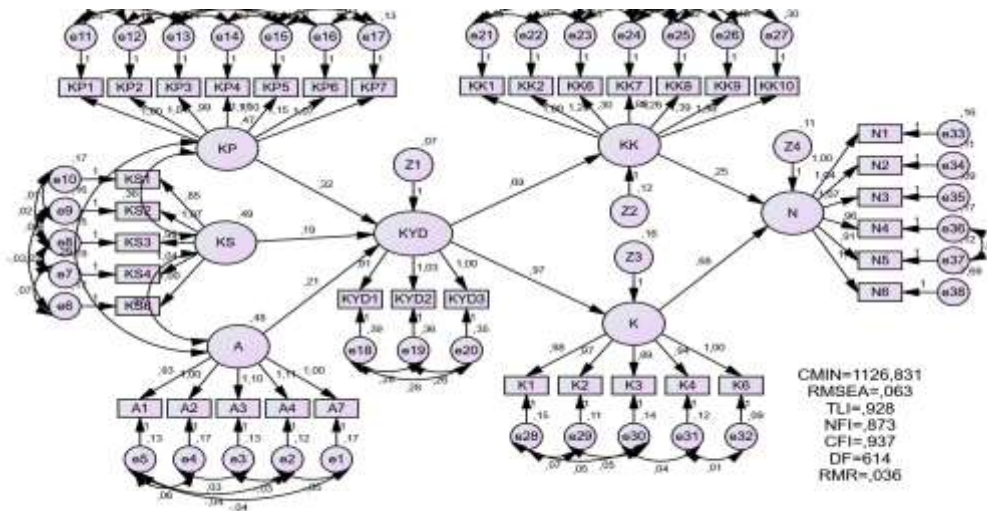
Data dan informasi sampel diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat yang berlangsung selama satu bulan. Kuesioner yang dibagikan kepada responden dikelompokkan ke beberapa kelompok yaitu menurut jenis kelamin, usia, jenjang pendidikan, pekerjaan, pendapatan per bulan, domisili, terakhir kali menginstal aplikasi, dan terakhir kali menggunakan aplikasi. Hasil analisis deskriptif dapat dilihat pada table 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Klasifikasi	%	Karakteristik	Klasifikasi	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	44,1%	Pendapatan Per Bulan (IDR)	< 500.000	7,1%
	Perempuan	55,9%		500.000	50,7%
				1 – 2 juta	10%
				2 – 3 juta	14,7%
				≥ 3.5 juta	17,5%
Umur (tahun)	18-22	51,7%	Domisili	Surakarta	41,2%
	23-27	31,8%		Karanganyar	4,3%
	28-32	10%		Sukoharjo	4,7%
	33-42	4,3%		Surabaya	8,1%
	>43	2,4%		Malang	12,8%
				Sragen	5,7%
				Yogyakarta	13,7%
		Semarang	9,5%		
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	62,1%	Waktu Penginstalan Aplikasi	1 tahun	100%
	Diploma 3 (D3)	18,5%		kemarin	
	Sarjana (S1)	19,4%			
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	57,8%	Terakhir Kali Penggunaan Aplikasi	< 6 bulan terakhir	100%
	PNS/ASN	10%			
	Karyawan Swasta	26,5%			
	Guru	1,4%			
	TNI/Polri	1,9%			
	Wirausaha	2,4%			

Uji hipotesis dilakukan dengan menganalisis hubungan kausalitas antar variabel dengan model berdasarkan nilai probabilitasnya (p). Jika arah hubungan sesuai dengan hipotesis

penelitian dan didukung oleh nilai p yang memenuhi syarat, maka dapat disimpulkan hipotesis terdukung. Hasil pengujian Goodness of fit dan hipotesis menggunakan analisis SEM dengan program Amos ditunjukkan pada Gambar 2 dan Tabel 3.



Gambar 2. Hasil Uji Goodness of Fit

Hasil pengujian model mengkonfirmasi bahwa penelitian ini mempunyai Goodness of Fit yang baik, artinya model sesuai dengan data.

Table 3. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Standar Estimate	c.r	Probabilitas (p)	Keterangan
Kepuasan → Niat Terus Menggunakan	0,681	9,569	***	H1 Terdukung
Kesadaran Kesehatan → Niat Terus Menggunakan	0,252	2,832	0,005*	H2 Terdukung
Konfirmasi Yang Diharapkan → Kepuasan	0,970	8,424	***	H3 Terdukung
Konfirmasi Yang Diharapkan → Kesadaran Kesehatan	0,689	6,050	***	H4 Terdukung
Keamanan Privasi → Konfirmasi Yang Diharapkan	0,320	4,283	***	H5 Terdukung
Kualitas Sistem → Konfirmasi Yang Diharapkan	0,186	2,153	0,031*	H6 Terdukung
Akurasi → Konfirmasi Yang Diharapkan	0,214	2,999	0,003*	H7 Terdukung

*p<0,05; ***p<0,001

Hasil pengujian menunjukkan hubungan variable-variabel memiliki nilai p<0,05 dan p<0,001 yang dapat diartikan bahwa semua hipotesis yang diajukan terdukung.

Hasil penelitian ini mendukung studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kepuasan terhadap niat untuk terus menggunakan layanan aplikasi kesehatan. Studi dari Gupta et al. (2020) menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap niat untuk terus menggunakan aplikasi. Aplikasi yang memberikan manfaat bagi penggunanya menjadikan aplikasi akan terus digunakan. Kepuasan individu dalam menggunakan aplikasi didasari pada tingkat kemanfaatan yang didapatkan yang menjadikan individu meningkatkan

penggunaannya. Hasil yang sama juga diungkapkan dari studi yang dilakukan oleh Akel dan Armagan (2020) yang menjelaskan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap niat untuk terus menggunakan aplikasi. Kemanfaatan yang didapatkan individu dalam menggunakan aplikasi memberikan dampak pada peningkatan kepuasan. Kepuasan yang dirasakan melalui manfaat yang didapatkan memberikan dorongan dalam diri individu untuk terus menggunakan aplikasi (Sreelakshmi dan Prathap., 2020).

Faktor lain yang mendorong niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi kesehatan adalah adanya kesadaran kesehatan dalam diri individu (To *et al.*, 2019). Aplikasi yang memberikan informasi kesehatan yang bermanfaat bagi kesehatan individu mampu memberikan peningkatan kesadaran kesehatan dalam diri individu untuk menjaga kesehatannya. Kesadaran individu akan pentingnya menjaga kesehatan memberikan dampak pada niat individu untuk terus menggunakan aplikasi (Yan *et al.*, 2021). Hasil studi ini mendukung studi sebelumnya yang menjelaskan bahwa informasi kesehatan yang bermanfaat dan memberikan dampak positif bagi pengguna memberikan efek kesadaran bagi individu untuk menjaga kesehatannya dengan tetap menggunakan aplikasi kesehatan secara rutin. Pengguna yang menyadari pentingnya menjaga kesehatan menjadikannya terus menggunakan aplikasi kesehatan untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat bagi kesehatannya (Handayani *et al.*, 2020; Shah *et al.*, 2021).

Harapan pengguna yang terkonfirmasi melalui manfaat yang didapatkan dalam penggunaan aplikasi menjadikan peningkatan kepuasan pengguna yang mendasari keberlanjutan penggunaan aplikasi. Pengguna lebih cenderung untuk terus menggunakan aplikasi ketika harapannya dikonfirmasi melalui informasi bermanfaat yang sesuai dengan keinginannya (Sreelakshmi dan Prathap., 2020). Hasil yang sama juga diungkapkan oleh dari studi Rahi *et al.* (2021) yang menunjukkan hasil bahwa konfirmasi yang diharapkan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Aplikasi yang memberikan manfaat yang sesuai dengan harapan pengguna memberikan efek peningkatan kepuasan dalam diri pengguna. Kepuasan yang meningkat disebabkan adanya kesesuaian antara manfaat aplikasi dengan kebutuhan pengguna memberi pengaruh pada niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi (Rabaa'I dan ALMaati., 2021).

Individu dalam menggunakan aplikasi kesehatan cenderung mencari informasi-informasi yang bermanfaat bagi kesehatannya (Yan *et al.*, 2021). Aplikasi yang memberikan informasi kesehatan bermanfaat dan sesuai dengan harapannya mampu meningkatkan kesadaran kesehatan dalam diri pengguna. Informasi kesehatan yang bermanfaat dan sesuai dengan harapannya memberikan dampak peningkatan kesadaran dari diri individu untuk hidup sehat. Manfaat yang didapatkan dari aplikasi kesehatan berupa informasi-informasi kesehatan yang dibutuhkan penggunaannya memberikan efek terhadap tingkat kesadaran untuk hidup sehat yang menjadikan aplikasi kesehatan terus digunakan (Handayai *et al.*, 2020; Gupta *et al.*, 2020).

Keamanan privasi aplikasi yang dipersepsikan penggunaannya bebas dari ancaman penyalahgunaan data-data pribadi dalam meningkatkan kemanfaatan penggunaan menjadi faktor yang kuat bagi individu untuk terus menggunakan aplikasi (Meri *et al.*, 2019; Darmiasih dan Setiawan., 2020). Tingginya keamanan privasi aplikasi yang dipersepsikan pengguna sesuai dengan harapannya memberikan dampak pada peningkatan kepuasan penggunaan. Tingginya kepuasan yang dirasakan selanjutnya mempengaruhi individu untuk berniat terus menggunakan layanan aplikasi kesehatan (Yousaf *et al.*, 2021; Sasongko *et al.*, 2022). Keamanan privasi aplikasi SatuSehat yang semakin terjamin dan sesuai dengan keinginan individu dapat membentuk harapan dalam diri individu untuk terus menggunakan aplikasi melalui kepuasan yang dirasakan. Kepuasan yang dirasakan meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi SatuSehat.

Kualitas sistem aplikasi yang dipersepsikan memberikan kemudahan dan kecepatan dalam penggunaannya memberikan harapan dalam diri pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Semakin baik kualitas sistem aplikasi yang dipersepsikan sesuai dengan harapan pengguna memberikan dampak pada peningkatan kepuasan dalam diri pengguna untuk berniat terus

menggunakan aplikasi (Yang dan Lee., 2021; Kamal *et al.*, 2022). Hasil studi ini selaras dengan studi terdahulu yang menjelaskan bahwa kualitas sistem aplikasi yang bekerja sesuai dengan persepsi dan harapan pengguna mampu meningkatkan kepuasan dan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi (Park., 2020; Jahanmir *et al.*, 2020). Berdasarkan berbagai penjelasan tersebut dapat dimaknai bahwa kualitas sistem aplikasi SatuSehat yang dipersepsikan sesuai dengan harapan pengguna dalam hal kemudahan penggunaan dan kecepatan akses sistem membentuk harapan dan kepuasan dalam diri pengguna untuk terus menggunakan aplikasi SatuSehat.

Informasi kesehatan yang akurat dan bermanfaat membantu pengguna untuk dapat mengambil keputusan yang tepat bagi kesehatannya (Talukder *et al.*, 2019; Cheung *et al.*, 2019). Studi yang dilakukan oleh Wang *et al.* (2021) juga mengatakan bahwa informasi yang akurat membantu individu membuat keputusan yang lebih baik dan efisien. Informasi yang diberikan oleh aplikasi akurat, bermanfaat, dan sesuai dengan harapan dan kebutuhan penggunanya memberikan pengaruh dalam meneruskan penggunaan aplikasi kesehatan (Masri *et al.*, 2020). Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa ketika aplikasi SatuSehat memberikan informasi yang bermanfaat, akurat, terpercaya dan dapat diandalkan yang diambil dari sumber-sumber terpercaya membentuk harapan dalam diri individu untuk terus menggunakan aplikasi SatuSehat.

5. KESIMPULAN

Hasil analisis data pada studi ini menunjukkan bahwa ke tujuh hipotesis yang diajukan terdukung. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa niat individu untuk terus menggunakan aplikasi SatuSehat disebabkan oleh tingkat kepuasan yang dirasakan. Pengguna yang puas cenderung akan terus menggunakan aplikasi. Hal yang sama berkaitan dengan kesadaran kesehatan yang dirasakan pengguna juga menjadi penyebab niat individu untuk terus menggunakan aplikasi. Manfaat yang diperoleh individu dari informasi kesehatan yang diberikan oleh aplikasi memberikan perubahan positif dalam hidupnya sehingga berdampak pada kesadaran individu untuk menjaga kesehatannya dengan terus mencari informasi kesehatan pada aplikasi. Harapan individu yang terkonfirmasi melalui penggunaan aplikasi kesehatan meningkatkan kepuasan dan kesadaran kesehatan yang dirasakan individu. Harapan individu untuk terus menggunakan aplikasi dibentuk karena adanya keamanan privasi aplikasi yang terjamin, kualitas sistem yang baik, dan informasi kesehatan yang diberikan akurat. Individu mempersepsikan tingginya keamanan privasi aplikasi dalam menjaga data pribadi pengguna serta kualitas sistem yang baik seperti kemudahan dalam penggunaannya memberikan harapan bagi individu untuk terus menggunakan aplikasi. Tingginya harapan individu untuk terus menggunakan aplikasi juga dibentuk oleh kualitas informasi kesehatan yang diberikan oleh aplikasi akurat. Informasi yang diberikan oleh aplikasi akurat dan sesuai dengan harapan individu dapat meningkatkan niat individu untuk terus menggunakan aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Soni, S. M. M., & Abu-Shanab, E. A. (2021). Factors influencing users' satisfaction when using Ehteraz app: the case of Qatar. *International Journal of Information Systems and Change Management*, 12(4), 365-389.
- CC, S., & Prathap, S. K. (2020). Continuance adoption of mobile-based payments in Covid-19 context: an integrated framework of health belief model and expectation confirmation model. *International Journal of Pervasive Computing and Communications*, 16(4), 351-369.

- Chen, Y., Yang, L., Zhang, M., & Yang, J. (2018). Central or peripheral? Cognition elaboration cues' effect on users' continuance intention of mobile health applications in the developing markets. *International journal of medical informatics*, 116, 33-45.
- Cheung, M. L., Chau, K. Y., Lam, M. H. S., Tse, G., Ho, K. Y., Flint, S. W., ... & Lee, K. Y. (2019). Examining consumers' adoption of wearable healthcare technology: The role of health attributes. *International journal of environmental research and public health*, 16(13), 2257.
- Chiu, W., Cho, H., & Chi, C. G. (2020). Consumers' continuance intention to use fitness and health apps: an integration of the expectation–confirmation model and investment model. *Information Technology & People*, 34(3), 978-998.
- Dağhan, G., & Akkoyunlu, B. (2016). Modeling the continuance usage intention of online learning environments. *Computers in Human Behavior*, 60, 198-211.
- Gupta, A., Dhiman, N., Yousaf, A., & Arora, N. (2021). Social comparison and continuance intention of smart fitness wearables: An extended expectation confirmation theory perspective. *Behaviour & Information Technology*, 40(13), 1341-1354.
- Handayani, P. W., Gelshirani, N. B., Azzahro, F., Pinem, A. A., & Hidayanto, A. N. (2020). The influence of argument quality, source credibility, and health consciousness on satisfaction, use intention, and loyalty on mobile health application use. *Informatics in Medicine Unlocked*, 20, 100429.
- Jahanmir, S. F., Silva, G. M., Gomes, P. J., & Gonçalves, H. M. (2020). Determinants of users' continuance intention toward digital innovations: are late adopters different?. *Journal of Business Research*, 115, 225-233.
- Kaur, P., Dhir, A., Talwar, S., & Ghuman, K. (2021). The value proposition of food delivery apps from the perspective of theory of consumption value. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(4), 1129-1159.
- Kim, K. H., Kim, K. J., Lee, D. H., & Kim, M. G. (2019). Identification of critical quality dimensions for continuance intention in mHealth services: Case study of onecare service. *International Journal of Information Management*, 46, 187-197.
- Masri, N. W., You, J. J., Ruangkanjanes, A., Chen, S. C., & Pan, C. I. (2020). Assessing the effects of information system quality and relationship quality on continuance intention in e-tourism. *International journal of environmental research and public health*, 17(1), 174.
- Meri, A., Hasan, M. K., Danaee, M., Jaber, M., Safei, N., Dauwed, M., ... & Al-bsheish, M. (2019). Modelling the utilization of cloud health information systems in the Iraqi public healthcare sector. *Telematics and Informatics*, 36, 132-146.
- Park, E. (2020). User acceptance of smart wearable devices: An expectation-confirmation model approach. *Telematics and Informatics*, 47, 101318.
- Rabaa'i, A. A., & AlMaati, S. (2021). Exploring the determinants of users' continuance intention to use mobile banking services in Kuwait: Extending the expectation-confirmation model. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 31(2), 141-184.
- Talukder, M. S., Shen, L., Talukder, M. F. H., & Bao, Y. (2019). Determinants of user acceptance and use of open government data (OGD): An empirical investigation in Bangladesh. *Technology in Society*, 56, 147-156.
- Tappen, R. M., Cooley, M. E., Luckmann, R., & Panday, S. (2021). Digital health information disparities in older adults: a mixed methods study. *Journal of racial and ethnic health disparities*, 1-11.
- Yan, M., Filieri, R., Raguseo, E., & Gorton, M. (2021). Mobile apps for healthy living: Factors influencing continuance intention for health apps. *Technological Forecasting and Social Change*, 166, 120644.
- Yang, Q., & Lee, Y. C. (2021). The critical factors of student performance in MOOCs for sustainable education: a case of Chinese universities. *Sustainability*, 13(14), 8089.

Yousaf, A., Mishra, A., & Gupta, A. (2021). 'From technology adoption to consumption': effect of preadoption expectations from fitness applications on usage satisfaction, continual usage, and health satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 62, 102655.