

ANALISIS MANFAAT EVALUASI EKONOMI DALAM SEKTOR KESEHATAN

Darmawati Sahafi^{1*}, Yan Hadi Kustomo², Khleg Gamal Mohammed Al-Yamani³, Budi Hartono⁴, Alfani Ghutsa Daud⁵

Program Studi Magister, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta¹², Program Studi Magister, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hang Tuah Pekanbaru^{3,4}, Program Studi Magister, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia⁵

*Corresponding Author : harisrahmadwijaya@gmail.com

ABSTRAK

Transformasi digital kesehatan dalam beberapa tahun terakhir telah menjadi topik hangat dikarenakan kemajuan teknologi yang terus meningkat dan menyentuh hampir semua aspek kehidupan termasuk dalam menangani kasus kegawatdaruratan pra rumah sakit seperti pada penerapan inovasi Aplikasi Sumsel Tanggap. Namun, data jumlah pengguna masih sangat minim sejak tahun 2020 sampai dengan sekarang hanya 920. Penelitian bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi niat masyarakat dalam menggunakan aplikasi Sumsel Tanggap baik dari faktor sosiodemografik dan variabel eksternal pada Teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Metodologi penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Menggunakan data primer yaitu dengan menggunakan kuesioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitas. Populasi adalah masyarakat kota Palembang yang berusia lebih dari sama dengan 15 tahun. Sampel diambil dengan teknik *quota sampling* sebanyak 400 orang. Teknik analisis data dengan analisis univariat (statistik deskriptif), analisis bivariat (*chi square*), dan analisis multivariat (regresi logistik berganda). Terdapat hubungan antara persepsi manfaat (*perceived usefull*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), sikap pengguna (*attitude*), efikasi diri pengguna (*perceived self-efficacy*) kepercayaan (*trust*) dan keamanan (*security*) pengguna terhadap niat penggunaan aplikasi Sumsel Tanggap. Sikap pengguna (*attitude*) adalah faktor yang paling dominan hubungannya dengan penggunaan aplikasi dengan p-value sebesar 0,000. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi alternatif pemecahan masalah dalam menyusun kebijakan tentang sosialisasi dan informasi yang tepat agar dapat menarik perhatian masyarakat dalam menggunakan aplikasi Sumsel Tanggap.

Kata kunci : evaluasi ekonomi, sektor kesehatan

ABSTRACT

Digital transformation of health in recent years has become a hot topic due to technological advances that continue to increase and touch almost all aspects of life, including in handling pre-hospital emergency cases such as in the application of the South Sumatra Tanggap Application innovation. However, the data on the number of users is still very minimal since 2020 until now only 920. The study aims to analyze the factors that affect people's intentions in using the South Sumatra Tanggap application, both from sociodemographic factors and external variables in the *Technology Acceptance Model* (TAM) Theory. The research methodology is quantitative research with a *cross-sectional* approach. Using primary data, namely by using questionnaires that have been tested for validity and reliability. The population is the people of the city of Palembang who are more than 15 years old. The sample was taken using the *quota sampling* technique of 400 people. Data analysis techniques were used with univariate analysis (descriptive statistics), bivariate analysis (*chi square*), and multivariate analysis (multiple logistic regression). There is a relationship between perceived usefulness, perceived ease of use, attitude, perceived self-efficacy, trust and security of users to the intention to use the South Sumatra Tanggap application. User attitude is the most dominant factor related to the use of applications with a p-value of 0.000. This research is expected to be an alternative to solving problems in developing policies on socialization and appropriate information in order to attract the attention of the public in using the South Sumatra Tanggap application.

Keywords : economic evaluation, health sector

PENDAHULUAN

Transformasi digital kesehatan dalam beberapa tahun terakhir telah menjadi topik hangat dikarenakan kemajuan teknologi yang terus meningkat dan menyentuh hampir semua aspek kehidupan (Kemenkes, 2023). Transformasi digital juga berkembang sebagai inovasi dalam pelayanan kesehatan termasuk dalam menangani kasus kegawatdaruratan. Inovasi dalam teknologi kegawatdaruratan seperti penggunaan aplikasi *smartphone* digital dinilai mampu meningkatkan kecepatan dan efisiensi waktu respons terhadap kejadian gawat darurat seperti yang telah digunakan di beberapa negara luar yaitu di Australia (*Emergency+*), Amerika Serikat (*PulsePoint*), dan Finlandia (*112 Suomi*) yang terbukti dapat memobilisasi tim medis terdekat di sekitar lokasi kejadian dan mampu mengurangi waktu respon terhadap kejadian medis darurat (Anderson & Sharp, 2018; Brooks dkk, 2016; Hauri dkk, 2022). Indonesia kini juga mengadopsi perkembangan teknologi guna meningkatkan kesiapsiagaan dan respons pelayanan kesehatan atau kegawatdaruratan. Seperti halnya yang telah dilakukan oleh Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam mengembangkan inovasi pelayanan kesehatan dan kegawatdaruratan *Public Safety Center* (PSC) 119 dengan meluncurkan aplikasi “Sumsel Tanggap” pada tahun 2020 (Oktareza, 2021).

Palembang yang merupakan ibu kota dari Provinsi Sumatera Selatan tentu menghadapi tantangan dalam menangani masalah kesehatan terutama pada kasus kegawatdaruratan pra rumah sakit. Palembang sebagai kota atau wilayah dengan populasi terbanyak di Provinsi Sumatera Selatan yaitu lebih dari 1,7 juta penduduk (BPS, 2023). Dengan kepadatan penduduk yang tinggi dan kondisi lalu lintas yang sering kali padat, menjadi lebih sulit untuk menangani situasi darurat dengan cepat dan efektif. Dengan adanya aplikasi Sumsel Tanggap diharapkan mampu menjadi solusi yang efektif dalam mengatasi situasi tersebut (Oktareza, 2021). Meskipun dari hasil observasi jumlah data pengguna aplikasi masih sangat minim yaitu hanya sebesar 902 dari data terakhir April 2024. Dengan sedikitnya jumlah pengguna aplikasi tersebut tentu tidak sesuai dengan harapan dan dikhawatirkan berdampak pada terlambatnya penanganan kesehatan atau kasus kegawatdaruratan pra rumah sakit. Data pengguna layanan kesehatan digital di Indonesia memiliki kecenderungan meningkat terutama pasca pandemi COVID-19. Menurut Katadata (2022), dari “Survei Niat penggunaan Layanan Kesehatan dan Telemedik di Indonesia” terhadap 2.108 responden menunjukkan bahwa masyarakat tertarik terhadap layanan kesehatan digital dengan jumlah pengguna aplikasi terbanyak adalah aplikasi Halodok (46,5%), layanan telemedik yang disediakan oleh RS/Klinik (41,8%), dan Alodokter (35,7%) (Katadata Insight Center, 2022).

Jumlah pengguna dan animo masyarakat Provinsi Sumatera Selatan khususnya Kota Palembang tidak sesuai dengan harapan di era digital saat ini. Padahal Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan berbagai upaya dan strategi sosialisasi guna menarik minat penggunaan aplikasi Sumsel Tanggap baik melalui media sosial, media massa (koran dan radio), pemasangan spanduk/*banner*, pelatihan penanganan kegawatdaruratan, simulasi bantuan hidup dasar kepada masyarakat awam, kader posyandu, dan agent perubahan (pelajar, pramuka, dan supir ojek online), serta didukung oleh Pemerintah Daerah dengan melayangkan surat edaran ke Organisasi Perangkat Daerah setempat agar pegawai dapat mengunduh dan menggunakan aplikasi yang bermanfaat tersebut. Akan tetapi, jumlah pengguna aplikasi masih tetap minimal dan masyarakat masih menyukai cara konvensional dengan menelpon *call center* 119 (bebas pulsa) untuk menggunakan layanan ambulans gawat darurat PSC 119.

Padahal terdapat beberapa kelemahan dari niat penggunaan *call center* 119 yang berpotensi memperlambat waktu respons kegawatdaruratan seperti: membutuhkan butuh waktu yang lama untuk mengkonfirmasi alamat pelapor dan cenderung terjadinya panggilan palsu (*prank call*) atau panggilan salah sambung (Nurulita & Sri, 2017; Yuliana, 2020).

Berdasarkan hal tersebut di atas, perlu dilakukan analisis faktor yang mempengaruhi niat masyarakat dalam mengadopsi penggunaan aplikasi Sumsel Tanggap. Niat penggunaan (*intention of use*) adalah suatu keinginan individu untuk melakukan suatu perilaku tertentu atau kecenderungan seseorang untuk tetap menggunakan sistem tertentu (Alsyouf dkk, 2023). Kerangka pengembangan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) telah terbukti berguna untuk memahami perilaku pengguna dalam mengadopsi dan menggunakan teknologi baru. Penelitian dari Alsyouf dkk (2023) menunjukkan hasil bahwa *perceived usefull* (persepsi manfaat), *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), *attitude* (sikap pengguna), *perceived self-efficacy* (efikasi diri pengguna), *trust* (kepercayaan pengguna) berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan pelanggan pada aplikasi kesehatan digital. Penelitian Irawan & Affan (2015) menunjukkan hasil bahwa *security* (keamanan) berpengaruh terhadap niat pengguna (*intention of use*) dalam menggunakan aplikasi. Keamanan pengguna masih dianggap suatu hal yang utama bagi pengguna aplikasi di Indonesia. Penelitian Mouloudj dkk memperlihatkan adopsi *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai model dasar untuk menguji variabel-variabel penelitian aplikasi *eHealth* secara umum (Mouloudj dkk, 2023).

Karakteristik sosiodemografis responden seperti usia, pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan dan tempat tinggal (pusat kota/pinggir kota) memiliki potensi berpengaruh pada penggunaan aplikasi. Hal ini dijelaskan dalam penelitian (Putri dkk, 2023) bahwa karakteristik responden berupa usia, pendidikan dan pekerjaan dapat berpengaruh pada penggunaan aplikasi SISROUTE. Menurut Budiarto (2017), jenis kelamin berpengaruh pada adopsi aplikasi. Sedangkan penelitian Manurung (2021) menunjukkan tempat tinggal juga dapat mempengaruhi niat penggunaan. Ada kemungkinan bahwa kelompok tertentu memiliki adopsi aplikasi yang lebih rendah karena alasan tertentu, seperti kurangnya pengetahuan teknologi, keterbatasan akses ke perangkat *mobile* atau berbagai kebutuhan respons darurat.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti bermaksud untuk melakukan kajian dengan topik yang diberi judul “Analisis Niat Penggunaan Aplikasi Sumsel Tanggap oleh Masyarakat Kota Palembang”. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui hubungan karakteristik sosiodemografi dan faktor eksternal masyarakat kota Palembang terhadap niat penggunaan aplikasi Sumsel Tanggap.

METODE

Metodologi yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*, yaitu penelitian yang menekankan pada data-data numerikal yang diolah dengan metode statistik dan mengukur variabel dalam satu waktu yang bersamaan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang didapatkan langsung dari sumbernya yaitu dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun berdasarkan indikator – indikator yang terkait dengan variabel penelitian yang sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas sebelumnya. Waktu penelitian ini dimulai dari bulan Juni 2024 hingga Agustus 2024. Lokasi dilaksanakannya penelitian ini di kota Palembang yaitu pada kegiatan melibatkan banyak massa dengan dukungan Tim Kesehatan *Public Safety Center* (PSC) 119 Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan.

Populasi adalah wilayah umum yang terdiri atas subyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah penduduk kota Palembang yang berusia lebih dari 15 tahun ke atas yang memiliki kecenderungan untuk lebih mengerti dan memiliki akses ponsel pintar (*smartphone*). Jumlah penduduk Palembang yang digunakan pada penelitian ini sebagai jumlah populasi adalah sebanyak 1.318.535 jiwa dari total keseluruhan jumlah penduduk Palembang mulai dari usia 0 sampai dengan 75 tahun ke atas adalah 1.772.492.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dapat mewakili keseluruhan dari populasi. Cara menghitung besaran sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{1.318.535}{1 + 1.318.535 \times (0,05)^2}$$

$$n = \frac{1.318.535}{3.297,3375}$$

$$n = 399,87 = 400$$

Jadi besaran sampel pada penelitian ini adalah 400 sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling kuota (*quota sampling*). Sampling kuota adalah teknik menentukan sampel dari populasi tertentu hingga jumlah yang diinginkan dimana pada penelitian ini berdasarkan pada lokasi tempat tinggal responden yaitu sejumlah 200 dari pusat kota dan 200 lagi dari pinggir kota yang didapat saat responden berada pada kegiatan (*event*) yang melibatkan banyak massa dengan dukungan tim kesehatan PSC 119 Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Teknik analisis data yang digunakan pada studi ini adalah analisis univariat (statistik deskriptif), analisis bivariat (*chi square*), dan analisis multivariat (regresi logistik berganda).

HASIL

Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari karakteristik responden pada setiap variabel yang dikaji pada penelitian ini. Adapun hasil analisis univariat disajikan dalam tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden pada Penggunaan aplikasi

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia	Dewasa	226	56,5
	Remaja	174	43,5
Pendidikan	Rendah	42	10,5
	Tinggi	358	89,5
Jenis kelamin	Laki-laki	139	34,8
	Perempuan	261	65,3
Pekerjaan	Tidak bekerja	95	23,8
	Bekerja	305	76,3
Lokasi	Pinggir kota	200	50,0
	Pusat kota	200	50,0
Persepsi manfaat (<i>perceived usefull</i>)	Kurang Baik	188	47,0
	Baik	212	53,0
Persepsi kemudahan (<i>perceived ease of use</i>)	Kurang Baik	119	29,8
	Baik	281	70,3
Sikap pengguna (<i>attitude</i>)	Kurang Baik	103	25,8
	Baik	297	74,3
Efikasi diri pengguna (<i>selfefficacy</i>)	Kurang Baik	171	42,8
	Baik	229	57,3
Kepercayaan pengguna (<i>trust</i>)	Kurang Baik	162	40,5
	Baik	238	59,5
Keamanan pengguna (<i>security</i>)	Kurang Baik	68	17,0
	Baik	332	83,0

Berdasarkan tabel 1, didapatkan data sebagai berikut: Distribusi frekuensi usia dewasa (lebih dari sama dengan 25 tahun) lebih banyak dibandingkan usia remaja (15-24 tahun) yaitu dewasa sejumlah 226 (56,5%) dan remaja sejumlah 174 (43,5%) dari total responden 400 orang. Responden yang tingkat pendidikan rendah (tidak sekolah, SD dan SMP) lebih sedikit dibanding yang berpendidikan tinggi yaitu sejumlah 42 (10,5%) dibanding 358 (89,5%). Responden berjenis kelamin laki-laki diketahui sejumlah 139 responden (34,8%) dan perempuan 261 responden (65,3%). Distribusi frekuensi responden yang tidak bekerja sejumlah 95 responden (23,8%) dan yang bekerja sejumlah 305 responden (76,2%). Distribusi frekuensi lokasi tempat tinggal responden 50 % di pinggir kota dan 50% lagi di pusat kota.

Distribusi frekuensi persepsi manfaat yang kurang baik sejumlah 188 (47%) dan baik 212 (53%). Distribusi frekuensi persepsi kemudahan kurang baik sejumlah 119 (29,8%) dan baik 281 (70,2%). Distribusi frekuensi sikap pengguna kurang baik sejumlah 103 (25,8%) dan baik 297 (74,2%). Distribusi frekuensi efikasi diri pengguna kurang baik sejumlah 171 (42,8%) dan baik 229 (57,2%). Distribusi frekuensi kepercayaan pengguna kurang baik sejumlah 162 (40,5%) dan baik 238 (59,5%). Distribusi frekuensi keamanan pengguna kurang baik sejumlah 68 (17%) dan baik 332 (83%).

Analisis Bivariat

Hubungan Usia dengan Niat Penggunaan Aplikasi

Pada hasil analisis bivariat antara hubungan usia dengan niat penggunaan aplikasi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu kelompok dewasa dan kelompok remaja yang disajikan dalam tabel 2.

Tabel 2. Hubungan antara Usia dengan Penggunaan aplikasi

Usia	Niat Penggunaan aplikasi				Total		<i>p-value</i>	OR (95% CI)
	Kurang Baik		Baik					
	n	%	n	%	n	%		
Dewasa	85	37,6	141	62,4	226	100	0,509	1,775 (0,777 – 1,777)
Muda	59	33,9	115	66,1	174	100		
Total	144	36.0	256	64.0	400	100		

Hasil uji statistik pada tabel 2, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara usia dengan penggunaan aplikasi (*p-value* = 0,509) dengan OR (95% CI) 1,775 (0,777 – 1,777). Hasil penelitian dapat membuktikan tidak adanya hubungan antara usia dengan penggunaan aplikasi.

Hubungan Pendidikan dengan Niat Penggunaan Aplikasi

Pada hasil analisis bivariat antara hubungan pendidikan dengan niat penggunaan aplikasi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu kelompok pendidikan rendah dan kelompok pendidikan tinggi yang disajikan dalam tabel 3.

Tabel 3. Hubungan antara Pendidikan dengan Niat Penggunaan Aplikasi

Pendidikan	Niat Penggunaan aplikasi				Total		<i>p-value</i>	OR (95% CI)
	Kurang Baik		Baik					
	n	%	n	%	n	%		
Rendah	12	28,6	30	71,4	42	100	0,373	0,685 (0,339 – 1,383)
Tinggi	132	36,9	226	63,1	358	100		
Total	144	36.0	256	64.0	400	100		

Hasil uji statistik pada tabel 3, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan niat penggunaan aplikasi (*p-value* = 0,373) dengan OR (95% CI)

0,685 (0,339 – 1,383). Hasil penelitian dapat membuktikan tidak adanya hubungan antara pendidikan dengan niat penggunaan aplikasi.

Hubungan Jenis Kelamin dengan Niat Penggunaan Aplikasi

Pada hasil analisis bivariat antara jenis kelamin dengan niat penggunaan aplikasi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu kelompok laki-laki dan kelompok perempuan yang disajikan dalam tabel 4.

Tabel 4. Hubungan antara Jenis Kelamin dengan Niat Penggunaan Aplikasi

Jenis kelamin	Niat Penggunaan aplikasi				Total		p-value	OR (95% CI)
	Kurang Baik		Baik					
	n	%	n	%	n	%		
Laki-laki	47	33,8	92	66,2	139	100	0,578	0,864 (0,561 – 1,330)
Perempuan	97	37,2	164	62,8	261	100		
Total	144	36,0	256	64,0	400	100		

Hasil uji statistik pada tabel 4, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan niat penggunaan aplikasi ($p\text{-value} = 0.578$) dengan OR (95% CI) 0,864 (0,561 – 1,330). Hasil penelitian dapat membuktikan tidak adanya hubungan antara jenis kelamin dengan niat penggunaan aplikasi.

Hubungan Pekerjaan dengan Niat Penggunaan Aplikasi

Pada hasil analisis bivariat antara pekerjaan dengan niat penggunaan aplikasi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu kelompok tidak bekerja dan kelompok bekerja yang disajikan dalam tabel 5.

Tabel 5. Hubungan antara Pekerjaan dengan Niat Penggunaan Aplikasi

Pekerjaan	Niat Penggunaan aplikasi				Total		p-value	OR (95% CI)
	Kurang Baik		Baik					
	n	%	n	%	n	%		
Tidak bekerja	35	36,8	60	63,2	95	100	0,941	1,049 (0,650 – 1,692)
Bekerja	109	35,7	196	64,3	305	100		
Total	144	36,0	256	64,0	400	100		

Hasil uji statistik pada tabel 5, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan niat penggunaan aplikasi ($p\text{-value} = 0,941$) dengan OR (95% CI) 1,049 (0,650 – 1,692). Hasil penelitian dapat membuktikan tidak adanya hubungan antara pekerjaan dengan niat penggunaan aplikasi.

Hubungan Lokasi Tempat Tinggal dengan Niat Penggunaan Aplikasi

Pada hasil analisis bivariat antara lokasi tempat tinggal dengan niat penggunaan aplikasi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu kelompok pusat kota dan pinggir kota yang disajikan dalam tabel 6.

Tabel 6. Hubungan antara Lokasi dengan Penggunaan Aplikasi

Lokasi	Penggunaan aplikasi				Total		p-value	OR (95% CI)
	Kurang Baik		Baik					
	n	%	n	%	n	%		
Pinggir kota	70	35,0	130	65,0	200	100	0,755 (0,609 – 1,379)	
Pusat kota	74	37,0	126	63,0	200	100		
Total	144	36.0	256	64.0	400	100		

Hasil uji statistik pada tabel 6, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara lokasi tempat tinggal dengan niat penggunaan aplikasi ($p\text{-value} = 0,755$) dengan OR (95% CI) 0,917 (0,609 – 1,379). Hasil penelitian dapat membuktikan tidak adanya hubungan antara lokasi tempat tinggal dengan niat penggunaan aplikasi.

Hubungan Persepsi Manfaat dengan Niat Penggunaan Aplikasi

Pada hasil analisis bivariat antara persepsi manfaat dengan niat penggunaan aplikasi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu persepsi manfaat yang kurang baik dan baik disajikan dalam tabel 7.

Tabel 7. Hubungan antara Persepsi Manfaat dengan Niat Penggunaan Aplikasi

Persepsi Manfaat	Niat Penggunaan aplikasi				Total		<i>p-value</i>	OR (95% CI)
	Kurang Baik		Baik					
	n	%	n	%	n	%		
Kurang baik	79	42,0	109	58,0	188	100	0,024	1,639 (1,086 – 2,473)
Baik	65	30,7	147	69,3	212	100		
Total	144	36,0	256	64,0	400	100		

Hasil uji statistik pada tabel 7, menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi manfaat dengan niat penggunaan aplikasi ($p\text{-value} = 0,024$). Hasil analisis diperoleh nilai OR = 1,639 dengan 95% CI: 1,086 – 2,473 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden dengan persepsi manfaat yang baik memiliki peluang 1,639 kali lebih besar untuk berniat menggunakan aplikasi dibandingkan dengan responden dengan persepsi manfaat yang kurang baik. Hasil penelitian dapat membuktikan adanya hubungan antara persepsi manfaat dengan niat penggunaan aplikasi.

Hubungan Persepsi Kemudahan dengan Niat Penggunaan Aplikasi

Pada hasil analisis bivariat antara persepsi kemudahan dengan niat penggunaan aplikasi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu persepsi kemudahan yang kurang baik dan baik disajikan dalam tabel 8.

Tabel 8. Hubungan antara Persepsi Kemudahan dengan Niat Penggunaan Aplikasi

Persepsi Kemudahan	Niat Penggunaan aplikasi				Total		<i>p-value</i>	OR (95% CI)
	Kurang Baik		Baik					
	n	%	n	%	n	%		
Kurang baik	96	80,7	23	19,3	119	100	0,000	20,261 (11,678 – 35,151)
Baik	48	17,1	233	82,9	281	100		
Total	144	36.0	256	64.0	400	100		

Hasil uji statistik pada tabel 8, menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi kemudahan dengan niat penggunaan aplikasi ($p\text{-value} = 0,000$). Hasil analisis diperoleh nilai OR = 20,261 dengan 95% CI: 11,678 – 35,151 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden dengan persepsi kemudahan yang baik memiliki peluang 20,261 kali lebih besar untuk berniat menggunakan aplikasi dibandingkan dengan responden dengan persepsi kemudahan yang kurang baik. Hasil penelitian dapat membuktikan adanya hubungan antara persepsi kemudahan dengan niat penggunaan aplikasi.

Hubungan Sikap Pengguna dengan Niat Penggunaan Aplikasi

Pada hasil analisis bivariat antara sikap pengguna dengan niat penggunaan aplikasi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu sikap pengguna yang kurang baik dan baik disajikan dalam tabel 9. Hasil uji statistik pada tabel 9, menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara sikap pengguna dengan niat penggunaan aplikasi ($p\text{-value} = 0,000$). Hasil analisis diperoleh

nilai OR = 14,800 dengan 95% CI: 8,496 – 25,783 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden dengan sikap pengguna yang baik memiliki peluang 14,8 kali lebih besar untuk berniat menggunakan aplikasi dibandingkan dengan responden dengan sikap pengguna yang kurang baik. Hasil penelitian dapat membuktikan adanya hubungan antara sikap pengguna dengan niat penggunaan aplikasi.

Tabel 9. Hubungan antara Sikap Pengguna dengan Niat Penggunaan Aplikasi

Sikap Pengguna	Niat Penggunaan aplikasi				Total		<i>p-value</i>	OR (95% CI)
	Kurang Baik		Baik					
	n	%	n	%	n	%		
Kurang baik	82	79,6	21	20,4	103	100	0,000	14,800
Baik	62	20,9	235	79,1	297	100		(8,496 – 25,783)
Total	144	36,0	256	64,0	400	100		

Hubungan Efikasi Diri Pengguna dengan Niat Penggunaan Aplikasi

Pada hasil analisis bivariat antara efikasi diri pengguna dengan niat penggunaan aplikasi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu efikasi diri pengguna yang kurang baik dan baik disajikan dalam tabel 10.

Tabel 10. Hubungan antara Efikasi Diri Pengguna dengan Niat Penggunaan Aplikasi

Efikasi Pengguna	Diri	Niat Penggunaan aplikasi				Total		<i>p-value</i>	OR (95% CI)
		Kurang Baik		Baik					
		n	%	n	%	n	%		
Kurang baik		123	71,9	48	28,1	171	100	0,000	25,381
Baik		21	9,2	208	90,8	229	100		(14,510 – 44,396)
Total		144	36.0	256	64.0	400	100		

Hasil uji statistik pada tabel 10, menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara efikasi diri pengguna dengan niat penggunaan aplikasi (*p-value* = 0,000). Hasil analisis diperoleh nilai OR = 25,381 dengan 95% CI: 14,510 – 44,396 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden dengan efikasi diri pengguna yang baik memiliki peluang 25,381 kali lebih besar untuk berniat menggunakan aplikasi dibandingkan dengan responden dengan efikasi diri pengguna yang kurang baik. Hasil penelitian dapat membuktikan adanya hubungan antara efikasi diri dengan niat penggunaan aplikasi.

Hubungan dengan Kepercayaan dengan Niat Penggunaan Aplikasi

Pada hasil analisis bivariat antara kepercayaan pengguna dengan niat penggunaan aplikasi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu tingkat kepercayaan yang kurang baik dan baik disajikan dalam tabel 11.

Tabel 11. Hubungan antara Kepercayaan dengan Niat Penggunaan Aplikasi

Kepercayaan	Niat Penggunaan aplikasi				Total		<i>p-value</i>	OR (95% CI)
	Kurang Baik		Baik					
	N	%	n	%	n	%		
Kurang baik	125	77,2	37	22,8	162	100	0,000	38,940
Baik	19	8,0	219	92,0	238	100		(21,473 – 70,615)
Total	144	36,0	256	64,0	400	100		

Hasil uji statistik pada tabel 11, menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kepercayaan dengan niat penggunaan aplikasi (*p-value* = 0,000). Hasil analisis diperoleh nilai OR = 38,940 dengan 95% CI: 21,473 – 70,615 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden dengan kepercayaan yang baik memiliki peluang 38,940 kali lebih besar untuk berniat menggunakan aplikasi dibandingkan dengan responden dengan kepercayaan yang kurang baik.

Hasil penelitian dapat membuktikan adanya hubungan antara kepercayaan dengan niat penggunaan aplikasi.

Hubungan Keamanan dengan Niat Penggunaan Aplikasi

Pada hasil analisis bivariat antara keamanan pengguna dengan niat penggunaan aplikasi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu tingkat keamanan yang kurang baik dan baik disajikan dalam tabel 12.

Tabel 12. Hubungan antara Keamanan dengan Niat Penggunaan Aplikasi

Keamanan	Niat Penggunaan aplikasi				Total		<i>p-value</i>	OR (95% CI)
	Kurang Baik		Baik					
	n	%	n	%	n	%		
Kurang baik	59	86,8	9	13,2	68	100	0,000	19,050 (9,058 – 40,064)
Baik	85	25,6	247	74,4	332	100		
Total	144	36.0	256	64.0	400	100		

Hasil uji statistic pada tabel 12, menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara keamanan dengan niat penggunaan aplikasi (*p-value* = 0,000). Hasil analisis diperoleh nilai OR = 19,050 dengan 95% CI: 9,058 – 40,064 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden dengan keamanan yang baik memiliki peluang 19,050 kali lebih besar untuk berniat menggunakan aplikasi dibandingkan dengan responden dengan keamanan yang kurang baik. Hasil penelitian dapat membuktikan adanya hubungan antara keamanan dengan niat penggunaan aplikasi.

Analisis Multivariat

Pemodelan multivariat dalam penelitian ini menggunakan uji regresi logistik ganda. Pemodelan ini mengestimasi secara valid hubungan satu variabel independen dengan mengetahui variabel independen yang paling dominan.

Seleksi Bivariat

Seleksi bivariat masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Variabel yang dapat masuk model multivariat adalah variabel yang pada analisis bivariatnya mempunyai nilai *p* (*p value*) < 0,25. Namun ketentuan *p value* 0,25 karena secara substansi sangat penting berhubungan dengan variabel dependen, maka variabel tersebut dapat diikuti dalam model multivariat.

Tabel 13. Tabel Kandidat Model Regresi Logistik Berganda

No	Variabel	<i>p-value</i>	Keterangan
1	Usia	0,509	Bukan kandidat model
2	Pendidikan	0,373	Bukan kandidat model
3	Jenis kelamin	0,578	Bukan kandidat model
4	Pekerjaan	0,941	Bukan kandidat model
5	Lokasi	0,755	Bukan kandidat model
6	Persepsi manfaat	0,024	Kandidat model
7	Persepsi kemudahan	0,000	Kandidat model
8	Sikap pengguna	0,000	Kandidat model
9	Efikasi diri pengguna	0,000	Kandidat model
10	Kepercayaan pengguna	0,000	Kandidat model
11	Keamanan pengguna	0,000	Kandidat model

Berdasarkan tabel 13, maka variabel independen yang masuk ke pemodelan awal hanya 6 variabel yaitu: persepsi manfaat, persepsi kemudahan, sikap pengguna, efikasi diri pengguna, kepercayaan pengguna dan keamanan pengguna.

Pemodelan Multivariat

Pemodelan multivariat dimulai dengan melakukan analisis dengan melakukan uji regresi logistik sederhana pada seluruh variabel independen yang telah masuk dalam pemodelan awal multivariat, kemudian memilih dan mempertahankan variabel yang memiliki nilai $p\text{-value} < 0,05$ dan mengeluarkan variabel yang memiliki nilai $p\text{-value} > 0,05$. Pengeluaran variabel-variabel tersebut tidak dilakukan secara bersamaan namun dilakukan secara bertahap, dimulai dengan variabel yang memiliki nilai $p\text{-value}$ terbesar hingga yang terkecil dengan memperhatikan besar perubahan nilai OR. Apabila saat satu variabel dikeluarkan membuat perubahan nilai OR pada salah satu variabel yang ada di dalam pemodelan kurang dari 10% maka variabel tersebut dikeluarkan dari pemodelan. Namun apabila perubahan nilai OR pada salah satu variabel yang ada di dalam pemodelan lebih dari 10% maka variabel tersebut dimasukkan kembali, dan dianggap sebagai *confounding*. Perubahan nilai OR dapat dilakukan dengan cara mengurangi OR sesudah variabel dikeluarkan dengan nilai OR pada *full model*, kemudian dibagi dengan OR pada *full model*.

Tabel 14. Pemodelan Awal

Variabel	B	SE	$p\text{-value}$	OR (95% CI)
Persepsi manfaat	0,184	0,436	0,673	0,832 (0,354 – 1,956)
Persepsi kemudahan	1,891	0,480	0,000	6,626 (2,584 – 16,991)
Sikap pengguna	2,832	0,533	0,000	16,982 (5,979 – 48,236)
Efikasi diri pengguna	2,021	0,438	0,000	7,545 (3,199 – 17,795)
Kepercayaan pengguna	2,672	0,486	0,000	14,467 (5,581 – 37,501)
Keamanan pengguna	2,620	0,663	0,000	13,740 (3,748 – 50,370)

Hasil analisis pada tabel 14, diketahui bahwa dari seluruh variabel yang masuk ke dalam model awal analisis multivariat diperoleh variabel persepsi manfaat yang memiliki $p\text{-value} > 0.05$, oleh karena itu variabel tersebut dikeluarkan dari model awal untuk pemodelan selanjutnya. Hasil uji model regresi tanpa variabel persepsi manfaat dapat dilihat pada tabel 15.

Tabel 15. Pemodelan Tahap Kedua

Variabel	B	SE	$p\text{-value}$	OR (95% CI)
Persepsi kemudahan	1,876	0,478	0.000	6,525 (2,556 – 16,657)
Sikap pengguna	2,788	0,521	0.000	16,244 (5,848 – 45,117)
Efikasi diri pengguna	2,016	0,437	0.000	7,505 (3,185 – 17,686)
Kepercayaan pengguna	2,671	0,486	0.000	14,449 (5,576 – 37,440)
Keamanan pengguna	2,592	0,657	0.000	13,355 (3,684 – 48,408)

Dari pemodelan tahap ke pertama dan kedua didapatkan perubahan nilai OR tanpa variabel persepsi manfaat. Tabel 16 berikut ini menyajikan perubahan nilai OR setelah variabel persepsi manfaat dikeluarkan dari pemodelan.

Tabel 16. Perubahan Nilai OR Tanpa Variabel Persepsi Manfaat

Variabel	OR		Perubahan OR (%)	
	Sebelum Manfaat	Persepsi Setelah Manfaat	Persepsi	
Persepsi kemudahan	6,626	6,525	1,526339	
Sikap pengguna	16,982	16,244	4,345025	
Efikasi diri pengguna	7,545	7,505	0,531943	
Kepercayaan pengguna	14,467	14,449	0,125409	
Keamanan pengguna	13,740	13,355	2,799164	

Berdasarkan tabel 16, terlihat perubahan nilai OR setelah variabel persepsi manfaat dikeluarkan dari pemodelan. Hasilnya diketahui bahwa tidak terdapat perubahan OR lebih dari 10% sehingga variabel persepsi manfaat dikeluarkan dari pemodelan dan variabel persepsi manfaat dianggap bukan variabel *confounding* bagi variabel lainnya, maka didapatkan model akhir yang terlihat pada pada tabel 17.

Tabel 17. Pemodelan Akhir

Variabel	B	SE	p-value	OR (95% CI)
Persepsi kemudahan	1,876	0,478	0.000	6,525 (2,556 – 16,657)
Sikap pengguna	2,788	0,521	0.000	16,244 (5,848 – 45,117)
Efikasi diri pengguna	2,016	0,437	0.000	7,505 (3,185 – 17,686)
Kepercayaan pengguna	2,671	0,486	0.000	14,449 (5,576 – 37,440)
Keamanan pengguna	2,592	0,657	0.000	13,355 (3,684 – 48,408)

Melalui analisis multivariat yang telah dilakukan diketahui bahwa variabel yang berhubungan bermakna dengan penggunaan aplikasi adalah variabel persepsi kemudahan (0,000), sikap pengguna (0,000), efikasi diri pengguna (0,000), kepercayaan pengguna (0,000) dan keamanan pengguna (0,000). Hasil analisis juga menunjukkan bahwa nilai OR yang paling bermakna adalah variabel sikap pengguna (16,244) yang memiliki persepsi bahwa sikap pengguna yang baik cenderung 16 kali lebih besar berniat menggunakan aplikasi ssumsel tanggap dibandingkan dengan responden sikap pengguna yang kurang baik.

Selanjutnya dilakukan analisis determinasi dan kesesuaian dari model akhir yang didapatkan dari analisis regresi logistik. Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada tabel 18.

Tabel 18. Hasil Analisis Determinasi

Variabel	B	Wald	p-value	-2 Log likelihood	Omnibus Test	R ²
Persepsi kemudahan	1,876	15,385	0.000	157,679	0,000	0,821
Sikap pengguna	2,788	28,607	0.000			
Efikasi diri pengguna	2,016	21,238	0.000			
Kepercayaan pengguna	2,671	30,220	0.000			
Keamanan pengguna	2,592	15,561	0.000			
Constant	-7,224	59,103	0.000			

Berdasarkan tabel 18, diperoleh nilai $-2 \text{ Log likelihood}$ (157,679) < Chi-square tabel (447,632) hal ini menunjukkan bahwa model akhir dengan memasukkan variabel independen berupa persepsi kemudahan, sikap pengguna, efikasi diri pengguna, kepercayaan pengguna dan keamanan pengguna adalah sesuai dengan data yang dikumpulkan. Hasil omnibus test menunjukkan nilai signifikansi 0,000 yang berarti bahwa penambahan variabel independen berupa persepsi kemudahan, sikap pengguna, efikasi diri pengguna, kepercayaan pengguna dan keamanan pengguna dapat memberikan pengaruh signifikan secara simultan terhadap penggunaan aplikasi, atau dengan kata lain model akhir yang terbentuk dinyatakan sesuai.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,821 atau 82,1%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen berupa persepsi kemudahan, sikap pengguna, efikasi diri pengguna, kepercayaan pengguna dan keamanan pengguna terhadap variabel dependen yaitu penggunaan aplikasi adalah sebesar 82,1% sedangkan 17,9% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Pengujian hipotesis berdasarkan model akhir dalam penelitian ini dilakukan secara parsial dan simultan menggunakan uji Wald. Hasil yang didapatkan menunjukkan semua variabel independen (persepsi kemudahan, sikap pengguna, efikasi diri pengguna, kepercayaan pengguna dan keamanan pengguna) dalam model akhir memiliki $p\text{-value}$ uji Wald < 0,05 yang berarti bahwa masing-masing variabel independen tersebut memiliki hubungan parsial yang signifikan terhadap penggunaan aplikasi.

PEMBAHASAN

Niat Penggunaan

Bangkara (2016) menjelaskan bahwa niat didefinisikan sebagai keinginan untuk melakukan perilaku. Niat penggunaan adalah suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu atau kecenderungan seseorang untuk tetap menggunakan sistem khusus tertentu (Naufaldi & Tjokrosaputro, 2020). Niat penggunaan mengacu pada kesiapan dan kesediaan individu untuk menggunakan produk, layanan, atau teknologi tertentu. Konsep ini sering dipelajari dalam bidang perilaku konsumen dan adopsi teknologi. Memahami niat penggunaan pengguna sangat penting bagi bisnis dan pengembang karena dapat memberikan wawasan tentang potensi tingkat adopsi, keterlibatan pengguna, dan kesuksesan produk.

Aplikasi Sumsel Tanggap merupakan inovasi layanan kegawatdaruratan *Public Safety Center* (PSC) 119 yang dikembangkan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sumsel untuk masyarakat yang ada di 17 kabupaten/kota di Sumatera Selatan seperti Palembang, Banyuasin, Empat Lawang, Lahat, Muara Enim, Muba, Mura, Muratara, Ogan Ilir, Oki, Oku, Oku Selatan, Oku Timur, Pali, Lubuklingau, Pagar Alam, dan Prabumulih. Dari database aplikasi, pengguna paling banyak ada di daerah Palembang sedangkan untuk pengguna paling sedikit adalah Pagar Alam.

Hubungan antara Usia dan Niat Penggunaan Aplikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara usia dengan penggunaan aplikasi ($p\text{-value} = 0,509$). Usia digunakan sebagai variabel independent karena dari beberapa hasil penelitian lain menunjukkan bahwa remaja cenderung lebih cepat menggunakan teknologi karena lebih akrab dengan perangkat digital. Sedangkan orang tua mungkin menghadapi tantangan karena pemahaman mereka tentang teknologi kurang. Artinya usia dapat memengaruhi tingkat penerimaan teknologi dimana kelompok yang lebih muda lebih cenderung menggunakan aplikasi baru daripada kelompok yang lebih tua. Dalam situasi seperti ini, faktor lain mungkin lebih mendominasi keinginan untuk menggunakan aplikasi Sumsel Tanggap. Beberapa contoh faktor eksternal yang dapat mempengaruhi niat untuk menggunakan aplikasi Sumsel Tanggap adalah sikap pengguna, persepsi manfaat, persepsi

kemudahan, pengalaman sebelumnya dengan teknologi, atau kebijakan pemerintah dan sosialisasi aplikasi.(Qonitatin dkk, 2020)

Secara keseluruhan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa usia bukan faktor yang memengaruhi keinginan untuk menggunakan aplikasi Sumsel Tanggap. Sebaliknya, teori TAM menekankan keuntungan dan kemudahan daripada demografi pengguna.

Hubungan antara Pendidikan dan Niat Penggunaan Aplikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan niat penggunaan aplikasi ($p\text{-value} = 0,373$). Pada teori TAM, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan adalah dua komponen utama dalam Model Penerimaan Teknologi (TAM). Dengan kata lain, orang cenderung menggunakan teknologi jika itu menyenangkan dan mudah digunakan. Namun, penelitian sebelumnya menemukan hasil yang beragam tentang bagaimana penerimaan teknologi berkorelasi dengan pendidikan yaitu penelitian yang menunjukkan bahwa pendidikan tinggi lebih cenderung menerima teknologi karena mereka lebih memahami teknologi dan menggunakan perangkat digital, serta lebih sering menggunakan aplikasi dalam kehidupan sehari-hari. (Muhajirin dkk, 2023) Terdapat juga penelitian yang menunjukkan tidak ada hubungan dimana orang dengan pendidikan rendah juga dapat memiliki tingkat adopsi teknologi yang tinggi jika mereka melihat aplikasi teknologi mudah digunakan dan bermanfaat bagi hidup mereka. Faktor lain seperti pengalaman sebelumnya dengan teknologi, akses ke perangkat digital, pendidikan yang rendah, dan hubungan antara teknologi dan pengalaman sebelumnya juga berperan. (Putra Utama dkk, 2020)

Jika sikap pengguna terhadap pendidikan adalah faktor dominan yang memengaruhi keinginan untuk menggunakan aplikasi, pendekatan yang lebih tepat bukan hanya melihat tingkat pendidikan formal mereka tetapi juga bagaimana mereka memaknai pendidikan dalam kehidupan sehari-hari. Ada beberapa kemungkinan seseorang lebih cenderung untuk menggunakan aplikasi jika mereka menghargai pendidikan dan melihatnya sebagai alat untuk mendapatkan informasi. Sebaliknya, jika seseorang memiliki sikap negatif terhadap pendidikan atau merasa mereka tidak membutuhkan informasi tambahan, mereka mungkin kurang tertarik untuk menggunakan aplikasi meskipun mereka memiliki tingkat pendidikan yang tinggi. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi keinginan untuk menggunakan aplikasi Sumsel Tanggap bukanlah pendidikan. Ini sejalan dengan teori TAM yang menyatakan bahwa manfaat dan kemudahan teknologi lebih penting daripada penerimaan. Oleh karena itu, pendidikan tentang keuntungan dan kemudahan aplikasi harus menjadi fokus upaya untuk meningkatkan adopsi aplikasi daripada hanya melihat latar belakang pengguna.

Hubungan antara Jenis Kelamin dan Niat Penggunaan Aplikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan niat penggunaan aplikasi ($p\text{-value} = 0.578$). Perbedaan antara laki-laki dan perempuan tidak berdampak pada keinginan untuk menggunakan aplikasi tersebut, menurut nilai $p\text{-value}$ yang lebih besar dari 0,05. Persepsi manfaat (persepsi manfaat) dan kemudahan penggunaan (persepsi kemudahan penggunaan) adalah fokus utama Model Penerimaan Teknologi (TAM). Variabel demografis seperti jenis kelamin seringkali tidak sepenting variabel tersebut. Evaluasi studi sebelumnya telah menemukan hasil yang beragam tentang pengaruh jenis kelamin terhadap adopsi teknologi. Beberapa studi menemukan bahwa laki-laki dan perempuan berbeda dalam penerimaan teknologi, dan stereotip dan norma sosial dapat memengaruhi persepsi dan perilaku mereka tentang teknologi. Misalnya, dianggap bahwa laki-laki lebih percaya diri dan tertarik pada teknologi daripada perempuan. Namun, banyak penelitian tidak menemukan perbedaan yang signifikan antara kedua jenis kelamin. Penelitian

mendukung kesimpulan bahwa elemen utama TAM, seperti kemudahan dan keuntungan penggunaan, cenderung mengabaikan perbedaan jenis kelamin ketika memutuskan untuk menggunakan teknologi. (Ismiati, 2018; Putu & Sanjaya, 2008)

Jika sikap pengguna terhadap jenis kelamin yang paling dominan mempengaruhi penggunaan aplikasi, ini menunjukkan bahwa identitas jenis kelamin bukan satu-satunya faktor yang berpengaruh; perspektif dan nilai pribadi tentang peran jenis kelamin dalam teknologi juga berperan. Persepsi jenis kelamin dapat mempengaruhi hubungan antara variabel TAM utama dan niat penggunaan. Kepercayaan budaya dan kebiasaan tentang peran jenis kelamin dapat memengaruhi cara orang melihat aplikasi apa yang mudah digunakan dan bermanfaat. Meskipun analisis demografis sederhana tidak menemukan perbedaan yang signifikan, pendapat ini mungkin berperan secara tidak langsung sebagai penentu.

Jika perspektif jenis kelamin menjadi faktor utama dalam adopsi aplikasi, strategi yang meningkatkan adopsi aplikasi tidak hanya harus mengandalkan segmentasi berdasarkan jenis kelamin. Strategi ini juga harus menekankan perubahan perspektif dan mengatasi stereotip yang mungkin menghalangi adopsi teknologi. Dengan menunjukkan bahwa aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan semua jenis kelamin, pendidikan dapat membantu mengurangi bias dan mendorong penggunaan. Walaupun tidak ada hubungan yang signifikan antara niat penggunaan aplikasi dan jenis kelamin dalam penelitian ini. Namun, perlu diingat bahwa sikap pengguna terhadap peran jenis kelamin dapat berfungsi sebagai mediator dalam proses adopsi teknologi. Metode yang berfokus pada perubahan perspektif dan pengurangan stereotip jenis kelamin dapat berkontribusi pada peningkatan adopsi teknologi. Metode ini mengikuti prinsip-prinsip TAM, yaitu meningkatkan pemahaman tentang manfaat dan membuat teknologi lebih mudah digunakan.

Hubungan antara Pekerjaan dan Niat Penggunaan Aplikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan niat penggunaan aplikasi ($p\text{-value} = 0,941$) Status bekerja atau tidak bekerja tidak berdampak signifikan terhadap keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi Sumsel Tanggap. Ini ditunjukkan oleh $p\text{-value}$ yang lebih besar dari 0,05. Beberapa studi lain menunjukkan bahwa orang yang bekerja lebih mungkin mengadopsi teknologi karena lebih terbiasa menggunakan aplikasi digital dalam pekerjaan mereka dan mungkin memiliki akses lebih baik terhadap perangkat dan internet, yang membantu mereka mengadopsi aplikasi baru. (Munawati Munawati dkk, 2024) Akan tetapi, ada juga penelitian lain yang sejalan dengan temuan penelitian ini, beberapa studi menunjukkan bahwa faktor-faktor yang lebih mempengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan aplikasi daripada faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, kebiasaan digital, dan akses ke teknologi. Selain itu, karena semakin banyak orang yang menggunakan smartphone dan internet, perbedaan dalam penggunaan teknologi antara orang yang bekerja dan yang tidak bekerja semakin kecil.

Jika sikap pengguna merupakan faktor dominan dan dikaitkan dengan status pekerjaan maka strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan adopsi aplikasi adalah dengan menyampaikan pesan bahwa aplikasi ini bermanfaat bagi semua orang, terlepas dari status pekerjaan mereka. Kampanye edukasi dan sosialisasi juga dapat berfokus pada bagaimana aplikasi ini dapat memberikan manfaat praktis dalam kehidupan sehari-hari, baik bagi yang bekerja maupun yang tidak bekerja.

Hubungan antara Lokasi Tempat Tinggal dan Niat Penggunaan Aplikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara lokasi tempat tinggal dengan niat penggunaan aplikasi ($p\text{-value} = 0,755$). Menurut Model TAM, *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) lebih menentukan keinginan

seseorang untuk menggunakan teknologi. Artinya, apakah seseorang tinggal di pusat kota atau pinggir kota, keputusan mereka untuk menggunakan aplikasi lebih dipengaruhi oleh seberapa bermanfaat dan mudahnya mereka digunakan daripada lokasi tempat tinggal mereka. Beberapa studi menunjukkan bahwa orang yang tinggal di pusat kota lebih cenderung menggunakan teknologi karena mereka memiliki akses internet yang lebih baik, infrastruktur yang lebih maju, dan paparan teknologi yang lebih besar dalam kehidupan sehari-hari. Di sisi lain, orang yang tinggal di pinggir kota mungkin menghadapi masalah seperti keterbatasan jaringan internet atau akses yang lebih buruk ke internet. (Khalil & Syah, 2024)

Terdapat juga hasil penelitian yang menunjukkan bahwa lokasi tempat tinggal tidak secara signifikan mempengaruhi keinginan untuk menggunakan aplikasi. Semakin banyak orang yang memiliki akses internet dan memiliki smartphone di berbagai tempat, perbedaan antara orang yang tinggal di pusat kota dan pinggir kota semakin berkurang. (Khalil & Syah, 2024) Pengaruh langsung lokasi tempat tinggal terhadap adopsi aplikasi mungkin tidak terlalu signifikan jika sikap pengguna terhadap lokasi tempat tinggal menjadi faktor utama yang mempengaruhi niat penggunaan aplikasi. Strategi yang lebih baik untuk meningkatkan adopsi aplikasi adalah dengan menghilangkan persepsi bahwa aplikasi ini hanya berguna bagi kelompok tertentu. Kampanye sosialisasi harus berfokus pada bagaimana aplikasi dapat memberikan manfaat nyata bagi semua pengguna, baik di pusat kota maupun pinggir kota dengan memenuhi kebutuhan unik pengguna.

Hubungan antara Persepsi Manfaat dan Niat Penggunaan Aplikasi

Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang signifikan antara persepsi manfaat (*perceived usefull*) terhadap niat penggunaan aplikasi Sumsel Tanggap dengan nilai p-value sebesar 0,024 (signifikan jika $< 0,05$). Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin dirasa bermanfaat aplikasi maka semakin masyarakat ingin menggunakannya. Aplikasi Sumsel Tanggap merupakan aplikasi yang memiliki fitur utama untuk mengakses pelayanan kegawatdaruratan pra rumah sakit secara cepat dan aman melalui *smartphone*. Tentu dengan penawaran manfaat yang besar dapat menjadi alasan utama seseorang ingin menggunakan aplikasi tersebut. Hasil penelitian sejalan dengan teori Model *Technology Acceptance Model* yang diusulkan oleh Davis (1989). Salah satu faktor utama yang mendorong orang untuk menggunakan teknologi baru dalam model tersebut adalah persepsi manfaat, yang didefinisikan sebagai keyakinan bahwa menggunakan teknologi tertentu akan memberikan manfaat atau meningkatkan kinerja. (Alsyouf dkk, 2023)

Pada penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Mouloudj dkk (2023) dan Putri (2023), menemukan bahwa persepsi manfaat memengaruhi keinginan untuk menggunakan aplikasi berbasis layanan publik. Ini terutama berlaku untuk aplikasi yang menawarkan solusi praktis. Hasil serupa menunjukkan betapa pentingnya membuat aplikasi Sumsel Tanggap dan memberi tahu masyarakat Palembang tentang manfaatnya yang sebenarnya. Berdasarkan hasil penelitian, faktor sikap pengguna merupakan faktor paling dominan yang mempengaruhi niat penggunaan aplikasi oleh masyarakat. Bila dikaitkan dengan persepsi manfaat maka hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa sikap pengguna merupakan cerminan dari persepsi manfaat dan persepsi kemudahan pengguna. Persepsi manfaat dapat meningkatkan sikap positif seseorang terhadap aplikasi Sumsel Tanggap. Jika seseorang merasa bahwa aplikasi memberikan manfaat yang nyata dan relevan, mereka cenderung lebih suka menggunakannya. (Bhatt & Shiva, 2020; Rizki dkk, 2013)

Dalam konteks TAM, Mouloudj dkk (2023) menunjukkan bahwa persepsi manfaat memengaruhi niat secara langsung dan menumbuhkan sikap positif terhadap teknologi. Sehingga ketika suatu aplikasi dianggap bermanfaat, pengguna cenderung memiliki sikap positif terhadapnya, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk terus menggunakannya. Persepsi manfaat yang tinggi terhadap aplikasi Sumsel Tanggap dapat meningkatkan persepsi

positif terhadapnya, seperti rasa percaya dan kepuasan. Pada akhirnya, ini meningkatkan keinginan untuk menggunakan aplikasi secara keseluruhan. Jadi, persepsi manfaat tidak hanya secara langsung memengaruhi keinginan untuk menggunakan aplikasi, tetapi juga membantu membangun sikap positif, yang merupakan faktor utama dalam memengaruhi keinginan tersebut. Oleh karena itu, pemerintah dan pengembang aplikasi harus memprioritaskan meningkatkan manfaat nyata dari aplikasi Sumsel Tanggap dan mendorong masyarakat untuk menerimanya dengan baik.

Hubungan antara Persepsi Kemudahan Pengguna dan Niat Penggunaan Aplikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan niat penggunaan aplikasi Sumsel Tanggap dengan nilai *p-value* 0,000. Sehingga hipotesis bahwa persepsi kemudahan memiliki hubungan terhadap niat penggunaan aplikasi dapat diterima. Persepsi kemudahan menunjukkan seberapa mudah bagi pengguna untuk menggunakan aplikasi tertentu. Pengguna cenderung lebih suka menggunakan aplikasi yang mudah dipahami dan digunakan. Jika pengguna dapat memahami fitur-fitur aplikasi Sumsel Tanggap dengan mudah, mereka mungkin lebih terdorong untuk menggunakannya. Dalam hal ini, persepsi kemudahan aplikasi memainkan peran penting dalam menentukan apakah masyarakat Sumsel akan menggunakannya secara aktif. Ini juga sejalan dengan Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang dibuat oleh Davis (1989), di mana persepsi kemudahan adalah faktor utama yang memengaruhi keinginan untuk menggunakan teknologi. (Alsyouf dkk, 2023)

Studi sebelumnya, seperti penelitian oleh Venkatesh dkk (2016) tentang pengembangan model TAM yang diperluas (TAM2), mendukung gagasan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat adalah komponen utama yang mempengaruhi sikap terhadap teknologi. Jika persepsi kemudahan aplikasi Sumsel Tanggap positif, sikap pengguna akan lebih positif, dan ini akan mendorong pengguna untuk terus menggunakannya. (Mouloudj dkk, 2023) Temuan ini relevan untuk aplikasi Sumsel Tanggap karena orang yang merasa aplikasinya mudah digunakan lebih cenderung memiliki persepsi positif tentang manfaatnya. Oleh karena itu, pengembang aplikasi harus terus meningkatkan pengalaman pengguna agar aplikasi menjadi lebih mudah digunakan dan dipahami oleh banyak orang.

Hubungan antara Sikap Pengguna dan Niat Penggunaan Aplikasi

Sikap pengguna (*attitude*) merupakan suatu proses menentukan nilai secara positif atau negatif terhadap suatu hal yang berhubungan dengan sikap atau perilaku yang mereka rasakan. Hal yang dirasakan tersebut dapat berupa seperti produk, jasa, iklan, merek atau hal lainnya yang dapat dinilai oleh konsumen (Kucuk & Sisman, 2020). *Attitude* merupakan sebuah sikap yang dapat dikatakan sebagai pribadi yang memiliki penilaian yang positif atau negatif berdasarkan perilaku setiap orang dalam berbagai kegiatan (Bhatt & Shiva, 2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap pengguna memengaruhi niat untuk menggunakan aplikasi Sumsel Tanggap. Aplikasi tersebut dirancang untuk membantu masyarakat mendapatkan layanan darurat dengan mudah, berfungsi dalam konteks kegawatdaruratan pra rumah sakit. Pandangan pengguna terhadap aplikasi ini, seperti perasaan senang dan keinginan untuk menggunakannya adalah faktor utama yang mendorong pengguna untuk terus menggunakannya.

Teori TAM mengungkapkan bahwa sikap pengguna adalah bagian penting dari model teori yang dikembangkan oleh Davis. Sikap pengguna berfungsi sebagai perantara antara cara orang melihat teknologi dan keinginan untuk menggunakannya. Persepsi ini terdiri dari dua komponen utama persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan. Menurut TAM, pengguna akan lebih cenderung menggunakan teknologi yang memiliki sikap positif. (Mouloudj dkk, 2023; Venkatesh dkk, 2016) Aplikasi Sumsel Tanggap memiliki manfaat yang

jas dalam situasi kritis dan memudahkan pengguna untuk mendapatkan bantuan darurat. Pengguna yang memiliki pengalaman yang baik dengan aplikasi, seperti proses yang cepat dan tampilan fitur yang sederhana dan lengkap, cenderung memiliki sikap positif terhadapnya. Sikap positif ini akan mendorong aplikasi untuk terus menggunakannya. Studi sebelumnya yang menggunakan teori TAM juga menemukan bahwa perasaan pengguna adalah faktor utama dalam keputusan untuk menggunakan teknologi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara sikap pengguna dengan penggunaan aplikasi ($p\text{-value} = 0,000$) dengan hasil analisis multivariat diperoleh nilai $OR = 16,244$ dengan 95% $CI\ 5,848 - 45,117$ sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap pengguna yang baik 16,244 kali lebih besar berniat menggunakan aplikasi dibandingkan dengan sikap pengguna yang kurang baik. Berbeda dengan penelitian Tambing dkk (2023) bahwa berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji Chi-square diperoleh nilai $p\text{-value}$ 1,000 yang dimana $>0,05$, maka hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak yang berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara *attitude towards using* dengan penerimaan sistem pendaftaran online di Rumah Sakit Tk.II Pelamonia Makassar.

Peneliti percaya bahwa sikap pengguna terhadap aplikasi Sumsel Tanggap sangat penting untuk keberhasilan penggunaannya di masyarakat. Pengalaman pengguna yang memuaskan, seperti kemudahan mengakses informasi darurat, tampilan yang ramah pengguna, dan respons cepat aplikasi, menyebabkan persepsi positif seperti perasaan senang saat menggunakan aplikasi. Peneliti berpendapat bahwa semakin positif pengguna melihat aplikasi, semakin besar kemungkinan mereka akan merekomendasikan dan menggunakannya lagi. Selain itu, peneliti menyadari bahwa sikap pengguna dipengaruhi oleh bagaimana aplikasi dianggap mudah digunakan dan menawarkan manfaat. Jika aplikasi dianggap sulit digunakan atau tidak memberikan solusi yang cukup, sikap negatif dapat muncul, yang pada gilirannya akan mengurangi keinginan untuk menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, pengembang aplikasi harus terus meningkatkan pengalaman pengguna untuk menjaga sikap positif.

Hubungan antara Efikasi Diri Pengguna (*Perceived Self-Efficacy*) dan Niat Penggunaan Aplikasi

Efikasi diri pengguna adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuan mereka untuk menggunakan sistem atau teknologi tertentu. Data penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara efikasi diri pengguna dan niat pengguna untuk menggunakan aplikasi Sumsel Tanggap dengan nilai $p\text{-value}$ 0,000. Efikasi diri adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuan mereka untuk menggunakan teknologi atau sistem dengan benar. Pengguna yang yakin dapat menggunakan aplikasi Sumsel Tanggap dengan mudah akan lebih ingin menggunakannya. Hal ini sejalan dengan teori kognitif sosial Bandura (1986), yang menyatakan bahwa efikasi diri memengaruhi perilaku seseorang, termasuk penerapan teknologi. (McAuley, 1985)

Pengguna dengan efikasi diri rendah mungkin merasa ragu atau takut melakukan kesalahan saat menggunakan aplikasi Sumsel Tanggap, yang dapat menurunkan niat mereka untuk menggunakannya. Sebaliknya, pengguna dengan efikasi diri tinggi cenderung lebih percaya diri dalam mencoba dan menggunakan aplikasi tersebut. Variabel sikap pengguna sebagai faktor dominan tentu dapat memperkuat hubungan antara efikasi diri dan niat penggunaan. Ketika pengguna memiliki keyakinan yang kuat terhadap kemampuan aplikasi, mereka dapat membentuk sikap positif terhadapnya. Dengan kata lain, ketika pengguna memiliki tingkat efikasi diri yang tinggi, mereka cenderung mengembangkan sikap positif terhadap aplikasi, yang pada akhirnya akan mendorong pengguna untuk terus menggunakannya. Sikap pengguna memainkan peran penting dalam hubungan antara efikasi diri dan niat penggunaan, menurut penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Venkatesh & Davis (2000) dalam model TAM. Ketika seseorang merasa mampu menguasai aplikasi, mereka akan memiliki persepsi

positif tentang manfaatnya, dan ini akan mendorong mereka untuk terus menggunakannya. Model UTAUT menemukan bahwa efikasi diri memengaruhi *effort expectancy*, yang secara tidak langsung memengaruhi niat pengguna melalui sikap. (Venkatesh dkk, 2016)

Peneliti melihat efikasi diri pengguna sebagai faktor penting dalam kesuksesan aplikasi Sumsel Tanggap. Peneliti menemukan bahwa keyakinan pengguna untuk menggunakan aplikasi dalam situasi darurat meningkat dengan tingkat efikasi diri pengguna yang lebih tinggi, yang pada gilirannya meningkatkan "niat penggunaan" aplikasi. Efikasi diri membuat pengguna merasa lebih mampu menggunakan aplikasi dan meningkatkan keyakinan mereka bahwa aplikasi tersebut dapat diandalkan. Selain itu, peneliti menekankan bahwa "pendidikan atau latihan" tentang cara penggunaan aplikasi dapat membantu meningkatkan efikasi diri pengguna. Pengguna akan merasa lebih percaya diri setelah memahami lebih baik bagaimana aplikasi bekerja, yang akan berdampak positif pada niat penggunaan jangka panjang. Dengan demikian, untuk membuat pengguna merasa lebih percaya diri saat menggunakan aplikasi, pengembang aplikasi harus memberikan instruksi dan petunjuk yang jelas. Diharapkan langkah ini akan meningkatkan efisiensi pengguna, yang pada akhirnya akan meningkatkan niat penggunaan aplikasi.

Hubungan antara Kepercayaan (*Trust*) dan Niat Penggunaan Aplikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada korelasi yang signifikan antara kepercayaan dengan niat penggunaan aplikasi (p -value 0,000). Kepercayaan adalah keyakinan pengguna bahwa aplikasi Sumsel Tanggap dapat diandalkan, aman, dan dapat melindungi data dan privasi mereka. Dalam penggunaan aplikasi digital, kepercayaan sangat penting untuk membuat keputusan untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Orang-orang yang percaya pada aplikasi cenderung merasa lebih nyaman dan lebih termotivasi untuk terus menggunakannya. Ketika pengguna merasa bahwa aplikasi Sumsel Tanggap dapat dipercaya, mereka dapat membuat sikap positif terhadap aplikasi. Dengan kata lain, ketika pengguna memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap aplikasi, mereka akan membuat persepsi positif, seperti rasa puas atau nyaman saat menggunakan aplikasi, yang pada akhirnya akan menyebabkan persepsi positif terhadap aplikasi.

Sikap adalah komponen penting yang mengatur pengaruh berbagai faktor terhadap niat perilaku, menurut penelitian sebelumnya seperti pada *Theory of Planned Behavior* (TPB) oleh Ajzen (2011). Keyakinan pengguna terhadap keandalan, keamanan, dan manfaat aplikasi Sumsel Tanggap menyebabkan sikap pengguna yang positif. Penemuan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya kepercayaan dalam mendorong niat penggunaan teknologi. Misalnya pada penelitian Gefen dkk (2003) menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki peran penting dalam mendorong penerimaan teknologi berbasis internet, terutama untuk aplikasi yang berkaitan dengan pengelolaan informasi pribadi. Kepercayaan adalah kunci untuk membangun sikap positif terhadap aplikasi Sumsel Tanggap. Jika pengguna percaya bahwa aplikasi dapat diandalkan dan melindungi privasi mereka, mereka akan merasa nyaman dan cenderung terus menggunakannya untuk memenuhi kebutuhan mereka. Sehingga pengembang aplikasi harus berkonsentrasi pada keamanan data, transparansi, dan keandalan aplikasi untuk membuat pengguna nyaman dan terus terdorong untuk menggunakannya.

Hubungan antara *Security* (Keamanan) dan Niat Penggunaan Aplikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara keamanan dengan niat penggunaan aplikasi (p -value 0,000). Keamanan dalam aplikasi mengacu pada perlindungan data pengguna dari bahaya seperti kebocoran, penyalahgunaan, atau serangan siber. Keamanan sangat penting untuk menumbuhkan kepercayaan pengguna dan kenyamanan saat menggunakan aplikasi Sumsel Tanggap. Ketika aplikasi memiliki sistem keamanan yang kuat dan memiliki kemampuan untuk melindungi informasi pribadi mereka, pengguna

cenderung lebih sering menggunakannya. Jika pengguna merasa aman saat menggunakan aplikasi Sumsel Tanggap, mereka akan lebih termotivasi untuk menggunakan fitur-fiturnya. Ini terutama berlaku untuk aplikasi yang menangani data pribadi dan sensitif.

Persepsi sikap pengguna terhadap aplikasi Sumsel Tanggap adalah faktor utama yang memperkuat hubungan antara keamanan dan niat penggunaan. Persepsi pengguna terhadap aplikasi tersebut dapat positif atau negatif, dan persepsi ini dipengaruhi oleh pandangan mereka tentang keamanan aplikasi tersebut. Ketika aplikasi dianggap aman, pengguna akan mengembangkan perasaan positif, seperti rasa nyaman dan kepercayaan, yang pada gilirannya akan mendorong mereka untuk terus menggunakannya. Hal ini didukung oleh teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). TAM mengatakan bahwa sikap pengguna menunjukkan niat penggunaan teknologi. Persepsi keamanan aplikasi membuat pengguna merasa aman saat menggunakannya. (Alsyouf dkk, 2023; Mouloudj dkk, 2023)

Temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya keamanan dalam membangun niat penggunaan teknologi. Keamanan (*security*) adalah kemampuan dalam melindungi data dan informasi konsumen dari adanya tindakan penipuan dan pencurian (Bakhtiar dkk, 2022). Pengguna akan bersedia untuk membuka informasi pribadinya dan melakukan kegiatan pembelian dengan perasaan aman dan nyaman ketika level jaminan keamanan yang ada mampu memenuhi ekspektasi konsumen. Adanya jaminan keamanan memiliki peran vital dalam pembentukan kepercayaan dengan meminimalisir perhatian konsumen terhadap penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data (Nitta & Wardhani, 2022). Dengan demikian, pengembang aplikasi disarankan untuk menerapkan sistem keamanan yang dapat diandalkan, seperti enkripsi data dan perlindungan privasi, dan memberikan informasi yang jelas kepada pengguna tentang kebijakan keamanan untuk meningkatkan persepsi keamanan. Hal ini akan meningkatkan optimisme dan meningkatkan keinginan untuk menggunakan aplikasi.

Faktor yang Paling Dominan Dalam Niat Penggunaan Aplikasi

Hasil analisis multivariat ini dapat pula menentukan faktor yang paling dominan hubungannya dengan penggunaan aplikasi. Dari hasil analisis diketahui bahwa variabel sikap pengguna merupakan faktor yang paling dominan dimana didapatkan sebesar 16,244 artinya responden yang memiliki sikap pengguna yang kurang baik cenderung tidak menggunakan aplikasi 16,244 kali lebih besar daripada responden yang memiliki sikap pengguna yang baik. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diciptakan oleh Davis (1989) memberikan landasan teoritis untuk memahami bagaimana emosi dan persepsi pengguna memengaruhi penerimaan teknologi. Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa sikap pengguna merupakan faktor paling penting yang berkaitan dengan niat penggunaan aplikasi. Terdapat dua variabel utama menentukan sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi yaitu *Perceived Usefulness* (PU) yang merupakan keyakinan bahwa menggunakan aplikasi akan membantu atau meningkatkan kinerja dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) merupakan keyakinan bahwa aplikasi mudah digunakan tanpa membutuhkan banyak usaha. (Mouloudj dkk, 2023; Venkatesh dkk, 2016)

Pengguna yang memiliki sikap positif terhadap aplikasi akan lebih cenderung menggunakannya, karena perspektif mereka terhadap teknologi ini menentukan perilaku aktual. Dari beberapa teori disebutkan bahwa sikap pengguna berhubungan dengan niat penggunaan suatu aplikasi. Persepsi pengguna berfungsi sebagai mediasi antara niat penggunaan dan persepsi mereka tentang hal-hal seperti keamanan, kepercayaan, dan manfaat. Sikap sebagai gambaran pikiran dan perasaan pengguna tentang aplikasi tentu yang dapat menentukan niat mereka. Meskipun elemen seperti keamanan, keyakinan, atau keuntungan sangat penting, mereka sering memengaruhi niat secara tidak langsung melalui sikap. Sebagai

contoh, jika pengguna merasa aplikasi aman (dianggap aman), mereka akan lebih suka menggunakannya, yang kemudian mendorong mereka untuk menggunakannya. Pandangan positif menyebabkan orang ingin menggunakan aplikasi karena sesuai dengan kebutuhan mereka, mudah digunakan, dan memberikan pengalaman yang menyenangkan. Faktor-faktor eksternal seperti promosi atau fitur teknis sering kali menjadi lebih dominan daripada ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut : Distribusi karakteristik sosiodemografik dari 400 orang responden didominasi oleh usia dewasa (56.5%); pendidikan tinggi (89.5%); jenis kelamin perempuan (65.3%); bekerja (76.2%); dan variabel eksternal didominasi oleh persepsi manfaat (53%), persepsi kemudahan (70,2%), sikap pengguna (74.2%), efikasi diri pengguna (57.2%), kepercayaan (59.5%), serta keamanan (83%) yang baik dibandingkan dengan yang kurang baik. Tidak terdapat hubungan bermakna antara usia dengan niat penggunaan aplikasi Sumsel Tanggap oleh masyarakat kota Palembang. Tidak terdapat hubungan bermakna antara tingkat pendidikan dengan niat penggunaan aplikasi Sumsel Tanggap oleh masyarakat kota Palembang. Tidak terdapat hubungan bermakna antara jenis kelamin dengan niat penggunaan aplikasi Sumsel Tanggap oleh masyarakat kota Palembang.

Tidak terdapat hubungan bermakna antara pekerjaan dengan niat penggunaan aplikasi Sumsel Tanggap oleh masyarakat kota Palembang. Tidak terdapat hubungan bermakna antara tempat tinggal dengan niat penggunaan aplikasi Sumsel Tanggap oleh masyarakat kota Palembang. Terdapat hubungan bermakna antara persepsi manfaat (*perceived usefulness*) terhadap niat penggunaan aplikasi Sumsel Tanggap oleh masyarakat kota Palembang. Terdapat hubungan bermakna antara persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) pengguna terhadap niat penggunaan aplikasi Sumsel Tanggap oleh masyarakat kota Palembang. Terdapat hubungan bermakna antara sikap pengguna (*attitude*) terhadap niat penggunaan aplikasi Sumsel Tanggap oleh masyarakat kota Palembang.

Terdapat hubungan bermakna antara efikasi diri pengguna (*perceived self-efficacy*) terhadap niat penggunaan aplikasi Sumsel Tanggap oleh masyarakat kota Palembang. Terdapat hubungan bermakna antara kepercayaan pengguna (*trust*) terhadap niat penggunaan aplikasi Sumsel Tanggap oleh masyarakat kota Palembang. Terdapat hubungan bermakna antara keamanan pengguna (*security*) terhadap niat penggunaan aplikasi Sumsel Tanggap oleh masyarakat kota Palembang. Sikap pengguna (*attitude*) adalah faktor yang paling dominan mempengaruhi niat penggunaan aplikasi Sumsel Tanggap.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan terimakasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (2011). *The theory of planned behaviour: Reactions and reflections*. *Psychology & Health*, 26(9), 1113–1127. <https://doi.org/10.1080/08870446.2011.613995>
- Akbariandhini, M., & Prakoso, A. F. (2020). Analisis Faktor Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, dan Status Perkawinan Terhadap Pendapatan di Indonesia Berdasarkan IFLS-5. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 4(1), 13–22. <https://doi.org/10.26740/jpeka.v4n1.p13-22>

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Simintiras, A. C. (2016). *Jordanian consumers' adoption of telebanking*. *International Journal of Bank Marketing*, 34(5), 690–709. <https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2015-0093>
- Alimuddin, M., & Poddala, P. (2023). Prospek Digital Marketing Untuk Generasi Muda Dalam Berwirausaha. *Journal of Career Development*, 1(1), 54–70.
- Alsyouf, A., Lutfi, A., Alsubahi, N., Alhazmi, F. N., Al-Mugheed, K., Anshasi, R. J., Alharbi, N. I., & Albugami, M. (2023). *The Use of a Technology Acceptance Model (TAM) to Predict Patients' Usage of a Personal Health Record System: The Role of Security, Privacy, and Usability*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2). <https://doi.org/10.3390/ijerph20021347>
- Amalia, R., & Nurlistiani, R. (2022). Evaluasi dan Audit Aplikasi Mobile JKN pada BPJS Kesehatan Menggunakan Model TAM dan COBIT 5.0.
- Anderson, N., & Sharp, N. (2018). *Emergency +: mobile app user guide*. *British Journal of Sports Medicine*, 52(8), 538–539. <https://doi.org/10.1136/bjsports-2017-097775>
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Revisi 2010 ed.). PTRinekaCipta.
- Ashaye, O. R., & Irani, Z. (2019). *The role of stakeholders in the effective use of e-government resources in public services*. *International Journal of Information Management*, 49, 253–270. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.016>
- Bakhtiar, M. R., Kartika, E., & Listyawati, I. (2022). Faktor-faktor pengaruh minat nasabah pengguna internet banking Bank Syariah Mandiri. *Al Tijarah*, 6(3), 156. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v6i3.5696>
- Bangkara, R. P., & M. N. P. S. H. (2016). Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* pada Minat Penggunaan *Internet Banking* dengan *Attitude Toward Using* sebagai Variabel *Intervening*. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(3), 2408–2434.
- Bhatt, S., & Shiva, A. (2020). *Empirical Examination of The Adoption of Zoom Software During COVID-19 Pandemic: ZOOM TAM*. *Journal of Content, Community and Communication*, 12, 70–88. <https://doi.org/10.31620/JCCC.12.20/08>
- BKKBN. (2022, October 23). Ketahanan Keluarga Berdasarkan Berbasik Kelompok Kegiatan (Poktan). <https://Kampungkb.Bkkbn.Go.Id/>.
- BPS. (2023). Kota Palembang Dalam Angka 2024.
- Brooks, S. C., Simmons, G., Worthington, H., Bobrow, B. J., & Morrison, L. J. (2016). *The PulsePoint Respond mobile device application to crowdsource basic life support for patients with out-of-hospital cardiac arrest: Challenges for optimal implementation*. *Resuscitation*, 98, 20–26. <https://doi.org/10.1016/j.resuscitation.2015.09.392>
- Budiarto, R. (2017). Analisis faktor adopsi aplikasi mobile berdasarkan pengalaman, usia dan jenis kelamin menggunakan utaut2. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 3(2), 114–126. <https://doi.org/10.26594/register.v3i2.830>
- Chaidir, T., Ro'is, I., & Jufri, A. (2021). Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional dan Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). *Elastisitas: Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(1), 61–76.
- Erno & Yoni. (2024). Penerimaan Teknologi Kesehatan Masyarakat Alodokter Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM). *Journal of Information Technology and Computer Science (INTECOMS)*.
- Fahmi, M. A. (2021). Pengaruh *Self Efficacy* dan *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* |, 12(1), 2301–8313. <https://doi.org/10.21009/JRMSI>

- Gultom, Kurniawan, D., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171–180. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5290>
- Hauri, A. ; Kohler, K. ; & Scharte, B. (2022). *A Comparative Assessment of Mobile Device-Based Multi-Hazard Warnings: Saving Lives through Public Alerts in Europe*. <https://doi.org/10.3929/ethz-b-000533908>
- Hertati, L. (2012). Ketidakmerataan Distribusi Pendapatan Rumah Tangga Kota Palembang (Studi Kasus Pusat Kota Pinggir Kota). *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 9(1), 47–52.
- Holden, R. J., & Karsh, B.-T. (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>
- Hussein, Z. (2017). *Leading to Intention: The Role of Attitude in Relation to Technology Acceptance Model in E-Learning*. *Procedia Computer Science*, 105, 159–164. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.01.196>
- Indah Manurung, E. (2021). Kajian Literature: Penggunaan Telehealth Program dalam Pelayanan Kesehatan Rehabilitatif. *Jurnal Ilmu Kesehatan Insan Sehat*, 9(2), 148–155. <https://doi.org/10.54004/jikis.v9i2.31>
- Irawan, D., & Affan, M. W. (2020). Pengaruh Privasi dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan Payment Fintech. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(1), 2579–9975. <http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/jka>
- Ismiati. (2018). Pengaruh Stereotype Gender Terhadap Konsep Diri Perempuan. *TAKAMMUL: Jurnal Studi Gender Dan Islam Serta Perlindungan Anak*, 7.
- Jamaludin, A. (2016). Perbandingan Hasil Belajar Antara Mahasiswa Yang Bekerja Dengan Yang Tidak Bekerja Pada Mata Kuliah Ekonomi Mikro di STIE YPBI Jakarta. *Jurnal Administrasi Kantor*, 4(1), 198–210.
- Katadata Insight Center. (2022). Laporan Survei Penggunaan Layanan Kesehatan dan Telemedik di Indonesia. In katadata.co.id.
- Kemendes. (2023). Transformasi Digital. <https://Rc.Kemkes.Go.Id/Transformasi-Digital-949ac9>.
- Kemendes RI. (2016). Permenkes No. 19 Tahun 2016 Tentang SPGDT. www.peraturan.go.id
- Khalil, & Syah, R. (2024). Peran Pemerintah Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Teknologi Informasi di Daerah Terpencil. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6, 3448–3457.
- Kucuk, S., & Sisman, B. (2020). *Students' attitudes towards robotics and STEM: Differences based on gender and robotics experience*. *International Journal of Child-Computer Interaction*, 23–24, 100167. <https://doi.org/10.1016/j.ijcci.2020.100167>
- Kustiyarini, K. (2020). *Self Efficacy and Emotional Quotient in Mediating Active Learning Effect on Students' Learning Outcome*. *International Journal of Instruction*, 13(2), 663–676. <https://doi.org/10.29333/iji.2020.13245a>
- Maretha, F. Y., Margawati, A., Wijayanti, H. S., & Dieny, F. F. (2020). Hubungan Penggunaan Aplikasi Pesan Antar Makanan Online dengan Frekuensi Makan dan Kualitas Diet Mahasiswa. *Journal of Nutrition College*, 9(3), 160–168. <https://doi.org/10.14710/jnc.v9i3.26692>
- McAuley, E. (1985). *Modeling and Self-Efficacy: A Test of Bandura's Model*. *Journal of Sport Psychology*, 7(3), 283–295. <https://doi.org/10.1123/jsp.7.3.283>
- Mouloudj, K., Bouarar, A. C., Asanza, D. M., Saadaoui, L., Mouloudj, S., Njoku, A. U., Evans, M. A., & Bouarar, A. (2023). *Factors influencing the adoption of digital health apps: An extended Technology Acceptance Model (TAM)*. In *Integrating Digital Health Strategies for Effective Administration* (pp. 116–132). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-8337-4.ch007>

- Muhajirin, A., Rahman Irsyadi, A., Rizal, F., & Sumaryono. (2023). Optimalisasi Teknologi Informasi, Budaya Organisasi dan Kompetensi dalam Meningkatkan Kinerja Dosen (Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 5(1), 1–10. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v5i1.1620>
- Mulyati, Y., & Gesitera, G. (2020). Pengaruh Online Customer Review terhadap Purchase Intention dengan Trust sebagai Intervening pada Toko Online Bukalapak di Kota Padang. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 9(2), 173. <https://doi.org/10.30588/jmp.v9i2.538>
- Munawati Munawati, Wahyuddin Wahyuddin, & Nur Riswandi Marsuki. (2024). Transformasi Pekerjaan di Era Digital: Analisis Dampak Teknologi Pada Pasar Kerja Modern. *Concept: Journal of Social Humanities and Education*, 3(1), 28–37. <https://doi.org/10.55606/concept.v3i1.950>
- Najjar, S., & Oktasari, H. (2023). *Embracing Mobile Learning In Education. Prosiding Seminar Nasional Kemahasiswaan*, 1(1), 74–83.
- Naufaldi, I., & Tjokrosaputro, M. (2020). *Ivan dan Miharni : Pengaruh Perceived Ease of Use, Percieved... Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, dan Trust terhadap Intention To Use*. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(3), 715–722.
- Nitta, M. A., & Wardhani, N. I. K. (2022). Kepercayaan dalam Memediasi Keamanan dan Persepsi Resiko terhadap Minat Beli Konsumen. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 4(2), 1105–1120. <https://doi.org/10.31539/jomb.v4i2.5046>
- Nurulita, D., & Sri, D. (2017). Analisis Sistem Informasi Inovasi PSC 119 dengan Metode PIECES di Dinas Kesehatan Kabupaten Boyolali. <http://spgdt.bojolaliinfo.net>
- Oktareza, F. (2021). Penting-segera-download-aplikasi-sumsel-tanggap-ini-manfaatnya. <https://www.sonora.id/read/423007396/Penting-Segera-Download-Aplikasi-Sumsel-Tanggap-Ini-Manfaatnya>.
- Putra Utama, S., Cahyadinata, I., Junaria, R., Pengajar Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fak Pertanian UNIB, S., & Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fak, A. (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Adopsi Petani pada Teknologi Budi Daya Padi Sawah.
- Putri, M. F. W. (2023). Analisis Faktor yang Memperngaruhi Perilaku Bidan menggunakan Aplikasi SISROUTE Berdasarkan Teori TAM. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 9(2), 298. <https://doi.org/10.29241/jmk.v9i2.1516>
- Putri, S. I., Suryoputro, A., & Kusumastuti, W. (2023). Penerapan Teori Planned Behavior dalam Pemanfaatan Layanan PSC 119 Si Slamet Batang pada Kasus Kecelakaan Lalu Lintas. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 22(1), 28–34. <https://doi.org/10.14710/mkmi.22.1.28-34>
- Putu, I., & Sanjaya, S. (2008). Analisis Pengaruh Sikap Komputer Dan Kegunaan Persepsian Terhadap Minat Perilaku Yang Dimoderasi Oleh Perbedaan Gender. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan | Tahun*, 1(1).
- Qonitatin, N., Faturochman, F., Helm, A. F., & Kartowagiran, B. (2020). Relasi Remaja – Orang Tua dan Ketika Teknologi Masuk di Dalamnya. *Buletin Psikologi*, 28(1), 28. <https://doi.org/10.22146/buletinpsikologi.44372>
- Rais, N. S. R., Dien, M. M. J., & Dien, A. Y. (2018). Kemajuan teknologi informasi berdampak pada generalisasi unsur sosial budaya bagi generasi milenial. *Jurnal Mozaik*, 10(2), 61–71.
- Ramadiani, L., & Rizki, M. (2023). Analisis Konsumsi Mahasiswa UIN Sumatera Utara dalam Gaya Hidup Sehari-hari. *JIEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1), 1120–1143.
- Rizki, P., Istiarni, D., & Hadiprajitno, P. B. (2013). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris:

- Nasabah Layanan Internet Banking di Indonesia). *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*, 3(2), 888–897. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- RMOL Sumsel. (2021). Aplikasi Sumsel Tanggap Sediakan Fitur Konsultasi Kesehatan Hingga Panggil Ambulans. <https://Www.Rmolsumsel.Id/Aplikasi-Sumsel-Tanggap-Sediakan-Fitur-Konsultasi-Kesehatan-Hingga-Panggil-Ambulans>.
- Rusana, R., Rofiq, A., Sucipto, E., Wijayanti, K., & Ariani, I. (2023). Pengaruh Pendidikan Kesehatan Menggunakan Aplikasi Cegah Stunting (Ceting) terhadap Tingkat Pengetahuan Ibu. *Jurnal Keperawatan*, 15(2), 845–852. <https://doi.org/10.32583/keperawatan.v15i2.975>
- Tambing, O. S., M, E. D., & R D, P. (2023). Pengaruh Aplikasi Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penerimaan Sistem Pendaftaran Online di RS Tk. II Pelamonia Makassar Tahun 2022. *Public Health and Medicine Journal*, 1(1), 24–33.
- Tekno Pertiwi. (2024). *Sumsel Tanggap*. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.teknopertiwi.sisehat&hl=id&gl=US&pli=1>.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.teknopertiwi.sisehat&hl=id&gl=US&pli=1>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). *A IS ssoication for nformation ystems Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead. J Ournal*, 17, 328–376.
- Wallace, L. G., & Sheetz, S. D. (2014). *The adoption of software measures: A technology acceptance model (TAM) perspective. Information & Management*, 51(2), 249–259. <https://doi.org/10.1016/j.im.2013.12.003>
- Wibowo, S. F., Rosmauli, D., & Suhud, U. (2015). Pengaruh Persepsi, Manfaat, Kemudahan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline di Jakarta). *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6(1), 440–456. <https://doi.org/10.21009/JRMSI.006.1.06>
- Widyaprabha, E., Susanto, T. D., & Herdiyanti, A. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Pengguna Untuk Menggunakan Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (Studi Kasus: RSUD Gambiran Kediri). In *Seminar Nasional Sistem Informasi*.
- Yudiana, et al. (2021). Implementasi *Cybersecurity* pada Operasional Organisasi.
- Yuliana, W. , P. R. E. , & Y. Y. (2020). Inovasi Pelayanan Kesehatan *Public Safety Center* 119 (Psc 119) Smash Care's Di Kota Solok. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1), 265–271.
- Zhang, P., Zhou, M., & Fortino, G. (2018). *Security and trust issues in Fog computing: A survey. Future Generation Computer Systems*, 88, 16–27. <https://doi.org/10.1016/j.future.2018.05.008>