

Analisis *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk Mengetahui Persepsi Mahasiswa Unissula pada Aplikasi Kesehatan Halodoc

Vita Mariyatul Qiftiyah*, Ardian Adhiatma

Universitas Islam Sultan Agung

Abstrak: Perkembangan teknologi digital telah menghadirkan inovasi dalam layanan kesehatan melalui aplikasi telemedicine seperti Halodoc. Meskipun mahasiswa merupakan generasi *digital native*, penerimaan mereka terhadap aplikasi kesehatan digital masih menunjukkan variasi yang perlu diteliti. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis persepsi mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung terhadap aplikasi Halodoc menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* dengan fokus pada dimensi *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling melibatkan dua belas mahasiswa yang telah menggunakan aplikasi Halodoc minimal satu kali. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap aplikasi Halodoc pada kedua dimensi TAM. Dari aspek kemudahan penggunaan, aplikasi dinilai mudah dioperasikan dengan proses sederhana meskipun terdapat kurva pembelajaran bagi pengguna baru karena banyaknya fitur. Dari aspek kemanfaatan, mahasiswa merasakan manfaat signifikan berupa efektivitas dalam mengatasi keluhan kesehatan, kemudahan akses tanpa antrian dengan layanan 24 jam, efisiensi waktu dan biaya, serta kenyamanan berkonsultasi dengan privasi terjaga. Faktor yang mempengaruhi penerimaan meliputi tingkat literasi digital, kualitas responsivitas dokter, kemudahan navigasi aplikasi, dan kebutuhan privasi pengguna. Simpulan penelitian ini membuktikan bahwa model TAM valid dalam menjelaskan penerimaan aplikasi kesehatan digital di kalangan mahasiswa, dimana kombinasi persepsi kemanfaatan tinggi dan kemudahan penggunaan yang memadai menghasilkan sikap positif terhadap adopsi teknologi kesehatan digital.

Kata kunci: *Technology Acceptance Model*, Aplikasi Halodoc, Persepsi Mahasiswa, Aplikasi Kesehatan Digital

DOI:

<https://doi.org/10.53697/emak.v7i2.3813>

*Correspondence: Vita Mariyatul Qiftiyah

Email: vitamariya30@gmail.com

Received: 25-02-2026

Accepted: 25-03-2026

Published: 25-04-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: The development of digital technology has introduced innovations in healthcare services through telemedicine applications such as Halodoc. Although students are digital natives, their acceptance of digital health applications still shows variations that need to be investigated. The purpose of this research is to analyze the perceptions of Sultan Agung Islamic University students toward the Halodoc application using the *Technology Acceptance Model* approach, focusing on the dimensions of *Perceived Usefulness* and *Perceived Ease of Use*. The research method employed is descriptive qualitative with purposive sampling technique involving twelve students who have used the Halodoc application at least once. Data collection was conducted through in-depth interviews and analyzed using the Miles and Huberman model. The research findings indicate that students have positive perceptions of the Halodoc application on both TAM dimensions. From the ease of use aspect, the application is considered easy to operate with a simple process, although there is a learning curve for new users due to numerous features. From the usefulness aspect, students experience significant benefits including effectiveness in addressing health complaints, convenient access without queuing with 24-hour service, time and cost efficiency, as well as consultation comfort with maintained privacy. Factors influencing acceptance include digital literacy levels, doctor responsiveness quality, application navigation ease, and user privacy needs. The conclusion of this research proves that the TAM model is valid in explaining digital health application acceptance among students, where the combination of high *Perceived Usefulness* and adequate ease of use results in positive attitudes toward digital health technology adoption.

Keywords: *Technology Acceptance Model*, Halodoc Application, Student Perception, Digital Health Application

Pendahuluan

Transformasi digital dalam sektor kesehatan telah menghadirkan inovasi signifikan melalui aplikasi mobile health (m-health) yang memungkinkan akses layanan kesehatan secara praktis dan efisien (Anderson et al, 2016) (Thinnukool et al, 2017) (Wang et al, 2022). Di Indonesia, aplikasi telemedicine seperti Halodoc mengalami pertumbuhan pesat dengan menawarkan berbagai layanan mulai dari konsultasi dokter online hingga pemesanan obat yang dapat diakses kapan saja (Alam et al, 2020) (Nadal et al, 2020) (Tavares & Oliveira, 2018). Meskipun teknologi kesehatan digital menawarkan banyak manfaat, adopsinya masih menghadapi berbagai hambatan terutama terkait penerimaan pengguna yang dipengaruhi oleh faktor usia, literasi digital, dan pengalaman teknologi (Borghouts et al, 2021) (Wildenbos et al, 2018) (Cajita et al, 2018). Mahasiswa sebagai generasi digital native dengan literasi digital tinggi seharusnya menjadi early adopters, namun penelitian menunjukkan penerimaan mereka terhadap aplikasi kesehatan digital masih menunjukkan variasi yang perlu dieksplorasi (Baumel et al, 2019) (Jung & Yim, 2016) (Alsyounf et al, 2022)

Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan Davis (1989) menjadi kerangka teoritis yang paling banyak digunakan untuk memahami penerimaan teknologi dengan fokus pada dua dimensi utama yaitu Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use (Davis, 1989; Holden & Karsh, 2010; Venkatesh et al, 2000). Model ini telah mengalami berbagai pengembangan dan modifikasi untuk disesuaikan dengan konteks spesifik termasuk layanan kesehatan digital (Garavand et al, 2016; Hoque & Sorwar, 2017; Sun et al, 2013). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan secara signifikan mempengaruhi sikap dan niat pengguna untuk mengadopsi teknologi kesehatan digital, dengan berbagai faktor moderator seperti usia, pengalaman, dan kondisi kesehatan (Dou et al, 2017) (Zhao et al, 2018) (Nadal et al, 2020).

Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung terhadap aplikasi Halodoc menggunakan pendekatan TAM untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi kesehatan digital di kalangan mahasiswa (Wang et al, 2022) (Alam et al, 2020) (Borghouts et al, 2021). Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan model TAM untuk konteks aplikasi kesehatan di Indonesia serta kontribusi praktis bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan strategi pemasaran (Anderson et al, 2016) (Garavand et al, 2016) (Alsyounf et al, 2022). Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan masukan bagi institusi pendidikan dalam mendukung literasi digital kesehatan mahasiswa serta kebijakan terkait pemanfaatan teknologi kesehatan digital di lingkungan kampus (Handayani et al, 2015) (Marangunić & Granić, 2015).

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam persepsi mahasiswa terhadap kemanfaatan aplikasi Halodoc berdasarkan pengalaman subjektif mereka. Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi makna, pandangan, serta interpretasi informan secara kontekstual dan alami. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif sering disebut sebagai metode artistik karena prosesnya yang fleksibel dan tidak terpola secara ketat, serta sebagai metode interpretatif karena data yang dihasilkan lebih

menekankan pada pemaknaan terhadap fenomena yang ditemukan di lapangan. Penelitian ini bersifat induktif, dengan peneliti terlibat secara langsung dalam proses pengumpulan dan analisis data untuk menggambarkan realitas sosial sebagaimana adanya.

Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2023). Informan dalam penelitian ini berjumlah 12 mahasiswa aktif Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) yang telah menggunakan aplikasi Halodoc minimal satu kali dan bersedia mengikuti wawancara mendalam. Teknik ini dipilih karena informan dianggap memiliki pengalaman dan pengetahuan yang memadai terkait objek penelitian, sehingga mampu memberikan informasi yang kaya dan mendalam. Dalam penelitian kualitatif, informan dipandang sebagai representasi wilayah generalisasi yang memiliki karakteristik tertentu untuk ditelaah secara mendalam.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Wawancara semi-terstruktur dipilih karena memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk menggali informasi secara lebih terbuka, sekaligus tetap berfokus pada indikator utama penelitian, yaitu *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* dalam kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)* (Sugiyono, 2017). Wawancara dilakukan secara langsung dengan panduan pertanyaan yang telah disusun secara sistematis namun fleksibel, sehingga memungkinkan informan mengemukakan pandangan, pengalaman, serta ide mereka secara bebas. Observasi dilakukan untuk memperkuat data wawancara, termasuk memperhatikan aspek non-verbal seperti intonasi suara, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh informan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang bersumber dari catatan, foto, serta literatur akademik yang relevan.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Sugiyono, 2022). Analisis data dilakukan secara simultan sejak proses pengumpulan data berlangsung hingga penelitian selesai. Data yang diperoleh diseleksi dan dikelompokkan ke dalam kategori-kategori yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk narasi analitis. Tahap akhir analisis dilakukan dengan menarik kesimpulan yang bersifat temuan baru, berupa gambaran mendalam mengenai persepsi mahasiswa terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan aplikasi Halodoc.

Hasil dan Pembahasan

Perceived Usefulness (PU) / Kemanfaatan Aplikasi Halodoc

Kemanfaatan aplikasi Halodoc bagi mahasiswa UNISSULA dapat dilihat dari empat aspek utama yaitu efektivitas dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan, kemudahan akses dibanding layanan konvensional, manfaat dari segi waktu, biaya, dan kenyamanan, serta tingkat kebergantungan pengguna terhadap aplikasi. Berikut adalah temuan yang diperoleh dari masing-masing aspek:

1. Efektivitas dalam Memenuhi Kebutuhan Layanan Kesehatan

Aplikasi Halodoc terbukti sangat membantu mahasiswa dalam memenuhi berbagai kebutuhan layanan kesehatan mereka dengan keluhan yang beragam mulai dari masalah

kulit seperti jerawat dan alergi, konsultasi kesehatan mental, hingga konsultasi kesehatan hewan. Hasil pengobatan yang diperoleh dinilai sangat memuaskan dengan beberapa informan melaporkan bahwa keluhan kulit mereka dapat sembuh dalam waktu tiga hingga enam bulan setelah rutin mengikuti anjuran dokter dan menggunakan obat yang diresepkan. Keefektifan aplikasi ini terutama dirasakan oleh mahasiswa yang memiliki kesibukan padat dengan jadwal perkuliahan dari pagi hingga sore karena dapat diakses kapan saja tanpa mengganggu aktivitas akademik, meskipun beberapa informan tetap menyatakan bahwa untuk kondisi yang memerlukan pemeriksaan fisik secara detail, konsultasi langsung dengan dokter masih menjadi pilihan yang lebih baik.

2. Kemudahan Akses Dibanding Layanan Konvensional

Aplikasi Halodoc menawarkan kemudahan yang sangat diapresiasi mahasiswa dibanding layanan konvensional, terutama dari aspek tidak adanya keharusan mengantre yang di fasilitas kesehatan konvensional bisa memakan waktu hingga tiga sampai lima jam. Fleksibilitas waktu menjadi keunggulan utama karena aplikasi dapat diakses dua puluh empat jam sehari, memungkinkan mahasiswa berkonsultasi kapan pun bahkan pada tengah malam ketika sebagian besar fasilitas kesehatan sudah tutup, dan beberapa informan mengaku pernah melakukan konsultasi pada pukul satu dini hari untuk mengatasi keluhan mendesak. Mahasiswa juga dapat berkonsultasi dari mana saja tanpa biaya transportasi atau waktu perjalanan, sangat menguntungkan bagi yang tinggal jauh dari klinik atau memiliki keterbatasan akses transportasi, meskipun beberapa informan tetap berpendapat bahwa layanan konvensional memiliki kelebihan tersendiri untuk kasus yang memerlukan pemeriksaan fisik secara menyeluruh.

3. Manfaat dari Segi Waktu, Biaya, dan Kenyamanan

Dari aspek waktu, aplikasi Halodoc memberikan efisiensi signifikan karena mahasiswa tidak perlu mengalokasikan waktu khusus untuk pergi, mengantre, dan menunggu di fasilitas kesehatan, bahkan dapat melakukan konsultasi sambil mengerjakan tugas kuliah atau aktivitas lainnya dengan fleksibilitas dua puluh empat jam yang memungkinkan mereka memilih waktu paling sesuai dengan jadwal sibuk mereka. Dari segi biaya, mayoritas informan menilai tarif konsultasi lebih terjangkau dengan adanya transparansi harga yang memungkinkan mahasiswa memilih dokter sesuai anggaran, ditambah keunggulan dapat meminta rekomendasi obat alternatif yang lebih murah namun kandungan setara, berbeda dengan layanan konvensional yang tidak memberikan opsi negosiasi. Dari aspek kenyamanan, aplikasi memberikan pengalaman konsultasi yang lebih nyaman karena mahasiswa dapat berkonsultasi dari tempat yang mereka rasa paling nyaman seperti kamar sendiri tanpa berinteraksi dengan banyak orang, sangat menguntungkan bagi yang introvert atau kurang percaya diri dengan kondisi kesehatan mereka, ditambah konsultasi melalui chat memberikan ruang untuk menjelaskan keluhan lebih detail melalui tulisan tanpa merasa terburu-buru atau nervous serta privasi lebih terjaga.

4. Kebergantungan terhadap Aplikasi Halodoc

Tingkat kebergantungan mahasiswa terhadap aplikasi Halodoc menunjukkan pola yang beragam dimana sebagian besar informan menyatakan akan merasa keberatan jika aplikasi ini tidak lagi tersedia karena sudah merasa terbantu dengan kemudahan dan manfaat yang diberikan, terutama informan yang tergolong pengguna aktif dengan frekuensi konsultasi tinggi yang cenderung menunjukkan tingkat kebergantungan lebih besar karena sudah terbiasa dengan kemudahan aplikasi dan beberapa dari mereka menyebutkan belum menemukan alternatif layanan kesehatan lain yang dapat memberikan kenyamanan dan kepercayaan yang sama. Namun di sisi lain, terdapat juga kelompok informan yang bersikap lebih moderat dan tidak terlalu bergantung pada aplikasi karena tetap menganggap layanan konvensional sebagai pilihan utama dan Halodoc hanya sebagai alternatif ketika situasi tidak memungkinkan untuk konsultasi langsung, dengan beberapa informan menyebutkan bahwa jika Halodoc tidak tersedia mereka masih memiliki opsi lain seperti aplikasi kesehatan digital lainnya meskipun tetap mengakui bahwa kehadiran Halodoc memberikan dampak positif dan kemudahan yang signifikan dalam mengakses layanan kesehatan.

Perceived Ease of Use (PEOU) / Kemudahan Penggunaan Aplikasi Halodoc

Kemudahan penggunaan aplikasi Halodoc dapat dilihat dari empat aspek yaitu kemudahan penggunaan aplikasi secara umum, kesulitan yang dihadapi saat pertama kali menggunakan, penilaian terhadap tampilan antarmuka aplikasi, serta aksesibilitas aplikasi untuk semua kalangan pengguna. Temuan dari masing-masing aspek adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan Penggunaan Aplikasi Secara Umum

Mayoritas informan menilai bahwa aplikasi Halodoc mudah untuk digunakan dengan proses yang dianggap cukup sederhana mulai dari tahap pendaftaran akun, login, pemilihan dokter, hingga konsultasi yang dapat dilakukan tanpa langkah-langkah rumit, terutama bagi mahasiswa yang sudah terbiasa menggunakan berbagai aplikasi digital dalam kehidupan sehari-hari karena menganggap antarmuka Halodoc cukup intuitif sehingga tidak memerlukan waktu lama untuk memahami cara penggunaannya. Menu utama aplikasi yang menampilkan berbagai layanan dengan jelas di halaman awal memudahkan pengguna untuk langsung mengakses fitur yang mereka butuhkan, dengan proses pemilihan dokter yang dinilai cukup jelas karena aplikasi menyediakan informasi lengkap mengenai profil dokter, pengalaman, spesialisasi, serta tarif konsultasi. Namun demikian, beberapa informan mengakui pada awal penggunaan sempat mengalami sedikit kebingungan karena banyaknya fitur dan menu yang tersedia seperti konsultasi dokter, pembelian obat, layanan laboratorium, dan artikel kesehatan yang terkadang membuat pengguna baru merasa sedikit kewalahan dalam menemukan fitur spesifik yang mereka butuhkan.

2. Kesulitan Saat Pertama Kali Menggunakan

Pengalaman informan saat pertama kali menggunakan aplikasi Halodoc menunjukkan hasil yang cukup beragam dimana sebagian tidak mengalami kesulitan berarti dan dapat langsung memahami cara kerja aplikasi karena sudah terbiasa menggunakan berbagai aplikasi digital dan memiliki literasi teknologi yang baik sehingga dapat dengan cepat beradaptasi dengan antarmuka aplikasi. Di sisi lain, terdapat kelompok informan yang mengakui mengalami beberapa kesulitan terutama dalam memilih dokter spesialis yang sesuai dengan keluhan mereka karena aplikasi Halodoc menyediakan banyak sekali pilihan dokter dengan berbagai spesialisasi yang membuat pengguna baru bingung harus memilih yang mana dan tidak yakin apakah harus langsung ke dokter spesialis atau berkonsultasi dengan dokter umum terlebih dahulu. Kesulitan lain yang disebutkan adalah terkait dengan sistem pembayaran dimana beberapa informan merasa sedikit kesulitan karena pembayaran di Halodoc hanya dapat dilakukan melalui metode elektronik seperti transfer bank atau dompet digital yang bagi yang belum terbiasa menjadi tantangan tersendiri, dengan beberapa informan mencari bantuan dari tutorial video di media sosial seperti TikTok untuk memahami cara menggunakan aplikasi dengan benar.

3. Tampilan Antarmuka Aplikasi

Penilaian informan terhadap tampilan antarmuka aplikasi Halodoc secara umum cukup positif dengan mayoritas menganggap desain visual aplikasi sudah cukup baik dengan tata letak yang rapi dan terorganisir dimana setiap fitur dilengkapi dengan ikon visual dan deskripsi teks yang membantu pengguna memahami fungsi masing-masing menu, serta penggunaan gambar dan ikon visual yang dinilai sangat membantu dalam memudahkan navigasi aplikasi dengan warna-warna yang cukup nyaman untuk dilihat terutama perpaduan warna pink dan putih yang menjadi ciri khas Halodoc. Ukuran dan jenis huruf yang digunakan juga mendapat apresiasi karena dinilai cukup jelas dan mudah dibaca dengan informasi-informasi penting seperti nama dokter, spesialisasi, dan tarif konsultasi ditampilkan dengan jelas. Namun demikian, terdapat beberapa kritik terkait struktur menu aplikasi dimana beberapa informan merasa navigasi menu terkadang terasa berlapis-lapis dan tidak langsung menuju ke tujuan karena ketika mengklik sebuah menu seringkali muncul sub-menu lagi yang harus dipilih sehingga membuat proses pencarian fitur tertentu menjadi agak memakan waktu, ditambah aplikasi menampilkan cukup banyak informasi promosi dan iklan di halaman utama yang membuat tampilan terlihat agak ramai dan padat.

4. Aksesibilitas untuk Semua Kalangan

Terkait dengan kemampuan aplikasi untuk digunakan oleh semua kalangan, mayoritas informan sepakat bahwa aplikasi Halodoc mudah digunakan oleh anak muda atau generasi Z yang sudah terbiasa dengan teknologi digital karena tidak mengalami kesulitan berarti dalam mengoperasikan aplikasi, namun untuk kelompok pengguna yang kurang melek teknologi atau gaptik diprediksi akan ada kesulitan terutama pada tahap-tahap awal seperti proses registrasi dan login, pemahaman tentang cara memilih dokter yang sesuai, serta proses pembayaran menggunakan metode elektronik. Banyaknya fitur

dan menu yang tersedia di aplikasi juga diprediksi akan menjadi hambatan bagi pengguna yang kurang familiar dengan teknologi karena akan merasa kewalahan dengan banyaknya pilihan dan tidak tahu harus memulai dari mana, sehingga beberapa informan menyarankan bahwa pengguna gptek akan memerlukan bantuan atau pendampingan dari anggota keluarga atau teman yang lebih paham teknologi. Faktor generasi juga menjadi pertimbangan penting dimana informan menilai bahwa generasi yang lebih tua seperti generasi X yang umumnya kurang terekspos dengan perkembangan teknologi digital akan mengalami kesulitan lebih besar dan mungkin akan merasa lebih nyaman dengan layanan kesehatan konvensional, meskipun beberapa informan berpendapat bahwa dengan adanya tutorial atau panduan penggunaan yang lebih jelas dan mudah diakses ditambah upaya edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif, aplikasi Halodoc sebenarnya dapat digunakan oleh siapa saja termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi

Diskusi

***Perceived Usefulness*(Kemanfaatan Aplikasi Halodoc)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc dipersepsikan memiliki tingkat kemanfaatan yang tinggi oleh mayoritas informan dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan mereka. Berbagai jenis keluhan kesehatan yang dialami mahasiswa, mulai dari permasalahan dermatologis seperti jerawat dan alergi kulit, konsultasi psikologis dan psikiatris, hingga konsultasi kesehatan hewan, dinilai dapat ditangani secara efektif melalui layanan telemedicine yang disediakan oleh Halodoc. Beberapa informan bahkan melaporkan hasil pengobatan yang memuaskan dengan tingkat perbaikan kondisi kesehatan yang signifikan dalam kurun waktu tiga hingga enam bulan. Temuan ini menunjukkan bahwa, meskipun dilakukan tanpa pemeriksaan fisik langsung, konsultasi kesehatan berbasis digital mampu memberikan solusi yang relevan dan efektif untuk keluhan-keluhan tertentu.

Kemanfaatan tersebut mencerminkan adanya pergeseran paradigma dalam akses layanan kesehatan di era digital, khususnya di kalangan mahasiswa. Keterbatasan waktu akibat jadwal akademik yang padat mendorong mahasiswa untuk mencari alternatif layanan kesehatan yang lebih fleksibel dan efisien. Pada awalnya, sebagian informan mengungkapkan adanya keraguan terhadap efektivitas konsultasi jarak jauh, terutama terkait akurasi diagnosis tanpa pemeriksaan fisik. Namun, pengalaman penggunaan secara langsung membuktikan bahwa untuk kondisi kesehatan tertentu yang tidak memerlukan tindakan medis invasif, layanan telemedicine mampu memberikan manfaat yang sebanding dengan layanan konvensional. Hal ini memperkuat persepsi mahasiswa bahwa Halodoc merupakan solusi praktis yang dapat diandalkan dalam situasi tertentu.

Selain efektivitas layanan, kemudahan akses menjadi aspek kemanfaatan yang paling banyak diapresiasi oleh informan. Dibandingkan dengan layanan kesehatan konvensional yang sering kali menuntut waktu tunggu lama dan proses administrasi yang kompleks, Halodoc menawarkan kemudahan berupa eliminasi antrean serta fleksibilitas waktu melalui layanan yang tersedia selama 24 jam. Informan menilai bahwa kemampuan untuk berkonsultasi kapan saja, termasuk di luar jam operasional fasilitas kesehatan, serta dari

lokasi mana pun tanpa harus mengeluarkan biaya dan waktu transportasi, merupakan keunggulan signifikan. Kemudahan akses ini sangat relevan dengan karakteristik kehidupan mahasiswa yang menuntut efisiensi waktu dan mobilitas tinggi. Namun demikian, beberapa informan tetap menilai bahwa untuk kondisi kesehatan yang memerlukan pemeriksaan fisik secara menyeluruh, layanan kesehatan konvensional masih menjadi pilihan utama. Temuan ini menunjukkan bahwa telemedicine dan layanan kesehatan konvensional bersifat saling melengkapi, bukan saling menggantikan.

Manfaat penggunaan Halodoc juga dirasakan secara komprehensif dari aspek efisiensi waktu, penghematan biaya, dan peningkatan kenyamanan. Dari sisi waktu, mahasiswa merasakan penghematan yang signifikan karena tidak perlu melakukan perjalanan dan menunggu antrian, sehingga konsultasi dapat dilakukan sambil menjalankan aktivitas lain. Dari sisi biaya, tarif konsultasi yang relatif lebih terjangkau dibandingkan layanan konvensional serta transparansi harga yang memungkinkan pengguna memilih dokter sesuai dengan kemampuan finansial dinilai sangat membantu. Sementara itu, dari sisi kenyamanan, kemampuan untuk berkonsultasi dari lingkungan yang dirasa aman dan nyaman tanpa harus berinteraksi langsung dengan banyak orang menjadi nilai tambah tersendiri, khususnya bagi mahasiswa dengan kecenderungan kepribadian introvert. Aspek kenyamanan ini menunjukkan bahwa teknologi kesehatan digital tidak hanya menjawab kebutuhan praktis, tetapi juga mampu mengurangi hambatan psikologis dalam mengakses layanan kesehatan.

Lebih lanjut, tingkat kebergantungan mahasiswa terhadap aplikasi Halodoc menunjukkan pola yang bervariasi namun cenderung positif. Sebagian besar informan menyatakan akan merasa keberatan apabila aplikasi tersebut tidak lagi tersedia, yang mengindikasikan bahwa Halodoc telah menjadi bagian penting dalam strategi mereka untuk memenuhi kebutuhan kesehatan. Informan dengan intensitas penggunaan yang tinggi menunjukkan tingkat kebergantungan yang lebih besar, sementara pengguna dengan frekuensi penggunaan yang lebih rendah tetap memandang Halodoc sebagai alternatif yang bernilai meskipun bukan pilihan utama. Variasi ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemanfaatan yang dirasakan pengguna, semakin besar kecenderungan mereka untuk terus menggunakan dan bergantung pada aplikasi tersebut. Temuan ini memperkuat konsep *Perceived Usefulness* dalam Technology Acceptance Model, bahwa persepsi terhadap manfaat nyata yang dirasakan pengguna berperan penting dalam membentuk keberlanjutan penggunaan teknologi kesehatan digital.

Perceived Ease of Use (Kemudahan Penggunaan Aplikasi Halodoc)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum aplikasi Halodoc dipersepsikan mudah digunakan oleh mayoritas informan. Kemudahan ini tercermin sejak tahap awal penggunaan, mulai dari proses pendaftaran akun, login, pemilihan dokter berdasarkan spesialisasi dan tarif, hingga pelaksanaan konsultasi melalui fitur chat. Tampilan menu utama yang menampilkan berbagai layanan secara jelas serta informasi dokter yang relatif lengkap membantu mahasiswa dalam mengambil keputusan dengan cepat dan efisien. Persepsi kemudahan ini berkontribusi pada sikap positif informan terhadap aplikasi,

karena mereka merasa sistem tidak memerlukan usaha yang berlebihan untuk dipelajari dan digunakan. Namun demikian, beberapa informan mengungkapkan adanya kebingungan pada penggunaan awal akibat banyaknya fitur yang tersedia, yang mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi dinilai user-friendly, pengguna baru tetap perlu melalui proses adaptasi atau learning curve.

Variasi pengalaman penggunaan pada tahap awal menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital individu. Informan yang terbiasa menggunakan berbagai aplikasi digital dan layanan berbasis teknologi cenderung dapat beradaptasi dengan cepat tanpa mengalami kendala berarti. Sebaliknya, informan yang kurang familiar dengan ekosistem aplikasi digital mengaku mengalami kesulitan, terutama dalam menentukan dokter spesialis yang sesuai dan menyelesaikan proses pembayaran elektronik. Temuan ini menegaskan bahwa *Perceived Ease of Use* bersifat subjektif dan tidak hanya ditentukan oleh desain sistem, tetapi juga oleh pengalaman dan kemampuan pengguna sebelumnya. Fakta bahwa beberapa informan memilih mencari panduan melalui video tutorial di media sosial menunjukkan bahwa kebutuhan akan materi pendukung yang mudah diakses masih cukup tinggi, khususnya bagi pengguna baru.

Dari sisi tampilan antarmuka dan navigasi, mayoritas informan memberikan penilaian positif terhadap desain visual aplikasi Halodoc. Desain yang rapi, penggunaan ikon dan ilustrasi yang informatif, serta pemilihan warna dan tipografi yang nyaman dinilai membantu pemahaman pengguna. Meskipun demikian, terdapat kritik konstruktif terkait struktur navigasi yang dianggap berlapis-lapis dan tidak selalu langsung mengarahkan pengguna pada fitur yang diinginkan. Selain itu, keberadaan berbagai informasi promosi pada halaman utama dinilai membuat tampilan aplikasi terlihat ramai dan berpotensi mengalihkan fokus pengguna. Temuan ini mengindikasikan adanya trade-off antara kelengkapan fitur dan kesederhanaan penggunaan, di mana semakin banyak layanan yang ditawarkan, semakin kompleks pula struktur informasi yang harus dikelola dalam antarmuka aplikasi.

Lebih lanjut, penelitian ini juga mengungkap isu aksesibilitas dan inklusivitas dalam penggunaan aplikasi Halodoc. Aplikasi ini dinilai lebih mudah diakses oleh generasi muda yang tergolong *digital native*, sementara pengguna dengan tingkat literasi digital rendah diperkirakan akan menghadapi hambatan signifikan, mulai dari proses registrasi hingga pemilihan dokter dan sistem pembayaran. Beberapa informan bahkan menyatakan bahwa pengguna yang kurang melek teknologi kemungkinan membutuhkan pendampingan dari pihak lain untuk dapat menggunakan aplikasi secara optimal. Temuan ini menyoroti adanya kesenjangan digital dalam pemanfaatan layanan kesehatan berbasis teknologi. Meskipun tujuan utama telemedicine adalah meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan, tanpa desain yang inklusif teknologi justru berpotensi menciptakan hambatan baru bagi kelompok tertentu. Oleh karena itu, diperlukan upaya pengembangan lebih lanjut seperti penyediaan tutorial yang lebih sederhana, penyederhanaan proses-proses krusial, serta opsi dukungan tambahan bagi pengguna yang membutuhkan bantuan, agar aplikasi Halodoc dapat digunakan secara lebih merata oleh berbagai lapisan masyarakat.

Integrasi Temuan dengan Model *Technology Acceptance Model (TAM)*

Berdasarkan pembahasan terhadap dua konstruk utama dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, yaitu *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*, penelitian ini menunjukkan bahwa model TAM terbukti valid dan relevan dalam menjelaskan penerimaan aplikasi Halodoc di kalangan mahasiswa UNISSULA. *Perceived Usefulness* muncul sebagai faktor dominan yang mendorong penerimaan aplikasi, tercermin dari penilaian mahasiswa terhadap efektivitas Halodoc dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan, kemudahan akses yang lebih unggul dibandingkan layanan kesehatan konvensional, serta manfaat multidimensi yang dirasakan dari aspek efisiensi waktu, penghematan biaya, dan peningkatan kenyamanan. Manfaat-manfaat tersebut menjadikan aplikasi Halodoc sebagai solusi praktis bagi mahasiswa dengan mobilitas tinggi dan keterbatasan waktu, sehingga berkontribusi besar terhadap keputusan mereka untuk menggunakan dan terus memanfaatkan aplikasi tersebut.

Di sisi lain, *Perceived Ease of Use* juga berperan penting dalam membentuk sikap positif mahasiswa terhadap aplikasi Halodoc. Mayoritas mahasiswa menilai aplikasi ini mudah digunakan karena proses penggunaan yang relatif sederhana, mulai dari pendaftaran hingga konsultasi, menu utama yang jelas, serta tampilan antarmuka visual yang rapi dan informatif. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya kurva pembelajaran bagi pengguna baru akibat banyaknya fitur yang tersedia, serta perbedaan tingkat kemudahan yang dirasakan berdasarkan literasi digital pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak hanya ditentukan oleh desain sistem, tetapi juga oleh pengalaman dan kemampuan pengguna dalam berinteraksi dengan teknologi digital.

Kombinasi antara *Perceived Usefulness* yang tinggi dan *Perceived Ease of Use* yang relatif baik menghasilkan penerimaan yang positif terhadap aplikasi Halodoc di kalangan mahasiswa UNISSULA. Hal ini sejalan dengan asumsi utama TAM yang menyatakan bahwa persepsi terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama memengaruhi sikap, niat, dan perilaku penggunaan teknologi. Sebagian besar mahasiswa bahkan menyatakan akan merasa keberatan apabila aplikasi Halodoc tidak lagi tersedia, yang mengindikasikan bahwa aplikasi tersebut telah menjadi bagian penting dalam strategi mereka mengakses layanan kesehatan.

Lebih lanjut, penelitian ini juga mengungkap bahwa dalam konteks aplikasi kesehatan digital, terdapat faktor-faktor tambahan di luar dua konstruk utama TAM yang turut memengaruhi penerimaan teknologi. Faktor-faktor tersebut meliputi tingkat literasi digital mahasiswa, kualitas layanan dan responsivitas dokter, kemudahan navigasi dan struktur menu aplikasi, ketersediaan metode pembayaran elektronik, tingkat kesibukan dan mobilitas mahasiswa, serta kebutuhan akan privasi dan kenyamanan psikologis. Kehadiran faktor-faktor ini menunjukkan bahwa meskipun TAM menyediakan kerangka konseptual yang kuat untuk menganalisis penerimaan teknologi, penerapannya pada layanan kesehatan digital memerlukan pendekatan yang lebih kontekstual dan adaptif.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa *Technology Acceptance Model* efektif digunakan untuk menganalisis persepsi dan penerimaan mahasiswa

UNISSULA terhadap aplikasi Halodoc. Namun, untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penerimaan aplikasi kesehatan digital, model TAM perlu diperkaya dengan variabel-variabel kontekstual yang mencerminkan karakteristik layanan kesehatan dan profil pengguna. Integrasi antara konstruk utama TAM dan faktor-faktor tambahan tersebut akan memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai dinamika penerimaan teknologi kesehatan digital di kalangan mahasiswa.

Simpulan

Penelitian ini membuktikan bahwa mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung memiliki persepsi positif terhadap aplikasi Halodoc pada kedua dimensi *Technology Acceptance Model*, dimana persepsi kemanfaatan yang tinggi dan kemudahan penggunaan yang memadai secara bersama-sama membentuk sikap positif terhadap adopsi aplikasi kesehatan digital. Temuan ini memberikan implikasi penting bahwa pengembang aplikasi kesehatan perlu memprioritaskan peningkatan responsivitas layanan dokter dan penyederhanaan struktur navigasi untuk mengoptimalkan pengalaman pengguna, sementara institusi pendidikan dapat berperan dalam meningkatkan literasi digital kesehatan melalui program sosialisasi dan integrasi dengan layanan kesehatan kampus. Faktor literasi digital, kualitas layanan, dan kebutuhan privasi terbukti menjadi determinan penting dalam penerimaan teknologi, sehingga strategi pemasaran dan pengembangan fitur aplikasi harus mempertimbangkan karakteristik spesifik segmen pengguna mahasiswa. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan dengan menggunakan pendekatan *mixed method* yang melibatkan sampel lebih besar dari berbagai universitas, serta mengeksplorasi faktor tambahan di luar model TAM seperti pengaruh media sosial, kepercayaan terhadap platform digital, dan perbandingan antar aplikasi kesehatan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penerimaan teknologi kesehatan digital di kalangan mahasiswa Indonesia.

Daftar Pustaka

- Alsyouf, A., Ishak, A. K., Lutfi, A., & Alhazmi, F. N. (2022). The Role of Personality and Top Management Support in Continuance Intention to Use Electronic Health Record Systems among Nurses.
- Anderson, K., Burford, O., & Emmerton, L. (2016). Mobile health apps to facilitate self-care: A qualitative study of user experiences. *PLoS ONE*, 11(5), 1–21. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0156164>
- Baumel, A., Muench, F., Edan, S., & Kane, J. M. (2019). Objective user engagement with mental health apps: Systematic search and panel-based usage analysis. *Journal of Medical Internet Research*, 21(9). <https://doi.org/10.2196/14567>
- Borghouts, J., Eikey, E., Mark, G., De Leon, C., Schueller, S. M., Schneider, M., Stadnick, N., Zheng, K., Mukamel, D., & Sorkin, D. H. (2021). Barriers to and facilitators of user engagement with digital mental health interventions: Systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 23(3). <https://doi.org/10.2196/24387>

- Cajita, M. I., Hodgson, N. A., Lam, K. W., Yoo, S., & Han, H. R. (2018). Facilitators of and Barriers to mHealth Adoption in Older Adults With Heart Failure. *Computers, Informatics, Nursing*, 38(6), 376–382. <https://doi.org/10.1097/CIN.0000000000000442>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dou, K., Yu, P., Deng, N., Liu, F., Guan, Y., & Li, Z. (2017). Patients' Acceptance of Smartphone Health Technology for Chronic Disease Management : A Theoretical Model and Empirical Test Corresponding Author : 5, 1–15. <https://doi.org/10.2196/mhealth.7886>
- Wildenbos, G. A. & Peute, L. M. J. (2018). Aging barriers influencing mobile health usability for older adults: A literature based framework (MOLD-US). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2018.03.012>
- Garavand, A., Mohseni, M., Asadi, H., Etemadi, M., Moradi-joo, M., Services, H., Sciences, M., & Sciences, M. (2016). *Electronic Physician*. August, 2713–2718.
- Holden, R. J., & Karsh, B. (2010). The Technology Acceptance Model : Its past and its future in health care. *Journal of Biomedical Informatics*, 43(1), 159–172. <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2009.07.002>
- Jung, W., & Yim, H. R. (2016). Effects of mental model and intrinsic motivation on behavioral intention of smartphone application users. *ETRI Journal*, 38(3), 589–598. <https://doi.org/10.4218/etrij.16.0115.0447>
- Alam, M. Z., Hu, W., Kaium, M. A. & Hoque, M. R. (2020). Understanding the determinants of mHealth apps adoption in Bangladesh: A SEM-Neural network approach. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101255>
- Nadal, C., Sas, C., & Doherty, G. (2020). Technology acceptance in mobile health: Scoping review of definitions, models, and measurement. *Journal of Medical Internet Research*, 22(7), 1–17. <https://doi.org/10.2196/17256>
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Sandhyaduhita, P. I. & Kasiyah, D. A. (2015). Strategic hospital services quality analysis in Indonesia. 42(6). <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2014.11.065>
- Marangunić, N. & Granić, A. (2015). Technology acceptance model: a literature review from 1986 to 2013. <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0348-1>
- Rakibul, H. G. S. (2017). Understanding factors influencing the adoption of mHealth by the elderly: An extension of the UTAUT model. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2017.02.002>
- Sugiyono. (2017). metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). metode penelitian kualitatif, kantitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D. ALFABETA, cv I Hotline: 081.1213.9484 TT. Gegerkalong Hilir No. 84 Bandung Telp. (022) 200 8822 Fax. (022) 2020 373. www.cvalfabeta.com
- Sun, Y., & Wang, N. (2013). Understanding The Acceptance Of Mobile Health Services. 14(2), 183–200.

- Tavares, J., & Oliveira, T. (2018). New Integrated Model Approach to Understand the Factors That Drive Electronic Health Record Portal Adoption: Cross-Sectional National Survey Corresponding Author : 20, 1–17. <https://doi.org/10.2196/11032>
- Thinnukool, O., Khuwuthyakorn, P., Wientong, P., & Panityakul, T. (2017). Non-prescription medicine mobile healthcare application: Smartphone-based software design and development review. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 11(5), 130–146. <https://doi.org/10.3991/ijim.v11i5.7123>
- Venkatesh, V., Davis, F. D., & Studies, F. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal. January 2015. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Wang, T., Wang, W., Liang, J., Nuo, M., Wen, Q., Wei, W., Han, H., & Lei, J. (2022). Identifying major impact factors affecting the continuance intention of mHealth: a systematic review and multi-subgroup meta-analysis. *Npj Digital Medicine*, 5(1). <https://doi.org/10.1038/s41746-022-00692-9>
- Zhao, Y., Ni, Q., & Zhou, R. (2018). International Journal of Information Management What factors influence the mobile health service adoption? A meta-analysis and the moderating role of age. 43(October 2017), 342–350. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.08.006>