ANALISIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* UNTUK MENGETAHUI PERSEPSI MAHASISWA UNISSULA PADA APLIKASI KESEHATAN HALODOC

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Gelar Sarjana S1

Disusun Oleh:

Vita Mariyatul Qiftiyah

NIM. 30402200244

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEMARANG
2026

SKRIPSI

ANALISIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* UNTUK MENGETAHUI PERSEPSI MAHASISWA UNISSULA PADA APLIKASI KESEHATAN HALODOC

Disusun Oleh:

Vita Mariyatul Qiftiyah

NIM: 30402200244

Disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan ke hadapan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 19 Januari 2026

Pembimbing,

Dr. H. Ardian Adhiatma, SE., MM.

NIK. 210499042

ANALISIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* UNTUK MENGETAHUI PERSEPSI MAHASISWA UNISSULA PADA APLIKASI KESEHATAN HALODOC

Disusun Oleh:

Vita Mariyatul Qiftiyah
30402200244

Pada tanggal 19 januari 2026

Pembimbing

Prof. Dr. Ardian Adhiatma, SE., MM.
NIK. 210499042

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Mengerahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Luth Nurcholis, S.T., S.E., M.M.
NIK. 210421056

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Vita Mariyatul Qiftiyah

NIM : 30402200244

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "**ANALISIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* UNTUK MENGETAHUI PERSEPSI MAHASISWA UNISSULA PADA APLIKASI KESEHATAN HALODOC"** merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarisme dengan cara yang tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademik dalam penelitian ini.

Semarang, 19 Januari 2026

Yang menyatakan,

Vita Mariyatul Qiftiyah

NIM. 30402200244

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Vita Mariyatul Qiftiyah
NIM	: 30402200244
Program Studi	: S1 Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyerahkan hasil karya ilmiah berupa Tugas Akhir Skripsi dengan judul:

"**ANALISIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* UNTUK MENGETAHUI PERSEPSI MAHASISWA UNISSULA PADA APLIKASI KESEHATAN HALODOC"**

Dan menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksekutif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguh-sungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya tulis ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan Pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 19 Januari 2026

Yang Memberi Pernyataan,

VITA MARIYATUL QIFTIYAH

NIM. 30402200244

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dalam sektor kesehatan telah menghadirkan aplikasi kesehatan digital seperti Halodoc yang menawarkan kemudahan akses layanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi mahasiswa UNISSULA terhadap aplikasi Halodoc menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang berfokus pada *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use.*

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling melibatkan 12 mahasiswa UNISSULA yang telah menggunakan aplikasi Halodoc minimal satu kali. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap aplikasi Halodoc. Dari aspek kemudahan penggunaan, aplikasi dinilai mudah digunakan dengan proses sederhana meskipun terdapat kurva pembelajaran bagi pengguna baru. Dari aspek kemanfaatan, mahasiswa merasakan manfaat signifikan berupa efektivitas mengatasi keluhan kesehatan, kemudahan akses 24 jam, efisiensi waktu dan biaya, serta kenyamanan dengan privasi terjaga. Faktor yang mempengaruhi penerimaan meliputi literasi digital, kualitas layanan dokter, kemudahan navigasi, dan kebutuhan privasi. Model TAM terbukti valid dalam menjelaskan penerimaan aplikasi kesehatan digital di kalangan mahasiswa.

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

ABSTRACT

The development of information technology in the health sector has introduced digital health applications such as Halodoc that offer easy access to healthcare services without visiting health facilities directly. This research aims to analyze UNISSULA students' perceptions of the Halodoc application using the Technology Acceptance Model (TAM) approach, focusing on Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use.

This research employed a descriptive qualitative method with purposive sampling involving twelve UNISSULA students who had used the Halodoc application at least once. Data was collected through in-depth interviews and analyzed using the Miles and Huberman model.

The findings indicate that students have positive perceptions of the Halodoc application. From the ease of use aspect, the application is considered easy to use with a simple process, although there is a learning curve for new users. From the usefulness aspect, students experience significant benefits including effectiveness in addressing health complaints, 24-hour access convenience, time and cost efficiency, as well as consultation comfort with maintained privacy. Factors influencing acceptance include digital literacy, doctor service quality, navigation ease, and privacy needs. The TAM model proved valid in explaining digital health application acceptance among students.

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

UNISSULA
جامعة سلطان أجونج الإسلامية

DAFTAR ISI

COVER i

HALAMAN PENGESAHAN ii

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iv

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH v

ABSTRAK vi

ABSTRACT vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL x

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Tujuan Penelitian 6

1.4 Manfaat Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8

2.1 *Technology Acceptance Model (TAM)* 8

2.1.1 Definisi *Technology Acceptance Model (TAM)* 8

2.1.2 Komponen Utama Technology Acceptance Model (TAM) 8

2.1.3 Relevansi TAM dalam Penelitian Aplikasi Kesehatan 10

2.2 Konsep Persepsi dalam Technology Acceptance Model (TAM) 10

2.2.1 Definisi Persepsi 10

2.2.2 Hubungan Persepsi dengan TAM 11

2.3 Mahasiswa sebagai Pengguna Teknologi 11

2.4 Kemanfaatan Aplikasi Halodoc 12

2.4.1 Definisi Aplikasi Halodoc 12

2.4.2 Manfaat Aplikasi Halodoc 12

BAB III METODE PENELITIAN 14

3.1 Jenis Penelitian 14

3.2 Narasumber 14
3.3 Sumber Data 16
3.4 Metode Pengumpulan Data 16
3.5 Informan 19
3.6 Teknik Analisis 20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 24
4.1 Temuan Penelitian 24
4.1.1 Pengumpulan Data 24
4.1.2 Reduksi Data 71
4.1.3. Penyajian Data 83
4.1.4. Verifikasi Kesimpulan 91
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian 98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 108
5.1 Kesimpulan 108
5.2 Saran 110
DAFTAR PUSTAKA **113**
Lampiran 1 ..... **116**
Lampiran 2 ..... **118**

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Pertanyaan wawancara penelitian 18

Tabel 4. 1 Analisis Deskripsi Informan 24

Tabel 4. 2 Rekapitulasi Instrumen dan Jawaban Responden 26

Tabel 4. 3 Rekapitulasi Data Latar Belakang Penggunaan Aplikasi Halodoc oleh Informan 71

Tabel 4. 4 Rekapitulasi Hasil Jawaban Informan Terkait Efektivitas Aplikasi Halodoc dalam Memenuhi Kebutuhan Layanan Kesehatan 72

Tabel 4. 5 Rekapitulasi Hasil Jawaban Informan Terkait Kemudahan Akses Aplikasi Halodoc Dibanding Layanan Konvensional 73

Tabel 4. 6 Rekapitulasi Hasil Jawaban Informan Terkait Manfaat Aplikasi Halodoc dari Segi Waktu, Biaya, dan Kenyamanan 74

Tabel 4. 7 Rekapitulasi Hasil Jawaban Informan Terkait Kebergantungan pada Aplikasi Halodoc 76

Tabel 4. 8 Rekapitulasi Hasil Jawaban Informan Terkait Kemudahan Penggunaan Aplikasi Halodoc 77

Tabel 4. 9 Rekapitulasi Hasil Jawaban Informan Terkait Kesulitan Saat Pertama Kali Menggunakan Halodoc 78

Tabel 4. 10 Rekapitulasi Hasil Jawaban Informan Terkait Tampilan Antarmuka Aplikasi Halodoc 79

Tabel 4. 11 Rekapitulasi Hasil Jawaban Informan Terkait Aksesibilitas Halodoc untuk Semua Kalangan 80

Tabel 4. 12 Rekapitulasi Data Evaluasi dan Rekomendasi Pengguna Aplikasi Halodoc 81

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tekonologi informasi yang terus berkembang terutama dalam sektor kesehatan sangat memberikan dampak besar dalam kehidupan. Memberikan solusi inovatif dalam pelayanan kesehatan, salah satunya melalui aplikasi kesehatan atau *mobile health (m-health)* yang menjadikan solusi praktis terutama pada masa pandemi Covid-19 yang mana pengguna *telemedicine* di Indonesia mengalami kenaikan drastis yang sebelumnya hanya 4 juta menjadi 15 juta pengguna, dari data yang didapat Kominfo RI (Santoso *et al.,* 2024).

Salah satu aplikasi kesehatan yang populer di Indonesia adalah Halodoc. Sebuah perusahaan yang bergerak dibidang kesehatan yang didirikan oleh Foundernya yaitu Jonathan Sudharta pada tahun 2016. Halodoc sendiri menawarkan beberapa layanan seperti: Konsultasi Dokter, Pesan Obat, Buat Janji Dokter, Vaksinasi, serta Info Kesehatan dan sebagainya yang dapat diakses oleh penggunanya melalui aplikasi. Halodoc juga merupakan salah satu provider telemedis terbesar di Indonesia karena didukung dan beraffiliasi dengan Gojek Indonesia, Grup Astra Internasional, Telkomsel dan sebagainya (Assidiq *et al.,* 2022). Hadirnya aplikasi ini menawarkan kemudahan, efisiensi waktu, serta akses informasi medis yang lebih luas bagi masyarakat, termasuk kalangan mahasiswa tanpa perlu datang ke fasilitas kesehatan secara langsung.

Mahasiswa sebagai generasi *digital native* yang akrab dengan penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam hal menjaga kesehatan. Aktivitas akademik yang padat serta keterbatasan waktu seringkali membuat mahasiswa memilih solusi digital yang lebih praktis untuk mengakses layanan kesehatan. Namun, meskipun mahasiswa dikenal sebagai generasi yang melek teknologi, fenomena menarik muncul terkait penerimaan aplikasi kesehatan digital. Penelitian Borghouts *et al*. (2021) terhadap 500 mahasiswa *community college* menunjukkan bahwa meskipun 88,6% memiliki *smartphone* dan 90,4% menggunakan internet secara intensif, hanya 21,2% yang pernah menggunakan aplikasi kesehatan mental. Studi tersebut mengidentifikasi hambatan utama berupa kekhawtiran tentang privasi (25,8%) dan keraguan tentang seberapa serius kebutuhan mereka (25,2%) dalam mengakses aplikasi kesehatan digital (Borghouts *et al*., 2021). Hal ini menciptakan paradoks dimana mahasiswa yang seharusnya paling adaptif terhadap teknologi justru menunjukkan keraguan dalam adopsi aplikasi kesehatan digital.

Meskipun aplikasi kesehatan digital seperti Halodoc telah tersedia dan mudah diakses, namun tingkat penerimaan dan pola penggunaan di kalangan mahasiswa masih menunjukkan variasi yang menarik untuk diteliti. Penelitian Mulyaningrum & Raihanny (2024) terhadap mahasiswa FKM Universitas Indonesia menunjukkan bahwa meskipun rata-rata kepuasan pengguna telemedicine cukup tinggi (3,8 dari skala 5), namun terdapat variasi dalam pemanfaatan fitur-fitur yang tersedia. Studi tersebut mengungkapkan bahwa mahasiswa menunjukkan pola penggunaan yang beragam, dimana sebagian

memanfaatkan layanan secara komprehensif sementara sebagian lain hanya menggunakan fitur tertentu saja (Mulyaningrum & Raihanny, 2024). Fenomena disparitas penggunaan ini sejalan dengan tantangan global dalam adopsi aplikasi kesehatan digital. Penelitian Baumel *et al*. (2019) menemukan bahwa aplikasi kesehatan mental paling populer kehilangan lebih dari 80% pengguna dalam sepuluh hari pertama, dengan median tingkat pembukaan aplikasi hanya 4,0% per hari (Baumel *et al*., 2019). Data ini menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara potensi teknologi kesehatan digital dengan tingkat *engagement* pengguna yang berkelanjutan. Fenomena perbedaan tingkat penerimaan teknologi ini menimbulkan pertanyaan: faktor-faktor apa yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan aplikasi Halodoc?

Untuk memahami sejauh mana penerimaan dan pemanfaatan teknologi ini, salah satu model yang paling banyak digunakan adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. TAM merupakan teori yang dikembangkan oleh Davis (1989) untuk mengukur bagaimana konsumen menerima teknologi. Model ini menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama: *Perceived Usefulness* (PU) yang merujuk pada tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja mereka, dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) yang berkaitan dengan tingkat keyakinan bahwa penggunaan sistem bebas dari usaha atau kesulitan yang berlebihan (Davis, 1989).

Model TAM telah terbukti relevan dalam menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi di bidang kesehatan digital. Penelitian oleh Nadal *et al.* (2020) dalam *systematic review* mereka menemukan bahwa TAM efektif dalam mengidentifikasi faktor-faktor penerimaan teknologi kesehatan *mobile*, dengan *perceived usefulness dan perceived ease of use* sebagai prediktor utama niat penggunaan. Sementara itu, penelitian Wang *et al.* (2022) melalui meta-analisis menunjukkan bahwa faktor-faktor dalam model TAM secara signifikan mempengaruhi kontinuitas penggunaan aplikasi kesehatan *mobile*, dengan *perceived usefulness* memiliki efek yang lebih kuat dibandingkan *perceived ease of use.*

Akan tetapi, penelitian yang mengkaji persepsi mahasiswa terhadap aplikasi Halodoc secara spesifik, khususnya dilingkungan perguruan tinggi seperti Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA), masih terbatas. Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Anderson *et al.,* 2016 menunjukkan bahwa meskipun aplikasi kesehatan memiliki potensi besar dalam mendukung *Self-Care* dan pengelolaan penyakit, tingkat adopsinya masih dipengaruhi oleh persepsi subjektif pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan teknologi tersebut dengan tingkat kepuasan penggunaan yang bervariasi antara 60-80% tergantung pada jenis aplikasi dan karakteristik pengguna (Anderson *et al*., 2016). Oleh karena itu, diperlukan studi eksploratif untuk mengetahui persepsi pengguna dalam konteks sosial dan budaya yang berbeda, termasuk dikalangan mahasiswa perguruan tinggi Islam seperti Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA).

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi mahasiswa UNISSULA terhadap kemanfaatan aplikasi Halodoc dengan pendekatan kualitatif, serta menggunakan model *Technology Acceptance Model (TAM)* sebagai landasan teoritis. Mengingat adanya gap antara harapan bahwa mahasiswa sebagai *digital native* seharusnya mudah menerima teknologi kesehatan digital, namun kenyataannya masih terdapat berbagai hambatan dan persepsi negatif yang mempengaruhi adopsi teknologi tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam mengenai faktor - faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Halodoc dan menjadi kontribusi dalam pengembangan layanan kesehatan digital yang lebih tepat sasaran.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang muncul adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi mahasiswa UNISSULA terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) aplikasi Halodoc?
2. Bagaimana persepsi mahasiswa UNISSULA terhadap manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) dari penggunaan aplikasi Halodoc?
3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi Halodoc di kalangan mahasiswa UNISSULA?
4. Bagaimana penerapan *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam menganalisis persepsi mahasiswa UNISSULA terhadap aplikasi Halodoc?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka dilakukannya penelitian bertujuan untuk:

1. Menggambarkan persepsi mahasiswa UNISSULA terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) aplikasi Halodoc.
2. Menjelaskan pandangan mahasiswa UNISSULA mengenai kemanfaatan *(perceived usefulness)* dari aplikasi Halodoc.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi sikap dan penerimaan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi Halodoc sebagai salah satu layanan kesehatan digital.
4. Menerapkan *Technology Acceptance Model (TAM)* sebagai kerangka analisis untuk memahami persepsi dan penerimaan mahasiswa UNISSULA terhadap aplikasi Halodoc.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan penulis untuk pembaca yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmiah dalam bidang teknologi informasi Kesehatan, khususnya terkait penerimaan aplikasi digital berbasis model TAM. Hasilnya bisa menjadi rujukan untuk pengembangan teori sejenis, terutama dalam memahami perilaku pengguna generasi muda di era digital.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pihak pengembang aplikasi seperti Halodoc dalam meningkatkan kualitas fitur dan layanan sesuai kebutuhan mahasiswa. Temuan ini juga bisa dimanfaatkan oleh pihak

kampus sebagai bahan pertimbangan dalam mendukung literasi digital kesehatan dilingkungan mahasiswa.

3. Penelitian ini juga dapat menjadi pijakan awal bagi peneliti berikutnya yang ingin mengkaji topik serupa, baik dengan pendekatan yang sama maupun pendekatan berbeda,
4. agar memperoleh sudut pandang yang lebih luas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

2.1.1 Definisi *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang diterbitkan oleh Davis pada 1989, teori yang mengukur bagaimana konsumen menerima teknologi (Davis, 1989). TAM digunakan sebagai alat atau kerangka yang digunakan untuk memprediksi bagaimana seseorang akan berperilaku ketika dihadapkan pada suatu teknologi tertentu (Ajzen *et al.,* 2012).

Model TAM dikembangkan berdasarkan *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang menjelaskan bahwa perilaku individu ditentukan oleh niat perilaku (*behavioral intention*), yang pada gilirannya dipengaruhi oleh sikap (*attitude*) dan norma subjektif (*subjective norm*). Dalam konteks teknologi, TAM menyederhanakan TRA dengan fokus pada dua faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi: kemanfaatan yang dirasakan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*) (Davis, 1989).

2.1.2 Komponen Utama Technology Acceptance Model (TAM)

Terdapat 2 konstruk utama yang dapat memengaruhi penerimaan individu dalam penerimaan suatu teknologi, diantaranya:

1. *Perceived Usefulness (PU)*

Perceived Usefulness (PU) merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi atau sistem akan meningkatkan kinerja atau produktivitas pengguna. Dalam konteks penelitian ini, PU dapat diartikan sebagai sejauh mana mahasiswa UNISSULA merasa bahwa aplikasi Halodoc bermanfaat dalam membantu pengguna memperoleh layanan kesehatan. Indikator *Perceived Usefulness* meliputi:

a) Meningkatkan efektivitas dalam mengakses layanan kesehatan

b) Menghemat waktu dalam mendapatkan informasi Kesehatan

c) Memberikan manfaat nyata dalam pengelolaan Kesehatan

d) Meningkatkan produktivitas dalam menjalani aktivitas sehari-hari

2. *Perceived Ease of Use (PEOU)*

Perceived Ease of Use (PEOU) merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem bebas dari usaha atau kesulitan yang berlebihan atau sejauh mana pengguna percaya bahwa teknologi yang dipakai mudah digunakan tanpa perlu usaha *extra*. Dalam penelitian ini, PEOU berkaitan dengan sejauh mana mahasiswa merasa aplikasi Halodoc mudah diakses, dipelajari, dan digunakan. Indikator *Perceived Ease of Use* meliputi:

a) Mudah dipelajari dan digunakan

b) *Interface* yang *user-friendly* dan intuitif

c) Tidak memerlukan usaha mental yang berlebihan

d) Fleksibel dalam penggunaan

2.1.3 Relevansi TAM dalam Penelitian Aplikasi Kesehatan

Model TAM telah terbukti relevan dan banyak digunakan dalam penelitian teknologi kesehatan digital. Penelitian menunjukkan bahwa TAM efektif dalam menjelaskan adopsi aplikasi kesehatan mobile di kalangan pengguna muda. Model TAM terbukti relevan dalam menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi di bidang kesehatan digital (Nadal et al., 2020;Wang et al., 2022)

Dalam konteks aplikasi Halodoc, TAM dapat membantu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan aplikasi tersebut.

2.2 Konsep Persepsi dalam Technology Acceptance Model (TAM)

2.2.1 Definisi Persepsi

Persepsi adalah cara pandang individu terhadap objek tertentu atau ungkapan pemahaman dari hasil pengolahan kapasitas intelektual, yang berarti persepsi berhubungan dengan aspek-aspek eksternal yang direspon melalui indra, daya ingat, dan kemampuan mental. Persepsi juga bisa didefinisikan sebagai aktivitas menerima, memfilter, mengorganisasi, menafsirkan, menilai, dan memberikan reaksi kepada stimulus indera atau informasi (Wurarah, 2022).

2.2.2 Hubungan Persepsi dengan TAM

Dalam konteks *Technology Acceptance Model*, persepsi menjadi elemen kunci yang membentuk penerimaan teknologi melalui dua dimensi utama: *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Persepsi merupakan variabel yang mempengaruhi sikap, dan sikap akan membentuk perilaku. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa persepsi berdampak pada tindakan seseorang atau tindakan adalah cerminan dari persepsi yang dimilikinya (Nisa *et al.*, 2023).

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi antara lain: Pengalaman masa lalu, perhatian, motivasi, serta ekspektasi individu (Robbins, 2013). Dalam konteks penelitian ini, persepsi mahasiswa terhadap aplikasi Halodoc dapat dipahami sebagai bagaimana mahasiswa memaknai dan mengevaluasi aplikasi tersebut berdasarkan pengalaman dan kebutuhan mereka dalam mengakses layanan digital.

2.3 Mahasiswa sebagai Pengguna Teknologi

Mahasiswa, khususnya dari generasi Z, merupakan kelompok usia yang sangat akrab dengan penggunaan teknologi. Mereka tumbuh dalam era digital, menjadikan teknologi sebagai bagian penting dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam hal mencari informasi, komunikasi, bahkan dalam pelayanan kesehatan.

Mahasiswa saat ini dapat dikategorikan sebagai *digital natives*, generasi yang sejak lahir telah hidup berdampingan dengan perkembangan

teknologi (Prensky, 2001). Hal ini menyebabkan mahasiswa cenderung lebih terbuka terhadap inovasi, termasuk aplikasi kesehatan digital seperti Halodoc.

2.4 Kemanfaatan Aplikasi Halodoc

2.4.1 Definisi Aplikasi Halodoc

Halodoc adalah platform yang menghubungkan antara pasien dengan profesional kesehatan. Perusahaan yang didirikan oleh Jonathan Sudharta pada tahun 2016 di Indonesia ini menyediakan layanan telekonsultasi kesehatan. Investama Doctor Media juga meyediakan layanan periklanan dan pemasaran untuk para dokter (Febiola & Samanhudi, 2022).

Halodoc merupakan platform dalam bidang kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan dan obat-obatan bagi penggunanya. Fitur Halodoc memiliki layanan yang lengkap, meliputi: konsultasi dengan dokter, pembelian obat online, laboratorium online, artikel kesehatan, janji temu ke rumah sakit, dan fitur asesmen COVID-19 (Crunchbase, 2020).

2.4.2 Manfaat Aplikasi Halodoc

Manfaat merupakan nilai tambah yang dirasakan pengguna saat menggunakan suatu teknologi, yang mana teknologi tersebut membantu meningkatkan kinerja atau hasil kerja pengguna (Jung & Yim, 2016). Pada pengalaman penggunaan suatu layanan kesehatan berbasis digital, salah satu indikator dalam faktor kemanfaatan yang dapat digunakan

yaitu kegunaan sebagai media informasi yang berguna mengenai penggunaan obat non-resep (Thinnukool *et al.,* 2017).

Aplikasi Halodoc merupakan salah satu digitalisasi yang ada pada saat ini, yang mana aplikasi ini adalah salah satu bentuk dari adanya digitalisasi yang pada awalnya masih bersifat konvensional dan saat ini telah menerapkan melalui perangkat digital untuk memberikan pelayanan kesehatan berbasis online kepada seluruh lapisan masyarakat kapanpun dan dimanapun, tanpa adanya terkendala oleh waktu. Disisi lain juga, dengan adanya keberadaan dari layanan ini sangat diharapkan akan dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan kesehatan pengguna aplikasi Halodoc tersebut (Farhaini *et al.,* 2022).

BAB III

METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis metodologi penelitian kualitatif deskriptif, dengan tujuan untuk menggambarkan dan memahami persepsi mahasiswa terhadap kemanfaatan aplikasi Halodoc bedasarkan pengalaman subjektif mereka.

Metode kualitatif sendiri juga biasa disebut sebagai metode artistik, karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut sebagai metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interprestasi terhadap data yang ditemukan dilapangan (Sugiyono, 2023). Metode penelitian kualitatif mempunyai ciri khas tersendiri, diantaranya, hakikat penelitian menggambarkan fakta yang ada, informan terbatas, peneliti dominan terlibat dalam pengumpulan data, dan bersifat induktif (Alfatih, 2019).

Teknik analisis data secara deskriptif adalah cara membahas data yang sudah dikumpulkan, diproses, dan disajikan dengan cara menilai data tersebut. Penilaian disertai dengan uraian analitik argumentatif secara mendalam, jelas, dan rinci (Alfatih, 2019).

4.2 Narasumber

Narasumber atau informan dalam penelitian kualitatif dikatakan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang

mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2023).

Dalam penelitian ini Teknik *Purposive Sampling* digunakan untuk pengambilan narasumber atau sampel penelitian, yaitu merupakan teknik penentuan sampel atau sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya sang informan yang dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek yang diteliti (Sugiyono, 2023).

Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan daftar pertanyaan yang sudah disiapkan. Dengan menggunakan bentuk wawancara semi terstruktur, yaitu wawancara yang sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas jika dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan wawancara semi terstruktur sendiri adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak informan dimintai pendapat serta ide-idenya. Dan dalam wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara seksama dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan (Sugiyono, 2017).

Pengumpulan data dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan dan reliabel. Pengumpulan data dilakukan dengan melalui interview para mahasiswa Unissula yang sudah pernah menggunakan aplikasi Halodoc minimal satu kali melalui serangkaian pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan data mengenai persepsi mahasiswa Unissula terhadap kemanfaatan aplikasi Halodoc.

4.3 Sumber Data

Berdasarkan penelitian ini terdapat 2 sumber data yang dapat dikelompokkan, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

   Data primer merupakan data yang dihasilkan secara langsung peneliti dari sumber data tersebut tanpa adanya perantara. Data primer ini dapat berupa opini dari subjek (orang) baik secara individual atau kelompok, hasil observasi suatu benda (fisik), kajian atau kegiatan serta hasil pengujian (Purhantara, 2010). Peneliti mengumpulkan data primer untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari opini informan yang diteliti, berupa jawaban dari wawancara, hasil observasi terhadap objek yang diteliti dan hasil pengujian.

2. Data Sekunder

   Data seknder merupakan data yang didapatkan melalui sumber kedua atau dokumen. Sumber datanya bisa melalui dokumen-dokumen tertulis, buku-buku teks, jurnal, artikel, majalah, dan berbagai hasil pembicaraan lainnya yang berfungsi untuk mendukung sumber objek dan objek primer (Prastowo, 2012).

3.4 Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

   Pengumpulan data dengan metode observasi maksudnya yaitu akan dilakukan pengamatan dan pencatatan yang sistematik pada saat

penelitian untuk mendukung didapatkannya hasil dari pengamatan penelitian (Sugiyono, 2023). Hal yang perlu diperhatikan yaitu adalah pada saat proses-proses mengamati dan mengingat suatu informasi atau kejadian yang diperlukan dalam penelitian.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan wawancara yaitu membangun makna dalam suatu topik tertentu dengan bertemunya dua orang atau lebih yang saling bertukar ide dan informasi melalui tanya jawab (Sugiyono, 2017). Pada wawancara kualitatif, peneliti melaksanakan wawancara secara langsung dengan narasumber, wawancara melalui telepon, ataupun wawancara secara terarah dengan 12 narasumber. Wawancara tersebut melibatkan pertanyaan-pertanyaan yang tidak terstruktur dan umumnya terbuka yang dimaksudkan untuk mendapatkan pandangan dan pendapat dari para narasumber (W. creswellJohn & Creswell J. David, 2023). Peneliti melaksanankan wawancara secara langsung kepada narasumber dalam penelitian ini, dengan menggunakan pertanyaan yang sistematis, jelas dan diarahkan sesuai masalah penelitian, sehingga peneliti bisa mendapatkan informasi yang benar dan akurat.

Adapun kisi-kisi pertanyaan yang sudah disesuaikan dengan indikator teori utama penelitian, yang sudah mencakup segala aspek indikator variabel penelitian, yang akan dilaksanakan dalam sesi wawancara mendalam bersama narasumber adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Pertanyaan wawancara penelitian

No	Aspek	Pertanyaan
1	*Opening Question* (pembuka)	Sudah berapa lama kamu mengenal aplikasi Halodoc?
2	*Opening Question* (pembuka)	Apa alasan kamu pertama kali menggunakan aplikasi Halodoc?
3	*Opening Question* (pembuka)	Fitur apa yang paling sering kamu gunakan di aplikasi Halodoc?
4	*Usefulness* (Manfaat)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc membantu kamu dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan? Jelaskan!
5	*Usefulness* (Manfaat)	Apakah Halodoc membuat kamu merasa lebih mudah mengakses layanan kesehatan dibanding cara konvensional? Jelaskan alasannya!
6	*Usefulness* (Manfaat)	Apa saja manfaat yang kamu rasakan setelah menggunakan Halodoc? Bisa dari sisi waktu, biaya, atau kenyamanan.
7	*Usefulness* (Manfaat)	Jika aplikasi Halodoc tidak tersedia lagi, apakah kamu akan merasa keberatan? Kenapa?
8	*Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc mudah digunakan? Apa alasannya?
9	*Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)	Saat pertama kali menggunakan Halodoc, apakah kamu mengalami kesulitan? Kalau iya, di bagian mana?
10	*Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)	Bagaimana menurutmu tampilan antarmuka (menu, navigasi, tulisan) di aplikasi Halodoc?
11	*Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah semua orang bisa dengan mudah menggunakan Halodoc? Termasuk orang yang gaptek?
12	*Closing Question* (Penutup)	Menurutmu apa kelebihan/keuunikan dari aplikasi ini daripada aplikasi kesehatan lainnya? Jelaskan!
13	*Closing Question* (Penutup)	Saran apa yang ingin kamu tambahkan atau ubah dari aplikasi ini?

14	*Closing Question* (Penutup)	Secara keseluruhan, apakah kamu puas memakai aplikasi Halodoc? Jelaskan alasannya!

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah ada atau berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian akan lebih kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada (Sugiyono, 2022).

Dalam penelitian kualitatif, detail non-verbal seperti nada suara, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh narasumber penting untuk memperkuat analisis. Seperti apabila narasumber menyebut Halodoc sangat membantu dengan nada bersemangat dan senyuman, akan tetapi saat membicarakan biaya konsultasi narasumber terlihat menunduk dan berbicara pelan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Halodoc dianggap bermanfaat dan mudah digunakan, faktor biaya tetap menjadi pertimbangan dalam penerimaannya.

3.5 Informan

Adapun informan atau narasumber dalam penelitian ini adalah 12 mahasiswa yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria yaitu mahasiswa aktif Universitas Islam Sultan Agung yang sudah

pernah menggunakan aplikasi Halodoc minimal satu kali dan bersedia diwawancarai secara mendalam.

3.6 Teknik Analisis

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh si peneliti maupun pembaca (Sugiyono, 2022).

Analisis dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai dilapangan. Dalam hal ini Nasution (1988) menyatakan "Analisi telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data jadi pegangan data penelitian selanjutnya sampai jika mngkin, teori yang *grounded*". Akan tetapi dalam penelitian ini, analisis data lebih difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data (Sugiyono, 2022).

Analisis data kualitatif model Miles dan Hoberman merupakan suatu proses analisis yang terdiri atas empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu pengumpulan atau analisis data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Sugiyono, 2022).

1. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data

dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Pengumpulan dilakukan berhari-berhari, atau bahkan berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi social atau obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi (Sugiyono, 2022)

2. Reduksi data merupakan tahap dimana peneliti mereduksi segala informasi yang telah diperoleh pada tahap pertama. Pada proses reduksi ini, peneliti mereduksi data yang ditemukan pada tahap I untuk memfokuskan pada masalah tertentu. Pada tahap reduksi ini peneliti menyortir data dengan cara memilih mana data yang menarik, penting, berguna, dan baru. Sedangkan data yang dirasa tidak dipakai disingkirkan. Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka data-data tersebt selanjutnya dikelompokkan menjadi berbagai kategori yang ditetapkan sebagai fokus penelitian (Sugiyono, 2013).
3. Penyajian Data. Setelah data direduksi, maka Langkah selanjutnya adalah mendisplaykan atau menyajikan data. Penyajian data merupakan sekumpulan susunan informasi yang kemungkinan dapat memberikan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Penyajian

data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Tujuan dari penyajian data adalah untuk memastikan bahwa data yang telah melewati proses reduksi telah dimasukkan dalam kategori sesuai dengan yang telah ditentukan, dan untuk memastikan data telah lengkap sehingga data yang diperoleh dianggap sepenuhnya mampu menjawab setiap kategori yang dibuat dalam penelitian ini. Jika ada satu tujuan yang tidak terpenuhi maka proses akan kembali ke reduksi data. Namun jika data tersebut diyakini telah mencakup seluruh tujuan penelitian maka peneliti bisa melanjutkan ke tahap berikutnya.

4. Penarikan Kesimpulan / Verifikasi adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori (Sugiyono, 2022). Proses analisis data pada penelitian ini akan selesai ketika semua data yang diperoleh telah disusun dan mampu memberikan jawaban yang tepat dan jelas tentang fokus masalah penelitian. Namun jika selama proses terakhir ini masih belum sepenuhnya menjawab pertanyaan penelitian atau masih belum jelas, maka proses analisis akan diulang Kembali. Penelitian kualitatif menghasilkan kesimpulan yang berupa penemuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan ini dapat berupa gambaran ataupun deskripsi suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas

menjadi jelas sesudah dilakukan penyelidikan, dan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, maupun teori atau hipotesis.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Temuan Penelitian

4.1.1 Pengumpulan Data

Informasi yang didapatkan berasal dari kegiatan wawancara bersama sejumlah narasumber yang berstatus sebagai mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung dan telah menggunakan aplikasi kesehatan Halodoc. Data narasumber yang berhasil dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Analisis Deskripsi Informan

Responden	Jenis Kelamin	Prodi	Angkatan	Lama Mengenal Halodoc	Frekuensi Penggunaan
1	Perempuan	Manajemen	2022	1 tahun	1 kali
2	Perempuan	PGSD	2022	3 tahun	5 kali
3	Perempuan	Keperawatan	2022	5 tahun	1 kali
4	Perempuan	Kebidanan	2022	8 tahun	10 kali
5	Perempuan	Manajemen	2022	2 tahun	1 kali
6	Perempuan	Manajemen	2022	2 tahun	3 kali
7	Perempuan	Teknik Sipil	2022	1 tahun	2 kali
8	Laki-laki	Manajemen	2022	3 tahun	4 kali
9	Perempuan	Manajemen	2022	3 tahun	12 kali
10	Perempuan	Akuntansi	2022	1 tahun	5 kali
11	Perempuan	Manajemen	2022	3 tahun	3 kali
12	Perempuan	Farmasi	2022	2 tahun	1 kali

Sumber: Analisa, 2026

Berdasarkan tabel 4.1 tentang analisis deskripsi informan, terlihat bahwa seluruh informan merupakan mahasiswa aktif Universitas Islam Sultan Agung yang berasal dari berbagai fakultas dan program studi. Informan terdiri dari mahasiswa laki-laki dan perempuan yang sedang menempuh pendidikan strata satu. Setiap informan telah memiliki pengalaman menggunakan aplikasi Halodoc minimal satu kali, dengan intensitas pemakaian yang bervariasi mulai dari pengguna baru hingga pengguna yang sudah cukup sering memanfaatkan layanan aplikasi tersebut. Dengan latar belakang sebagai generasi *digital native* yang terbiasa dengan teknologi, informan dianggap mampu memberikan pandangan dan pengalaman yang memadai terkait persepsi mereka terhadap aplikasi Halodoc. Keberagaman fakultas dan frekuensi penggunaan dari para informan diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penerimaan aplikasi kesehatan digital di kalangan mahasiswa UNISSULA.

Bab hasil penelitian dan pembahasan ini menyajikan temuan dari kegiatan observasi, wawancara, serta analisis mendalam terkait persepsi mahasiswa UNISSULA terhadap aplikasi Halodoc dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Penelitian ini berfokus pada bagaimana mahasiswa memandang kemudahan penggunaan dan kemanfaatan aplikasi Halodoc, serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhi penerimaan mereka terhadap aplikasi kesehatan digital tersebut. Kegiatan penelitian dilaksanakan di lingkungan Universitas Islam

Sultan Agung dengan melibatkan informan yang telah memenuhi kriteria yang ditetapkan. Dalam mengumpulkan data penelitian, metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan untuk menggali informasi secara mendalam. Narasumber yang terlibat adalah mahasiswa aktif UNISSULA yang telah menggunakan aplikasi Halodoc minimal satu kali. Tahapan analisis dimulai dengan menyusun pedoman wawancara berdasarkan indikator TAM, kemudian melakukan wawancara dengan para informan untuk mengumpulkan data primer. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis dan direduksi guna memperoleh pemahaman mengenai persepsi mahasiswa terhadap kemudahan penggunaan, kemanfaatan, dan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi Halodoc.

Hasil wawancara dengan masing-masing informan dapat dilihat pada tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4. 2 Rekapitulasi Instrumen dan Jawaban Responden

INF	Variabel	Pertanyaan dan Jawaban
	Perceived Usefulness (PU)	
INF.1	*Opening Question* (pembuka)	Sudah berapa lama kamu mengenal aplikasi Halodoc : Sekitar satu tahun kebelakang saya sudah mulai menggunakan aplikasi Halodoc, itu pun saya tahu dari rekomendasi teman saya. Dan karena waktu itu saya lagi butuh, dan malas untuk datang ke klinik, jadi saya download aplikasinya. Kalau untuk konsulnya saya baru satu kali sih.
	Opening Question (pembuka)	Apa alasan kamu pertama kali menggunakan aplikasi Halodoc:

		Pada saat itu memang saya tipe yang malas untuk datang langsung ke dokter, jadi Ketika saya tahu aplikasi Halodoc itu saya berminat dan mencobanya pada akhirnya.
	Opening Question (pembuka)	Fitur apa yang paling sering kamu gunakan di aplikasi Halodoc: Saya seringnya menggunakan fitur konsul kesehatan itu aja. Kalau buat beli obatnya saya beli sendiri di apotek terdekat, tapi tetap rekomendasi resep dari dokter Halodoc.
	Usefulness (Manfaat)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc membantu kamu dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan: Ngebantu sih menurut saya, apa lagi saya tipikal yang malas ke dokter, jadi menurut saya aplikasi Halodoc ini lebih efektif dan efisien, selain itu juga menghemat energi, jadi menurut saya sebagai mahasiswa yang kegiatannya dari pagi sampai sore itu dikampus, jadi saya memilih untuk menggunakan aplikasi Halodoc dari pada datang langsung ke dokter.
	Usefulness (Manfaat)	Apakah Halodoc membuat kamu merasa lebih mudah mengakses layanan kesehatan dibanding cara konvensional: Menurut saya lebih mudah sih, apa lagi kan sekarang dengan kemajuan teknologi ini menurut saya lebih efektif dan efisien, tapi secara kalau kita mahu konsul tanya jawab sama dokternya itu menurut saya tetap enakan datang langsung, tapi lumayan bisa membantu kok.
	Usefulness (Manfaat)	Apa saja manfaat yang kamu rasakan setelah menggunakan Halodoc? Bisa dari sisi waktu, biaya, atau kenyamanan: Kalau manfaat dari segi waktu pasti lebih efisien, soalnya yak arena saya mahasiswa, dari pagi sampai sore saya di kampus, jadi saya lebih memilih menggunakan Halodoc karena buka nya itu kan 24 jam kan ya. Terus kalau masalah biaya menurut saya lebih terjangkau di

		Halodoc. Jadi saya lebih suka aja gitu konsul di Halodoc.
	Usefulness (Manfaat)	Jika aplikasi Halodoc tidak tersedia lagi, apakah kamu akan merasa keberatan: Kalau keberatan sih iya ya, soalnya itu lumayan membantu gitu menurut saya, toh manfaatnya juga bagus kok, jadi buat apa dihilangkan.
	Perceived Ease of Use (PEOU)	
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc mudah digunakan: Sangat-sangat mudah sih, disitu kita tinggal bayar, konsultasi, lalu dijawab sama dokternya, udah selesai, cukup simple.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Saat pertama kali menggunakan Halodoc, apakah kamu mengalami kesulitan: Tidak, pada saat itu saya dengan mudah menggunakannya (aplikasi Halodoc), sesuai arahan aplikasinya saja, tinggal login, daftar, kita disitu mau konsul Kesehatan atau apa, kita bisa langsung memilih dokter mana yang menurut saya sesuai sama kebutuhan saya, habis itu uudah, kita bisa langsung konsul sama dokternya. Menurut saya fitur nya pun juga cukup simple, sehingga bisa digunakan sama pengguna baru pun menurut saya harusnya tetep bisa gitu.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Bagaimana menurutmu tampilan antarmuka (menu, navigasi, tulisan) di aplikasi Halodoc: Menu atau fitur nya itu cukup simple, jadi mudah diakses dan gampang dimengerti juga. Pada saat itu saya termasuk awalan, dan pada saat menggunakannya juga tidak merasa kebingungan atau kesulitan, jadi gampang aja gitu.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah semua orang bisa dengan mudah menggunakan Halodoc. Termasuk orang yang gaptek:

		Kalau menurut saya harusnya bisa, tapi kalauu untuk orang yang gaptek kurang tahu, tapi tetap bisa sih harusnya, yang penting bisa baca saja menurut saya. Kalau orang itu bisa baca, otomatis dia bisa menggunakan aplikasi itu. Soalnya kan sudah ada tulisan disetiap fitur-fitur layanannya, jadi misal kita butuh layanan kesehatan ya tinggal kita klik layanan kesehatan.
	Closing Question (Penutup)	Menurutmu apa kelebihan/keunikan dari aplikasi ini daripada aplikasi kesehatan lainnya: Kalau aplikasi Kesehatan selain Halodoc saya belum pernah pakai sih, jadi saya kurang tahu kalau disbanding aplikasi Halodoc ini seperti apa. Tapi menurut saya kelebihan aplikasi Halodoc ini tuh selain fiturnya muudah diakses, mudah dimengerti, terus simple juga, efisien waktu, tenaga, biaya, sehingga saya lebih berminat menggunakan aplikasi Halodoc ini disbanding datang langsung ke dokter. Tapi ya kekurangannya tetap ada, yaitu kita tidak bisa kita leluasa tanya jawabnya karena dibatasi waktu. Semisal kita Cuma bisa konsul selama 30 menit, habis itu sudah, kita tidak bisa konsul lagi. Kalau pun kita mau konsul lagi, kita harus bayar lagi.
	Closing Question (Penutup)	Saran apa yang ingin kamu tambahkan atau ubah dari aplikasi Halodoc: Kalau menurut saya diwaktu konsul itu tadi, kalau bisa ditambahin gitu lah waktunya ya dan tetap dengan budget yang terjangkau. Dan kalau bisa dokternya harus *fast respond* sih, karena sangat disayangkan, dengan waktu yang sangat terjangkau kadang ada oknum-oknum dokter yang pelayanan dalam membalas *chat* itu agak lama, jadi muncul rasa kecewa jika terjadi situasi seperti itu.
	Closing Question (Penutup)	Secara keseluruhan, apakah kamu puas memakai aplikasi Halodoc:

		Saya kurang puas sih, alasannya mengenai durasi konsulnya itu terlalu singkat, Cuma 30 menit, ini kalau di spkk ya, saya kurang tau kalau di poli yang lain. Sebenarnya wajar juga sih 30 menit karena murah juga, tapi yang membuat agak kesal itu di dokternya, harusnya dokternya mesti paham dengan waktu yang sesingkat itu mereka harus *fast respond* dalam menanggapi *chat* atau Ketika pasiennya bertanya.
	Perceived Usefulness (PU)	
INF.2	*Opening Question* (pembuka)	Sudah berapa lama kamu mengenal aplikasi Halodoc : Saya kenal aplikasi Halodoc sudah cukup lama sih, dari sebelum kuliah, mungkin sekitaran 3 tahunan. Pernah beberapa kali konsul mungkin sekitaran 5 kali ada.
	Opening Question (pembuka)	Apa alasan kamu pertama kali menggunakan aplikasi Halodoc: Pertama kali pakai itu karena *urgent* aja sih, karena waktu itu saya konsul nya itu kan psikiater ya, terus agak ribet aja gitu kalau harus ke tempatnya sana, jadi saya milih konsul di Halodoc aja sih karena lebih praktis, dan murah juga pastinya.
	Opening Question (pembuka)	Fitur apa yang paling sering kamu gunakan di aplikasi Halodoc: Cuma konsul aja sih, kalau semacam pesan obat atau bertanya ke *customer service* juga tidak pernah.
	Usefulness (Manfaat)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc membantu kamu dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan: Sebenarnya ngebantu sih, tapi kurang efisien ya, soalnya kan ada keterbatasan waktu, apa lagi kalau kita konsulnya tentang psikolog itu bukan menjadi lebih baik sih, tapi ya sedikit membantu.

	Usefulness (Manfaat)	Apakah Halodoc membuat kamu merasa lebih mudah mengakses layanan kesehatan dibanding cara konvensional: Kalau dibandingkan konvensional, mending konvensional. Cuma ini sangat ngebantu sih missal lagi urgent gitu, semisal seperti lagi tidak bisa ke dokter langsung, mungkin bisa lewat Halodoc.
	Usefulness (Manfaat)	Apa saja manfaat yang kamu rasakan setelah menggunakan Halodoc? Bisa dari sisi waktu, biaya, atau kenyamanan: Saya awalnya iseng-iseng aja sih, ya itu manfaatnya kalau lagi kepepet, lagi *urgent*, lagi tidak bisa keluar, itu bisa manfaatin Halodoc, tapi kalau memang lagi senggang banget mending langsung ke dokter nya. Kalau durasi sih cukup aja menurt saya, dan tidak ngalamin kendala apa-apa, biaya nya juga *worth it* dengan durasi satu jam kalau di psikiater itu sih menurut saya.
	Usefulness (Manfaat)	Jika aplikasi Halodoc tidak tersedia lagi, apakah kamu akan merasa keberatan: Kala saya tidak keberatan sih ya, karena masih ada layanan konvensionalnya. Dan Halodoc ini tuh menurut saya cocok dan bermanfaat sekali ketika lagi urgent, dan ketika lagi senggang ya saya memilih ke konvensionalnya, seperti itu.
	Perceived Ease of Use (PEOU)	
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc mudah digunakan: Mudah diakses sih menurut saya. Mungkin kalau orang-orang yang sudah berumur atau yang baru-baru pakai *handphone* itu kayaknya bakal kesulitan sih, soalnya bayarnya juga itu kan pakai *e-money*, nah itu bakal kesulitan sih mereka.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Saat pertama kali menggunakan Halodoc, apakah kamu mengalami kesulitan:

		Tidak ada, soalnya dulu waktu awal konsul berjalan dengan lancar, tidak kebingungan jadi berkesan cukup baik sih.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Bagaimana menurutmu tampilan antarmuka (menu, navigasi, tulisan) di aplikasi Halodoc: Mungkin fitur nya masih umpet-umpetan ya, tidak bisa langsung *to the point,* harus perlu dicari dulu gitu tapi ya tidak menyulitkan kalau buat saya, karena kan ya gen Z itu kebanyakan sudah paham digital, jadi tidak yang keberatan masalah itu, cuman ya tidak tahu kalau untuk orang lain.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah semua orang bisa dengan mudah menggunakan Halodoc. Termasuk orang yang gaptek: Kalau gaptek menurut saya bakal kesusahan ya, balik lagi ke fitur nya tadi yang masih umpet-umpetan, harus perlu dicari dulu kan, perlu menjelajahi juga untuk layanan-layanannya, karena fiturnya memang sebanyak itu. Cuman kalau untuk anak-anak muda seperti gen Z saya yakin tidak bakal kebingungan sih.
	Closing Question (Penutup)	Menurutmu apa kelebihan/keunikan dari aplikasi ini daripada aplikasi kesehatan lainnya: Saya belum pernah pakai aplikasi Kesehatan lainnya sih, baru Halodoc. Tapi menurut saya ini aplikasi cukup bagus ya, walaupun banyak juga aplikasi Kesehatan lainnya, tapi saya baru tertarik pakai aplikasi kesehatan ya baru Halodoc, jadi kan secara tidak langsung juga Halodoc ini merupakan aplikasi Kesehatan yang baik karna lebih dikenal dari pada aplikasi kesehatan lainnya.
	Closing Question (Penutup)	Saran apa yang ingin kamu tambahkan atau ubah dari aplikasi Halodoc: Pertama mungkin dari fiturnya ya, itu kayak lebih di perjelas lagi aja sih, bukan seperti misal masalah psikiater dan psikolog terus

		diklik itu nanti ada pilihan lainnya lagi, bukan langsung ke intinya. Mungkin juga masalah tarif nya ya, bisa lebih dibuat murah lagi, atau ketika tarifnya mahal ya bisa diseimbangkan sama waktunya lah, sudah mahal tapi cuma satu jam, dokternya juga tidak *slow respond.*
	Closing Question (Penutup)	Secara keseluruhan, apakah kamu puas memakai aplikasi Halodoc: Tidak terlalu puas sih, oke lah tapi ya harus ada perubahan atau peningkatan. Ya kayak tadi ya terkait Pertama mungkin dari fiturnya kayak lebih di perjelas lagi jangan terlalu bertele-tele atau ngumpet-ngumpet gitu. Mungkin juga masalah tarif nya, bisa lebih dibuat murah lagi, atau ketika tarifnya mahal ya bisa diseimbangkan sama waktunya lah, sudah mahal tapi cuma satu jam, dokternya juga *slow respond,* jadi juga ke personal dokternya sih, lebih diperbaiki lagi untuk *service* dokternya.
	Perceived Usefulness (PU)	
INF.3	*Opening Question* (pembuka)	Sudah berapa lama kamu mengenal aplikasi Halodoc : saya tahu Halodoc ini dari sebelum masuk kuliah, sekitar tahun 2020-an dan kenal aplikasi ini dari kakak saya, karena dia juga pengguna Halodoc sampai sekarang masih pakai. Terus saya disaranin untuk mencoba konsul di Halodoc. Karena waktu itu saya dipesantren, saya konsul menggunakan *handphone* kakak saya dan itu hanya sekali saja, karena di pesantren kan tidak boleh bawa handphone.
	Opening Question (pembuka)	Apa alasan kamu pertama kali menggunakan aplikasi Halodoc: Posisi itu saya lagi jerawatan, terus pakai skincare segala macam tidak mempan, terus akhirnya saya konsultasi kehalodoc karena kakak ku juga jerawatan parah, dia pernah konsultasi disitu, dia nyaranin, yauda saya ikut

		konsultasi. Selain itu juga saya orangnya agak malas sebenernya buat perawatan-perawatan gitu susah orangnya, terus kata kakak saya kalau ke Halodoc nanti dikasih obat, dikasih resep, nah saya lebih suka seperti itu, dari pada langsung datang ke tempat klinik atau pemeriksaan gitu, soalnya waktu itu saya juga lagi di pesantren.
	Opening Question (pembuka)	Fitur apa yang paling sering kamu gunakan di aplikasi Halodoc: Saya pakai aplikasi nya cuma buat konsul saja seringnya, kalau buat pemesanan obat gitu saya cari sendiri ke apotek.
	Usefulness (Manfaat)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc membantu kamu dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan: Menurut saya membantu banget sih, setelah saya beli obat it uke apotek luar, karena saya tidak beli dari aplikasi, tentunya dengan resep yang direkomendasikan ya, terus habis itu setelah 6 bulan itu saya sudah tidak pakai lagi, dan jerawat saya sudah dan masih aman.
	Usefulness (Manfaat)	Apakah Halodoc membuat kamu merasa lebih mudah mengakses layanan kesehatan dibanding cara konvensional: Menurut saya mudah banget karena orang yang seperti saya tadi ya, yang malas banget kalau disuruh keluar-keluar rumah itu membantu sekali. Cuma dari *handphone,* apa lagi orang yang suka megang *handphone* cuma tinggal *scroll-scroll* atau ngetik doang kita sudah bisa konsultasi gitu sama orang profesional. Sangat membantu sekali buat saya.
	Usefulness (Manfaat)	Apa saja manfaat yang kamu rasakan setelah menggunakan Halodoc? Bisa dari sisi waktu, biaya, atau kenyamanan: Kalau dari sisi waktunya itu kita bisa lakukan dalam hal apa saja, dalam keadaan sibuk pun kita tetap bisa konsultasi, jadi menyesuaikan sekali sama keseharian saya. Terus kalau dalam

		hal biaya sepertinya mahal banget ya, kalau buat aku mungkin cukup waktu itu saya nyobain.
	Usefulness (Manfaat)	Jika aplikasi Halodoc tidak tersedia lagi, apakah kamu akan merasa keberata: Kalau bagi saya biasa saja sih, soalnya saya juga bukan yang pelanggan banget, kalau pun ditiadakan ya masih bisa memanfaatkan layanan konvensional.
	Perceived Ease of Use (PEOU)	
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc mudah digunakan: Awalnya fiturnya kayak sulit dipahami ya menurut saya, dari awal login seperti diputar-putar gitu, agak bingung, jadi kurang mudah untuk digunakan sih.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Saat pertama kali menggunakan Halodoc, apakah kamu mengalami kesulitan: Fitur-fiturnya terlalu belibet, tidak langsung ke intinya. Terus juga waktu itu saya ada masalah dalam hal pembayaran, bikin bingung juga, karena hanya bisa pakai *e-money* memang kan.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Bagaimana menurutmu tampilan antarmuka (menu, navigasi, tulisan) di aplikasi Halodoc: Kalau dari awal login sih saya cuma notice fir-fiturnya itu tadi ya, kan memang fiturnya banyak dan ngebingunin aja sih, jadi Cuma kebingungan dalam penggunaan fiturnya aja, yang lain sih tidak ada masalah.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah semua orang bisa dengan mudah menggunakan Halodoc. Termasuk orang yang gaptek: Tidak mudah, karena menurut saya, walaupun saya memang bukan yang gaptek itu pertama kali buka juga langsung kayak tidak paham gitu, masih agak kebingungan.

	Closing Question (Penutup)	Menurutmu apa kelebihan/keunikan dari aplikasi ini daripada aplikasi kesehatan lainnya: Saya belum pernah pakai aplikasi Kesehatan lainnya sih, baru Halodoc. Tapi menurut saya ini aplikasi cukup bagus ya, walaupun banyak juga aplikasi Kesehatan lainnya, tapi Jujur saya belum pernah coba aplikasi kesehatan lain, baru pakai Halodoc ini. Tapi menurut saya Halodoc cukup menarik dan nyaman dipakai aplikasinya. Walaupun sekarang banyak aplikasi kesehatan yang lain, Halodoc yang paling dikenal dan itu bikin saya lebih percaya buat pakai aplikasi ini. Jadi tanpa sadar, popularitas dan kemudahan penggunaannya jadi kelebihan tersendiri dibanding aplikasi kesehatan yang lain sih.
	Closing Question (Penutup)	Saran apa yang ingin kamu tambahkan atau ubah dari aplikasi Halodoc: Permudah pembayaran sih, walaupun yang bayar selalu kakak saya, tapi saya pernah sempat lihat kakak say aitu ngeluh "ih sulit banget sih bayar" ya saya juga ikut emosi gitu, sama perbaiki lagi mungkin fitur-fiturnya ya, agar lebih mudah dipahami dan tidak terlalu belibet.
	Closing Question (Penutup)	Secara keseluruhan, apakah kamu puas memakai aplikasi Halodoc: Biasa saja, ya membantu tapi tidak terlalu puas juga. Kalau dulu memang sempat merasa jengkel juga sih terkait dokternya yang slow respond, kan kita nya ingin cepat-cepat dibalas gitu chatnya, tapi kalau untuk sekarang ya bisa memaklumi, karena saya juga dari tenaga kesehatan jadi saya paham. Terus juga seperti yang sudah saya bilang tadi ya, terkait pembayarannya, terus cara masuk dan fitur-fitur aplikasinya yang masih belibet, itu yang bikin saya tidak puas sih, sisa nya ya biasa saja karena menrut saya resepnya juga manjur, dan itu yang membuat saya senang.

	Perceived Usefulness (PU)	
INF.4	*Opening Question* (pembuka)	Sudah berapa lama kamu mengenal aplikasi Halodoc : Saya mengenal aplikasi Halodoc dari kelas 2 SMP, tapi di masa itu saya awal konsul lewatnya web, karena Halodoc juga ada web nya kan, tapi untuk sekarang sudah menggunakan aplikasinya. Kalau saya hitung-hitung mungkin lebih dari 10 kali saya konsul disana ya, karena memang sering banget.
	Opening Question (pembuka)	Apa alasan kamu pertama kali menggunakan aplikasi Halodoc: Sebenarnya masalah sepele, awal konsul dulu itu saya menanyakan mengenai mitos yang tidak boleh dilakukan ketika haid, seperti apakah boleh meminum es ketika haid dan sebagainya. Karena saya rasa tidak perlu datang langung ke rumah sakit atau klinik hanya untuk menanyakan hal itu ya, jadi saya memanfaatkan dokter online untuk menanyakan mengenai hal itu dan yang tentunya gratis.
	Opening Question (pembuka)	Fitur apa yang paling sering kamu gunakan di aplikasi Halodoc: Kalau fitur saya sering pakainya ya chat dengan dokter, untuk obatnya juga saya beli mandiri ke apotek, tidak melalui aplikasinya. Oh ya selain itu juga saya buka bagian informasi edukasi, disitu ada edukasi umum mengenai kesehatan. Semisal kita mau mencari edukasi soal apa disitu nanti bisa tinggal ngetik.
	Usefulness (Manfaat)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc membantu kamu dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan: Cukup membantu kalau untuk saya, karena tidak perlu datang ke layanan kesehatan secara langsung, seperti misal lagi malas untuk keluar

		gitu. Dan di Halodoc ini juga masalah saya ada solusi dari dokter yang diberikan.
	Usefulness (Manfaat)	Apakah Halodoc membuat kamu merasa lebih mudah mengakses layanan kesehatan dibanding cara konvensional: Menurut saya ya ada *plus minus* nya ya, mudahnya ya karena kita tidak perlu pergi ke layanan kesehatan konvensional, tidak perlu keluar rumah, cukup melalui *chat*. Tapi *minus* nya seperti ketika kita tidak bertemu dokternya secara langsung itu kayak belum puas, soalnya kalau periksa itu kan lebih puas ketika dilihat langsung oleh dokternya. Karena pemeriksaan itu kan ada yang inspeksi, ada yang melihat, terus meraba, tidak cuma secara konsultasi saja dari keluhan kita. Sedangkan di Halodoc jika menangani keluhan secara fisik itu kan Cuma dari foto, nah kalau foto itu kan *reall* nya tidak selalu sama hasilnya. Jadi lebih enak langsung sebenarnya, tapi juga cukup membantu.
	Usefulness (Manfaat)	Apa saja manfaat yang kamu rasakan setelah menggunakan Halodoc? Bisa dari sisi waktu, biaya, atau kenyamanan: Kalau waktu oke banget sih, kalau pergi ke klinik itu kan juga memakan waktu, dari *on the way* nya, belum lagi panas. Nah kalau di Halodoc itu kita bisa tinggal duduk, bisa sambil entah itu ngerjain tugas, atau sambil mau nonton, cuma santai saja tuh bisa. Kalau dari biaya sih sebenarnya sama saja kalau misal diluar sama di Halodoc, tapi itu kalau di dokter umum, kalau untuk dokter spesialis saya kurang tahu. Terkait durasi konsulnya juga saya merasa cukup, karena kan juga tergantung kita nya, kalau kita nanya nya secara detail, bagus gitu kan dokternya juga tinggal jawab saja, jadi waktunya tidak terbuang.
	Usefulness (Manfaat)	Jika aplikasi Halodoc tidak tersedia lagi, apakah kamu akan merasa keberatan: Sebenarnya tidak terlalu keberatan sih, soalnya juga saya tidak yang selalu pakai. Jarang ada

		keluhan juga kan. Selain itu juga semisal Halodoc ini dihilangkan juga masih ada pengganti aplikasi kesehatan yang lain, jadi tidak begitu masalah.
	Perceived Ease of Use (PEOU)	
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc mudah digunakan: Mudah-mudah saja sih, tinggal login melalui hp, dan tinggal konsul melali *chat* tanpa perlu keluar-keluar. Cuma ya susahnya kalau tidak ada sinyal, atau tidak ada kuota. Apalagi kalau tinggalnya dipelosok gitu, nah itu kelemahannya disitu.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Saat pertama kali menggunakan Halodoc, apakah kamu mengalami kesulitan: Ya ada sedikit kebingungan ya, soalnya untuk fitur chat dokter itu kan banyak sekali poli nya, bingungnya tuh seperti ketika kita tidak tahu keluhan say aini cocoknya itu konsul ke dokter apa ya, gitu. Karena memang dokter di aplikasi Halodoc ini banyak sekali dengan berbagai poli. Jadi merasa bingung apakah ke umum dulu atau ke spesialis, gitu.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Bagaimana menurutmu tampilan antarmuka (menu, navigasi, tulisan) di aplikasi Halodoc: Menurut saya tampilan Halodoc itu sebenarnya cukup rapi. Setiap fiturnya juga tersedia gambar yang disesuaikan dengan fungsi ya, juga ada tulisan nya. Cuma ya pas awal pemakaian yang agak sedikit bingung, karena menunya lumayan banyak dan fiturnya cukup lengkap. Jadi butuh waktu untuk adaptasi dan ngerti fungsi tiap menunya. Tapi lama-kelamaan juga jadi terbiasa sih. Secara keseluruhan oke, Cuma diawal aja perlu penyesuaian.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah semua orang bisa dengan mudah menggunakan Halodoc. Termasuk orang yang gaptek:

		Mungkin kalau untuk yang gaptek bakal kesulitan sih, karena kan memang banyak fiturnya gitu. Kalau misalnya saya atau teman-teman yang lain kan masih muda, memang beda generasi, jadi kita lebih paham fungsi fitur-fiturnya buat apa saja, dan bisa *explore* sendiri. Kalau yang gaptek itu kan belum bisa, jadi memang perlu pendampingan.
	Closing Question (Penutup)	Menurutmu apa kelebihan/keunikan dari aplikasi ini daripada aplikasi kesehatan lainnya: Kebetulan saya pernah pakai aplikasi yang lain, yaitu Alodokter. Nah saya pernah pakai dua-dua nya, tapi saya lebih cocok ke Halodoc karena penjelasan dokternya itu lebih enak menurut saya, terus edukasi-edukasi yang dikasih dilaman edukasinya itu, fitur nya juga banyak di Halodoc, dokternya juga lebih lengkap tersedia di Halodoc.
	Closing Question (Penutup)	Saran apa yang ingin kamu tambahkan atau ubah dari aplikasi Halodoc: Kalau saran mungkin dibagian *bug* nya ya, kadang dia masih nge *bug* aplikasinya, soalnya saya pernah nge *bug* itu ketika lagi mau login, cuma ya tidak terlalu sering, tapi perlu diperbaiki juga.
	Closing Question (Penutup)	Secara keseluruhan, apakah kamu puas memakai aplikasi Halodoc: Puas sih, karena pertanyaan saya terjawab. Terus kalau konsul masalah psikologi gitu dokternya juga benar-benar ngerangkul, dan itu sangat membantu sekali, karena saya konsul di psikologi gitu ketika lagi butuh teman untuk cerita, karena terkadang kita butuh solusi dari orang yang benar-benar ahlinya, dan ketika curhat ke teman itu belum tentu mendapat solusi yang tepat.
	Perceived Usefulness (PU)	

INF.5	*Opening Question* (pembuka)	Sudah berapa lama kamu mengenal aplikasi Halodoc : Kurang lebih 2 tahunan, kenalnya juga dari iklan-iklan sih, di instagram dulu saya lihat. Bukan karena rekomendasi siapa-siapa ya, ya kemudian saya tertarik aja buat nyoba konsul disitu (Halodoc). Dan saya pernah konsul disana itu cuma sekali saja.
	Opening Question (pembuka)	Apa alasan kamu pertama kali menggunakan aplikasi Halodoc: Waktu itu saya kan kayak alergi gatal-gatal gitu, nah terus beli obat di apotek tidak ngaruh, masih gatal-gatal. Terus habis itu saya nyoba buat konsul di Halodoc.
	Opening Question (pembuka)	Fitur apa yang paling sering kamu gunakan di aplikasi Halodoc: Fitur yang sering saya pakai itu biasanya konsultasi sama beli obat sih. Karena memang saya download juga buat konsul aja kan, dan kebetulan disitu juga bisa buat beli obat, jadi sekalian. Kalau fitur yang lain saya tidak pakai.
	Usefulness (Manfaat)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc membantu kamu dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan: Membantu banget sih, karena yang tadinya saya beli obat di apotek itu saya masih gatal-gatal, dan obatnya tidak ngaruh. Nah setelah saya konsul ke Halodoc itu dan membeli obat yang sudah diresepkan tentunya, gatal-gatal saya sembuh. Kalau kambuh kadang masih ya, cumin lama, tidak yang sedikit-sedikit kambuh, namanya juga alergi kan, tapi itu juga sudah sangat membantu buat saya.
	Usefulness (Manfaat)	Apakah Halodoc membuat kamu merasa lebih mudah mengakses layanan kesehatan dibanding cara konvensional: Mudah, karena bisa online kan, tidak harus datang langsung ke rumah sakit. Kan biasanya kalau sakit kan malas keluar, nah Halodoc ini

		solusinya, simple cuma dari rumah dan menggunakan *handphone* saja.
	Usefulness (Manfaat)	Apa saja manfaat yang kamu rasakan setelah menggunakan Halodoc? Bisa dari sisi waktu, biaya, atau kenyamanan: Yang pertama pasti hemat waktu, karena tidak harus keluar rumah. Terus biayanya lebih murah banget, kalau dibanding ke rumah sakit, dan kalau ke rumah sakit itu juga harus antre, nah kalau di Halodoc kan tidak perlu antre, cuma tinggal atur jadwal kalau misal mau dengan dokter siapa, atau bisa juga langsung *chat* kalau ada dokter yang *online*/aktif.
	Usefulness (Manfaat)	Jika aplikasi Halodoc tidak tersedia lagi, apakah kamu akan merasa keberatan: Keberatan sih, karena saya tipe orang yang malas untuk keluar rumah, semisal sakit lagi dan malas itu pasti konsulnya ke Halodoc lagi. Dan adanya Halodoc ini jadi ngebantu banget sih pas lagi sakit gitu.
	Perceived Ease of Use (PEOU)	
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc mudah digunakan: Menurut saya mudah saja, waktu awal buka menu utama nya itu langsung kelihatan kan, jadi tinggal klik saja fitur chat dengan dokternya, lalu tinggal klik-klik sesuai kebutuhan kita sendiri nanti disana.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Saat pertama kali menggunakan Halodoc, apakah kamu mengalami kesulitan: Tidak mengalami kesulitan sih, soalnya kan fiturnya simple-simpel, mudah dipahami. Mungkin bingung pas cari dokternya sih, kan disana banyak sekali dokter-dokter spesialisnya, jadi kadang tidak tahu kit aitu konsul ke spesialis apa yang sesuai dengan keluhan kita.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Bagaimana menurutmu tampilan antarmuka (menu, navigasi, tulisan) di aplikasi Halodoc:

		Saya ngerasa sudah bagus sih, mudah dipahami juga ketika kita buka aplikasinya, tiap fiturnya kan juga ada keterangan fungsinya, disertai gambar nya juga. Terus *font* nya juga jelas, mudah dibaca. Jadi bagus-bagus saja menurut saya.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah semua orang bisa dengan mudah menggunakan Halodoc. Termasuk orang yang gaptek: Kalau orang-orang muda seperti kita gitu saya yakin mereka bisa sih, mudah-mudah saja untuk menggunakannya. Tapi kalau untuk yang gaptek mungkin perlu di ajarin dikit-dikit cara-caranya, seperti cari dokternya bagaimana, terus kalau mau beli obat seperti apa gitu.
	Closing Question (Penutup)	Menurutmu apa kelebihan/keunikan dari aplikasi ini daripada aplikasi kesehatan lainnya: Oh saya belum pernah menggunakan aplikasi kesehatan yang lain sih, baru Halodoc ini. Tapi menurut saya kesan saya tahu aplikasi ini, terus mencoba untuk konsul, itu menurutku aplikasinya itu fleksibel sih, karena kan disini bisa konsul dan sekalian beli obat, kita cuma tinggal duduk dirumah dan nunggu obatnya diantar sama kurir, dan saya lihat dokter-dokter spesialis disini juga cukup lengkap gitu. Jadi orang bisa konsul disini dengan berbagai keluhan.
	Closing Question (Penutup)	Saran apa yang ingin kamu tambahkan atau ubah dari aplikasi Halodoc: Mungkin tambahan ya, soalnya waktu beli obat itu tidak detail, kayak *tracking* nya itu kadang tidak *reall time*, dan suka nge *lag* gitu, tiba-tiba sudah nyampai rumah saja.
	Closing Question (Penutup)	Secara keseluruhan, apakah kamu puas memakai aplikasi Halodoc: Puas, karena aplikasi Halodok ini sangat ngebantu buat saya. Aplikasinya praktis, kita

		bisa konsul Cuma dari rumah, dan itu menghemat waktu dan fleksibel banget. Biaya dan durasi yang disediakan juga *worth it* menurut saya, selain itu rekomendasi/resep obatnya itu manjur banget.
	Perceived Usefulness (PU)	
INF.6	*Opening Question* (pembuka)	Sudah berapa lama kamu mengenal aplikasi Halodoc : Sudah 2 tahun yang lalu, kenalnya saya melalui media sosial sih, di tiktok. Awal konsul dulu juga terkait jerawat, karena saya lihat di tiktok itu banyak rekomendasi orang-orang yang konsul kulit di Halodoc, dan hasil kulitnya juga sembuh, karena lihat mereka diresepin salep-salep gitu, yang biasanya kalau ke klinik kecantikan itu kan pasti dikasih krim-krim gitu, jadi saya penasaran juga mau mencoba. Jadi saya dulu konsul disana 3 kali, karena sudah sembuh jadi saya tidak konsul lagi.
	Opening Question (pembuka)	Apa alasan kamu pertama kali menggunakan aplikasi Halodoc: Karena ya awal tadinya saya lihat iklannya ditiktok, terus lihat rekomendasi dari orang-orang tiktok juga yang sudah pernah konsul disana dengan hasil yang cukup baik. Nah selain itu juga dokter SPKK itu kan biasanya mahal, nah kalau di Halodoc ini lebih murah menurut saya.
	Opening Question (pembuka)	Fitur apa yang paling sering kamu gunakan di aplikasi Halodoc: Konsul dengan dokter sama apotik *online* nya, beli obat nya kan bisa melalui aplikasi kan, nah saya juga beli obatnya melalui aplikasinya sesuai obat yang diresepin. Kalau fitur selain itu sih saya tidak pernah nyoba sih.
	Usefulness (Manfaat)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc membantu kamu dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan:

		Memenuhi, karena alhamdulillah nya itu jerawat saya sembuh dengan hasil obat yang sudah diresepkan. Dan sembuhnya itu menurut saya cukup signifikan, hanya 3 bulan jerawat saya sudah sembuh total, dan tidak tumbuh lagi.
	Usefulness (Manfaat)	Apakah Halodoc membuat kamu merasa lebih mudah mengakses layanan kesehatan dibanding cara konvensional: Lebih mudah sih, karena Halodoc kan bisa digunakan dimana saja, kita tidak perlu datang ke klinik atau rumah sakit buat capek-capek konsul disana, lebih fleksibel lah kalau pakai Halodoc. Sedangkan kalau di konvensional itu kan kadang kita perlu nunggu lama buat antre nya, dan tidak semua klinik itu buka 24 jam, kalau di Halodoc ini kan kita bisa konsul kapan saja selagi ada dokter yang masih *online*.
	Usefulness (Manfaat)	Apa saja manfaat yang kamu rasakan setelah menggunakan Halodoc? Bisa dari sisi waktu, biaya, atau kenyamanan: Lebih hemat sih, karena di Halodoc ini kan tarifnya lebih murah daripada ke klinik, terus fleksibel juga, tidak membuang-buang waktu karena terjadwal waktu konsulnya, dan bisa dari rumah tidak perlu keluar-keluar. Kalau segi kenyamanan, kadang dokternya balas pesan itu agak lama ya, jadi cukup memakan durasi sesi konsul, dan berujung kehabisan waktu. Itu sih yang membuat agak tidak nyaman.
	Usefulness (Manfaat)	Jika aplikasi Halodoc tidak tersedia lagi, apakah kamu akan merasa keberatan: Tidak, karena masih ada aplikasi kesehatan yang lain sih. kalau mungkin sudah kepepet ya masih bisa konsul ke klinik atau rumah sakit secara langsung, karena y akita bisa memanfaat kan keduanya selama itu masih ada.
	Perceived Ease of Use (PEOU)	

	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc mudah digunakan: Iya, cukup mudah. Karena menurut saya aplikasinya mudah diakses dan mudah dipahami juga. Pembayarannya juga melalui *transfer* dan itu memudahkan buat saya yang gen Z ini ya, yang biasanya pada suka *cashless.*
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Saat pertama kali menggunakan Halodoc, apakah kamu mengalami kesulitan: Tidak ada kesulitan, dari awal login, sampai selesai konsul dan pemesanan obat semua lancar. Kalau fiturnya memang banyak sih, tapi menurutku itu malah bagus karena lengkap, mungkin sempat merasa sedikit agak bingung juga tapi itu bukan masalah sih, kita hanya perlu sedikit *explore* buat cari apa yang kita perlu disitu.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Bagaimana menurutmu tampilan antarmuka (menu, navigasi, tulisan) di aplikasi Halodoc: Kalau dari awal konsul memang *notice* nya ke menu nya ya, setelah kita klik tu bakal muncul lagi banyak. Dan itu membuat agak bingung buat nyari-nyari kebutuhan kita itu disebelah mana. Tapi masih bisa dipahami, hanya perlu adaptasi sebentar sama aplikasinya.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah semua orang bisa dengan mudah menggunakan Halodoc. Termasuk orang yang gaptek: Tidak ya menurut saya, kalau untuk anak-anak muda seperti gen Z itu mungkin bisa semuanya menggunakan dengan mudah, tapi kalau untuk yang gaptek itu mungkin agak kesusahan, karena balik lagi tadi ke menu dan fitur nya yang banyak, saya aja masih sedikit bingung apa lagi yang gaptek. Nah yang gaptek mungkin masih perlu nonton tutorial atau perlu tanya ke keluarganya ya untuk diajarin.
	Closing Question (Penutup)	Menurutmu apa kelebihan/keunikan dari aplikasi ini daripada aplikasi kesehatan lainnya:

		Saya belum pernah mencoba aplikasi kesehatan yang lain sih. Jadi belum bisa membandingkan ya. Tapi kalau dari segi iklan mungkin Halodoc lebih unggul sih, karena Halodoc lebih banyak dikenal dan digunakan oleh orang dari pada aplikasi kesehatan lainnya.
	Closing Question (Penutup)	Saran apa yang ingin kamu tambahkan atau ubah dari aplikasi Halodoc: Lebih ke personal *service* dokternya sih, karena kan masih ada dokter yang kadang balas chat nya lama, nah saya sebagai pelanggan itu merasa dirugikan sebenarnya. Karena kita kan sudah bayar, dan jika pelayanan dokternya seperti itu dari kita nya berujung kehabisan waktu konsulnya. Nah mungkin dari pihak Halodoc bisa memperbaiki hal itu, selain menyediakan fitur rating untuk dokternya, tapi menurut saya itu pun juga kurang membantu, karena tidak ada tanggung jawab secara langsung kepada pelanggan ketika sudah terjadi hal semacam itu. Selain itu ketersediaan obat di apotek online nya juga kurang lengkap menurut saya.
	Closing Question (Penutup)	Secara keseluruhan, apakah kamu puas memakai aplikasi Halodoc: Puas sih, karena pelayanan dokternya cukup ramah, terus keluhan saya juga teratasi dengan baik, dan kulit saya bisa sembuh dari jerawat hasil obat yang diresepkan. Selain itu kita juga bisa minta rekomendasi obat dengan harga yang lebih murah tapi dengan kandungan yang sama, dan dokternya bisa ngerekomendasikan itu, beda kan sama yang dikonvensional kita hanya dapat obat dari yang mereka punya saja, tidak bisa *request.* Jadi semisal mahal ya mau tidak mau kita tetap harus membayarnya, nah kalau di Halodoc kita bisa membeli obat sesuai kantung kita, dan yang pasti kandungan obatnya tetap bagus dan terekomendasi langsung dari dokter.

	Perceived Usefulness (PU)	
INF.7	*Opening Question* (pembuka)	Sudah berapa lama kamu mengenal aplikasi Halodoc : Pertama saya kenal aplikasi Halodoc itu tahun 2024, kenalnya melalui iklan di instagram, terus saya ingin tahu dan akhirnya mencoba untuk konsul waktu itu. Saya konsul di Halodoc 2 kali saja sih, karena belum ada lagi yang mau dikonsulkan.
	Opening Question (pembuka)	Apa alasan kamu pertama kali menggunakan aplikasi Halodoc: Karena aplikasi Halodoc cukup mudah digunakan, dalam artian kita tidak perlu capek-capek untuk menemui dokter diluar sana, kita hanya perlu *chat* dengan dokter melalui *handphone* dan kita sudah bisa dapat rekomendasi obat yang kita butuhkan.
	Opening Question (pembuka)	Fitur apa yang paling sering kamu gunakan di aplikasi Halodoc: Kalau fitur saya pakainya layanan chat/konsul dengan dokter, kalau obatnya saya beli sendiri ke apotek menggunakan resep yang sudah direkomendasikan.
	Usefulness (Manfaat)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc membantu kamu dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan: Menurut saya iya sih. Karena disaat kita butuh, dan dokternya jauh, aplikasi Halodoc lah yang bisa menyelamatkan. Hanya tinggal melalui *chat* saja, tidak perlu jauh-jauh untuk periksa ke dokter, kan malas.
	Usefulness (Manfaat)	Apakah Halodoc membuat kamu merasa lebih mudah mengakses layanan kesehatan dibanding cara konvensional: Jelas lebih mudah sih, karena tidak perlu mengantre seperti di rumah sakit atau klinik yang lama gitu, malah kalau di Halodoc kita

		bisa atur jadwal sendiri kapan kita mau konsul, jadi lebih fleksibel dan tidak membuang-buang waktu.
	Usefulness (Manfaat)	Apa saja manfaat yang kamu rasakan setelah menggunakan Halodoc: Untuk waktunya jelas lebih fleksibel, mau siang, malam, sore kita bisa nentuin sendiri. Terus untuk biaya juga lebih murah ke Halodoc dari pada konsultasi ke dokter secara langsung.
	Usefulness (Manfaat)	Jika aplikasi Halodoc tidak tersedia lagi, apakah kamu akan merasa keberatan: Keberatan sih, karena kan tingkat kemalasan orang untuk pergi ke dokter beda-beda ya, apa lagi generasi Z yang biasanya pada malas untuk pergi ke dokter, malas antre, mungkin ya ngerasa sedikit keberatan kalau misal Halodoc dihilangkan, karena itu sangat ngebantu buat kita. Tapi kalau memang sudah terpaksa y akita manfaatkan juga layanan konvensional, mau tidak mau kan demi kesembuhan diri juga.
	Perceived Ease of Use (PEOU)	
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc mudah digunakan: Mudah saja, ya kita perlu daftar dulu buat login, lalu setelah itu tinggal konsul saja dan pilih dokter yang sesuai keluhan kamu. Untuk proses daftar nya juga biasa tidak ribet-ribet banget, jadi mudah-mudah saja digunakan.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Saat pertama kali menggunakan Halodoc, apakah kamu mengalami kesulitan: Kalau untuk pertama kali tidak bingung sih, tinggal mengikuti arahan saja dari aplikasinya. Apalagi kan disitu juga kita bisa melihat portofolio singkat dari pengalaman sang dokter. Jadi kita bisa memilih dokter mana yang mau kita pilih sesuai keinginan kita. Dan itu memudahkan kita untuk memilih dokter mana yang dapat dipercaya.

	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Bagaimana menurutmu tampilan antarmuka (menu, navigasi, tulisan) di aplikasi Halodoc: Menurut saya agak membingungkan sih memang, kayak banyak *room-room* gitu, terus kadang mau buka chat dengan dokternya dimana itu agak membingungkan disaat sudah jamnya konsul, dan ternyata kita klik nya dari link notif yang dikirim dari aplikasinya ke whatsapp, nah kadang dibagian situ suka delay.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah semua orang bisa dengan mudah menggunakan Halodoc. Termasuk orang yang gaptek: Menurut saya aplikasi Halodoc ini mudah digunakan oleh siapa saja, tapi kalau untuk yang gaptek kayaknya agak susah. Karena kan untuk memahami fitur-fitur nya itu ribet dan susah dipahami untuk mereka. Dan pasti kalau untuk orang tua pun mereka bakal tidak mau konsul ke Halodoc gini, pasti bakal lebih milih ke layanan konvensional karena malas ribet. Kalau *user* nya kayak kita yang anak-anak muda gini kan kebanyakan sudah paham teknologi, jadi ya tidak masalah.
	Closing Question (Penutup)	Menurutmu apa kelebihan/keunikan dari aplikasi ini daripada aplikasi kesehatan lainnya: Tidak pernah pakai aplikasi Kesehatan lain sih selain Halodoc. Tapi menurut saya aplikasi kesehatan Halodoc ini juga cukup bagus, bisa menyingkat waktu, fleksibel, dan itu sangat membantu ya dengan diciptakannya aplikasi kesehatan berbasis digital di masa-masa sekarang ini.
	Closing Question (Penutup)	Saran apa yang ingin kamu tambahkan atau ubah dari aplikasi Halodoc: Fitur riwayat chat dengan dokter menurut saya perlu dipisahkan ya, karena dia disitu jadi satu dengan riwayat pemesanan obat, dan itu juga membingungkan dan sedikit tidak rapi juga untuk dipandang. Jadinya kan ketumpuk kan

		sama riwayat pemesanan obat, ketika kita mau baca riwayat konsul kita yang dulu-dulu itu bakal kesulitan nyarinya, karena bakal ketumpuk jauh sama riwayat-riwayat yang lain.
	Closing Question (Penutup)	Secara keseluruhan, apakah kamu puas memakai aplikasi Halodoc: Puas, karena tidak menyita banyak waktu saya, bisa dilakuin dimana saja, bisa dikamar, diruang tamu, atau pun kita lagi ngapain pun juga enak, jadi kita tuh tidak perlu nunggu lama dan terikat waktu buat ngantre, dokternya juga *fast respond*, terus obatnya juga manjur. Jadi saya merasa puas untuk pemakain aplikasi Halodoc ini.
	Perceived Usefulness (PU)	
INF.8	*Opening Question* (pembuka)	Sudah berapa lama kamu mengenal aplikasi Halodoc : Saya kenal Halodoc semenjak saya menginjak semester 1, karena waktu itu saya sedang sakit dan kemudian mencari solusi atau alternatif jawaban dari permasalahan penyakit yang saya alami. Sehingga saya bisa tahu, karena kan saya tidak bisa memprediksi penyakit saya secara lebih langsung, jadi saya search di web Halodoc itu penyakit apa yang saya alami, dan Halodoc memberikan gambaran secara lebih jelas apa yang saya alami dari penyakit saya. Dan saya biasanya pakai Halodoc ini buat nanya keluhan seperti misal sedang sakit kepala disertai diare dan lain sebagainya jadi saya cari tahu di Halodoc, penyakit saya itu penyakit apa. Kalau tidak salah mungkin sekitaran 4 kali ya saya konsul di Halodoc.
	Opening Question (pembuka)	Apa alasan kamu pertama kali menggunakan aplikasi Halodoc: Awal menggunakan Halodoc ini sebenarnya karena rekomendasi dari internet dan sosmed, karena saya kan sering *scroll* di instagram dan

		juga tiktok itu Halodoc menjadi salah satu *platform* digital Kesehatan yang nomor satu di Indonesia. Jadi saya percaya untuk menggunakan Halodoc karena banyak juga komentar-komentar positif di laman playstore kalau Halodoc itu bisa memberikan solusi dari masalah kesehatan yang saya alami.
	Opening Question (pembuka)	Fitur apa yang paling sering kamu gunakan di aplikasi Halodoc: Biasanya saya memakai layanan *chat bot* nya. Misalnya saya kan mau beli obat, nah saya tidak tahu dosis yang pas buat say aitu seberapa, nah itu saya biasanya tanya ke *chat bot* Halodoc buat minta rekomendasi.
	Usefulness (Manfaat)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc membantu kamu dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan: Kalau menurut saya sangat membantu sekali Halodoc ini dalam memberikan pelayanan Kesehatan baik buat diri saya maupun orang lain. Karena fitur-fitur di Halodoc itu sangat komplit dan bisa memberikan gambaran mengenai penyakit yang kita tahu atau kita juga bisa berkonsultasi dengan dokter-dokter sekaligus yang memang sudah professional dibidangnya masing-masing. Bahkan chat bot nya saja ini sudah sangat membantu, kita bisa menanyakan mengenai kondisi kesehatan kita, dan kita juga bisa bertanya dokter mana yang cocok dengan keluhan kita, karena di Halodoc itu kan banyak dokter spesialisnya, nah *chat bot* ini bisa membantu buat merekomendasikan dokter yang tepat yang sesuai gangguan yang kita alami, dan itu pun gratis.
	Usefulness (Manfaat)	Apakah Halodoc membuat kamu merasa lebih mudah mengakses layanan kesehatan dibanding cara konvensional: Kalau menurut saya lebih mudah sih, karena Halodoc ini bisa diakses dimana saja dan kapan saja jadi lebih memuudahkan kita untuk

		mencari informasi secara lebih jelas, detail dan lain sebagainya.
	Usefulness (Manfaat)	Apa saja manfaat yang kamu rasakan setelah menggunakan Halodoc: Kalau Halodoc sendiri ini tentunya memiliki banyak manfaat bagi penggunanya, kita bisa kemudahan akses dari konsultasi medis yang memang sudah terpercaya, kita juga bisa melakukan pembelian obat dan tes kesehatan, nah menurut saya aplikasi Halodoc ini menyediakan informasi kesehatan dan layanan yang berkaitan dengan kesehatan. Nah manfaat utama yang saya rasakan ketika menggunakan Halodoc itu adalah yang pertama konsultasi medis, jadi saya sebagai pengguna itu bisa konsultasi secara online, audio atau video. Terus yang ke dua yaitu pembelian obat, nah di Halodoc ini menyediakan berbagai macam obat dan suplemen yang bisa diantar ke rumah. Selain itu di Halodoc juga menyediakan fitur tes Kesehatan, yang dimana ini menjadikan salah satu layanan yang paling penting bagi pengguna, dan Halodoc menyediakan layanan *homecare*, nah layanan-layanan di Halodoc itu lah yang bisa mempermudah kita.
	Usefulness (Manfaat)	Jika aplikasi Halodoc tidak tersedia lagi, apakah kamu akan merasa keberatan: Saya merasa keberatan sih, karena aplikasi Halodoc ini benar-benar memberikan layanan kesehatan yang memang sudah benar-benar baik, dari segi pelayanan, bisa membeli produk-produk di Halodok, dan layanan-layanan di Halodoc itu juga sangat bagus sekali untuk para pengguna-pengguna yang sedang mengalami masalah kesehatan.
	Perceived Ease of Use (PEOU)	
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc mudah digunakan: Kalau menurut saya mudah digunakan sekali sih, karena Halodoc itu mudah di akses, penggunaannya juga efisien dan praktis sekali

		untuk kita gunakan dimana pun dan kapan pun kita berada.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Saat pertama kali menggunakan Halodoc, apakah kamu mengalami kesulitan: Sebenarnya kalau mengalami kesulitan iya, karena kan fiturnya ada banyak, saya jadi bingung. Tapi lama kelamaan tuh bisa tahu fitur-fitur di Halodoc, karena kan Halodoc juga memberikan informasi mengenai fitur-fitur yang ada, sehingga kita bisa tahu isi-isi dari fitur itu apa saja, dan bisa mengakses itu menjadi lebih mudah dan efisien.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Bagaimana menurutmu tampilan antarmuka (menu, navigasi, tulisan) di aplikasi Halodoc: Kalau tampilan dari menu dan fitur di Halodoc itu menurut saya sangat menarik karena ada gambar-gambar nya gitu kan, terus juga cukup mudah untuk dipahami.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah semua orang bisa dengan mudah menggunakan Halodoc. Termasuk orang yang gaptek: Kalau menurut saya orang yang gaptek sulit untuk bisa mengakses aplikasi ini, apa lagi orang-orang yang mengalami masalah kesehatan kan kebanyakan dari gen X yang mana mereka ini juga minim pengetahuan soal digital, tapi disatu sisi kita bisa sosialisas atau edukasi penggunaan Halodoc kepada mereka supaya mereka bisa lebih tahu kalau Halodoc ini aplikasi nomor 1 di Indonesia yang sangat direkomendasikan. Apa lagi di Halodoc sendiri juga memberikan manfaat yang memang sudah banyak dirasakan oleh banyak orang yang telah menggunakan Halodoc ini.
	Closing Question (Penutup)	Menurutmu apa kelebihan/keunikan dari aplikasi ini daripada aplikasi kesehatan lainnya: Belum pernah nyoba aplikasi kesehatan yang lain sih, baru Halodoc ini, karena saya kan sering melihat rekomendasi nya itu dari

		internet, nah dengan melihat rekomendasi di internet, saya jadi merasa aplikasi ini bagus karena lebih banyak dikenal dan digunakan oleh orang-orang di Indonesia, dan itu juga memberikan manfaat bagi orang-orang yang sudah pernah konsul disana, jadi secara tidak langsung memang itu sudah menjadi keunggulan bagi Halodoc dibanding aplikasi kesehatan yang lain karena lebih dipercaya entah dari pelayanan atau lain sebagainya.
	Closing Question (Penutup)	Saran apa yang ingin kamu tambahkan atau ubah dari aplikasi Halodoc: Kalau dari saya mungkin ke meningkatkan kualitas pelayanan ya, karena kadang ketika konsul dengan dokter itu dokternya agak *slow respond*, terus pengembangan fitur nya dibuat lebih *epic*, lebih luas, dan kalau bisa juga promosinya lebih luas supaya Halodoc ini bisa dikenal lebih banyak orang lagi, sehingga Halodoc ini juga bisa meningkatkan keamanan data/ *security data* tuh kan penting, apa lagi kan di aitu juga melibatkan identitas-identitas para pengguna, nah itu kan juga harus benar-benar ditingkatkan secara lebih efisien. Untuk secara general sebenarnya Halodoc ini sudah bagus ya, hanya perlu mengembangkan lagi beberapa hal tadi, agar lebih banyak dikenal oleh orang dan pelanggannya makin loyal sehingga Halodoc ini akan selalu menjadi *platform* kesehatan nomor 1 di Indonesia.
	Closing Question (Penutup)	Secara keseluruhan, apakah kamu puas memakai aplikasi Halodoc: Kalau dari kepuasan saya sangat puas sekali dalam menggunakan Halodoc, karena Halodoc ini memberikan saya memberikan manfaat tersendiri ketika saya menggunakan aplikasi ini. Karena saya juga sering konsultasi di Halodoc mengenai keluhan-keluhan penyakit yang saya punya, sehingga saya bisa tahu lebih jelas tentang penyakit yang saya punya sehingga saya bisa mengantisipasi untuk bisa

		melakukan pencegahan atau pengobatan dengan baik.
	Perceived Usefulness (PU)	
INF.9	*Opening Question* (pembuka)	Sudah berapa lama kamu mengenal aplikasi Halodoc : Saya kenal Halodoc dari semester 2 ya, jadi sekitar 3 tahunan, dan saya tahu Halodoc dulu dari tiktok, dari *review* orang-orang yang konsultasi di Halodoc. Karena saya ingin tahu apakah Halodoc sebagus itu dan bisa menyembuhkan keluhan saya, jadinya saya tertarik buat nyoba. Termasuk saya orang yang rutin konsul sih, hampir tiap bulan tergantung perintah dokter saya, jadi mungkin sekitaran 12 kali ada. Karena kan saya keluhannya jerawat ya, jadi memang perlu control tiap bulan buat lihat perkembangannya.
	Opening Question (pembuka)	Apa alasan kamu pertama kali menggunakan aplikasi Halodoc: Alasannya dulu karena saya kan capek sama jerawat saya itu susah sembuh, tiap ke klinik itu saya merasa juga masih muncul jerawatnya, dan krim-krim dari klinik tu biasanya bikin ketergantungan di saya, dan saya kadang merasa tidak yakin gitu sama racikan klinik. Nah karena *review* orang-orang ditiktok yang sudah konsul di Halodoc itu cukup bagus ya, dan mereka dikasih resepnya itu biasanya obat minum dan salep, nah saya kan tidak pernah pakai yang begituan, jadi akhirnya saya konsul lah di Halodoc mengenai kulit saya.
	Opening Question (pembuka)	Fitur apa yang paling sering kamu gunakan di aplikasi Halodoc: Yang paling sering sih *chat* dengan dokter sama beli obat. Soalnya obat yang diresepkan itu biasanya obat keras, dan saya kan tinggal dikampung, yang mana apotek pun jarang, dan yang obat yang saya butuhkan itu jarang dijual, adanya apotek-apotek besar di kota, jadi saya

		pesan obatnya melalui aplikasi Halodoc nya, dan diantarkan kerumah, jadi tidak perlu keluar buat nyari-nyari obat.
	Usefulness (Manfaat)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc membantu kamu dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan: Sangat membantu buat saya. Saya konsul disana itu kan seringnya masalah kulit ya, dan sebelumnya saya sudah pernah mencoba konsul dibeberapa klinik dan hasilnya itu tidak permanen, pasti bakal numbuh-numbuh lagi jerawatnya, beda kalau di Halodoc itu biasanya kan diresepkan obat minumnya juga, jadi kulitnya itu dirawat dari dalam, dan jerawatnya bisa sembuh maksimal. Dan kalau diklinik itu terkadang saya agak khawatir dengan racikan mereka, takut dikasih merkuri atau apa kan kita tidak tahu, kenapa saya berfikir seperti itu karena saya sudah merasakan dari keduanya, dan saya puas dengan hasil resep Halodoc.
	Usefulness (Manfaat)	Apakah Halodoc membuat kamu merasa lebih mudah mengakses layanan kesehatan dibanding cara konvensional: Jelas iya sih. Karena kalau di klinik itu terkadang kita perlu ngantre buat konsul, nah di Halodok itu tidak, malah kita nya yang buat janji konsul dengan dokternya, dan itu bisa diakses 24 jam. Saya pernah soalnya konsul dijam 1 malam mengenai tangan saya yang gatal, sebenarnya masalah kecil, jadi saya pikir kalau dibawa ke klinik kan juga bakal mahal, dan klinik pun tidak semua buka 24 jam.
	Usefulness (Manfaat)	Apa saja manfaat yang kamu rasakan setelah menggunakan Halodoc? Bisa dari sisi waktu, biaya, atau kenyamanan: Banyak manfaatnya sih Halodoc ini, karena kita kan tidak perlu keluar untuk pergi ke klinik, dan itu cukup menghemat tenaga karena kita bisa konsul kapan dan dimana saja. Lalu biayanya disini juga cukup terjangkau dan *worth it* sih menurut saya, dan obat serta

		skincare yang direkomendasikan pun kita bisa minta rekomendasi dengan harga yang lebih murah, jadi bisa menyesuaikan dengan *budget* yang kita punya, karena *skincare* itu kan tidak perlu yang mahal asal kandungannya bagus.
	Usefulness (Manfaat)	Jika aplikasi Halodoc tidak tersedia lagi, apakah kamu akan merasa keberatan: Iya sih, karena saya saya belum nemu klinik kecantikan yang bisa saya percaya, kalaupun ada dan itu pasti mahal banget dan belum tentu saja cocok dengan *budget* saya gitu.
	Perceived Ease of Use (PEOU)	
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc mudah digunakan: Awalnya saya kurang paham ya waktu buka aplikasinya, soalnya saya lihat menu dan fiturnya itu banyak banget. Jadi saya lihat di tiktok tutorial cara konsulnya gimana, dan saya juga malas buat nyari tahu sendiri, dari pada nanti kelamaan jadi saya memilih untuk lihat tutorial saja. Tapi cukup sekali saja saya lihat tutorial sih, untuk konsul berikutnya saya sudah paham dan mulai menjelajah aplikasinya sendiri.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Saat pertama kali menggunakan Halodoc, apakah kamu mengalami kesulitan: Ya kesulitan waktu awal saja tadi kan, tapi karena banyak konten tutorial di tiktok jadi saya tidak keberatan soal itu. Cuma bingung cara konsulnya saja, soalnya disana banyak banget fitur, karena saya takut salah pencet atau gimana kan, jadi saya berusaha nyari-nyari tutor.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Bagaimana menurutmu tampilan antarmuka (menu, navigasi, tulisan) di aplikasi Halodoc: Waktu awal masuk cukup agak membingungkan karena ternyata menunya itu banyak banget, dan ketika kita klik itu nanti muncul lagi fitur-fitur yang lain, banyak

		gambar-gambar iklan gitu juga, tapi tidak say abaca sih, karena saya kurang paham juga soal tawaran-tawaran disana, jadi saya fokus konsulnya saja gitu.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah semua orang bisa dengan mudah menggunakan Halodoc. Termasuk orang yang gaptek: Cukup mudah diakses oleh semua orang sih, kalau yang gaptek sih saya yakin bakal kesulitan ya. Karena saya kan termasuk gen Z yang sudah melek teknologi nih, itu pun saya masih sedikit bingung gitu waktu lihat menu-menunya, apalagi mereka yang biasanya itu gen X ya, yang pastinya agak gaptek dan pasti perlu diajarin sih kalau mau konsul atau menggunakan Halodoc.
	Closing Question (Penutup)	Menurutmu apa kelebihan/keunikan dari aplikasi ini daripada aplikasi kesehatan lainnya: Saya pernanh nyoba aplikasi Alodokter juga, karena saya lihat rekomendasi internet itu kan memang aplikasi kesehatan nomor 1 di Indonesia itu Halodoc dan yang kedua itu Alodokter, nah ketika saya bandingkan itu dari segi tarif memang lebih murah di Alodokter, tapi kalau menu dan fitur layanannya itu lebih lengkap di Halodoc. Terus kalau di Halodoc itu kan menyediakan layanan pemeriksaan lab dan *homecare*, nah fitur itu tidak tersedia di Alodocter. Terus secara popularitas kan lebih unggul Halodoc, jadi mungkin orang-orang juga bakal lebih milih konsul di Halodoc karena merasa lebih terpercaya sebab banyak yang menggunakan.
	Closing Question (Penutup)	Saran apa yang ingin kamu tambahkan atau ubah dari aplikasi Halodoc: Kalau hilangkan sih tidak ada ya, karena aplikasi nya juga sudah sangat bagus. Mungkin saya kasih saran ke personal dokternya itu yang kadang suka *slow respond* ketika menanggapi pesan, mungkin bisa ditindak lanjuti dari pihak

		Halodoc nya dengan memperhatikan *rating* dokter yang diberikan oleh pelanggan agar menjadikan bahan evaluasi untuk pelayanan yang disediakan oleh pihak aplikasi, karena itu bersifat untuk kepuasan dan loyalitas pelanggan nantinya terhadap penggunaan Halodoc. Dan untuk tambahan mungkin disediakan fitur COD untuk pemesanan obatnya, ini penting banget buat saya, karena saya juga sering pesan obat disana tapi sayangnya pembayaran yang tersedia cuma melalui *e-money*, tidak bisa COD, padahal kan ada kurir datang mengantar obat kerumah, jadi kenapa tidak disediakan fitur COD juga gitu.
	Closing Question (Penutup)	Secara keseluruhan, apakah kamu puas memakai aplikasi Halodoc: Puas sih, karena dokternya pun juga solutif atas keluhan yang saya konsulkan, lalu juga dokter diaplikasi Halodoc ini sangat peduli dengan pasiennya dengan memberikan edukasi untuk larangan atau hal yang perlu dilakukan untuk membantu penyembuhan lebih maksimal, tidak sekedar konsul, diresepkan obat, lalu sudah. Biasa kan di klinik kebanyakan selalu seperti itu. Karena saya biasa konsul masalah kulit, jadi jelas Halodoc unggul dari pada layanan klinik kecantikan secara konvensional. Dan itu sangat membuat saya puas pastinya menggunakan Halodoc ini.
	Perceived Usefulness (PU)	
INF.10	*Opening Question* (pembuka)	Sudah berapa lama kamu mengenal aplikasi Halodoc : Sekitar 1 tahun. Saya tahunya dari obrolan orang-orang gitu, nah mereka merekomendasikan ke saya, mereka bilang di Halodoc itu fiturnya banyak, terus konsulnya gampang tidak perlu ketemu dokter gitu, terus saya tertarik buat konsul juga. Jadi pernah konsul di Halodoc mungkin sekitaran 5 kali.

	Opening Question (pembuka)	Apa alasan kamu pertama kali menggunakan aplikasi Halodoc: Alasannya karena waktu itu kan saya lagi butuh banget gitu, mau konsultasi cepat, jadinya saya langsung *download* aplikasi Halodoc, nah disana saya langsung nyari dokter yang *online* dan langsung bisa konsul disitu.
	Opening Question (pembuka)	Fitur apa yang paling sering kamu gunakan di aplikasi Halodoc: Konsultasi dokter itu sih, kalau pemesanan obat dan fitur yang lain sejauh ini belum pernah. Kalau obatnya saya beli sendiri di apotek biasanya, kan sudah dapat resep dari dokternya, terus tinggal cari sendiri di apotek sih.
	Usefulness (Manfaat)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc membantu kamu dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan: Menurut saya sangat membantu sih karena kan saya bisa konsul kapan saja dan tidak harus menunggu antrean lama sampai berjam-jam, terus habis itu langsung dikirim resep-resepnya, direkomendasiin merek *skincare* nya, jadi tidak cuma dikasih resep obatnya saja.
	Usefulness (Manfaat)	Apakah Halodoc membuat kamu merasa lebih mudah mengakses layanan kesehatan dibanding cara konvensional: Lebih mudah sih, karena kalau di Halodoc itu kan tinggal buka *handphone,* terus cari dokter, terus lanjut konsultasi, terus prosesnya juga cepat tidak perlu antre. Soalnya saya dulu pernah datang ke dokter langsung, nah it utu ngantre nya bisa sampai 3 jam, terus belum nanti konsultasinya, belum lagi tindakan *treatment* nya, nah itu lama banget dan nguras waktu sih tentunya. Disitu bisa hamper 5 jam, nah itu karena rame dan sesuai nomor *booking*nya juga kan, perlu reservasi, soalnya kalau tidak reservasi dulu dikasihnya nomor belakangan, bakal lebih lama lagi.

	Usefulness (Manfaat)	Apa saja manfaat yang kamu rasakan setelah menggunakan Halodoc: Lebih ke hemat waktu sih, kita kan tidak perlu antre, terus lebih nyaman juga karena kalau di Halodoc itu kan konsulnya *by online*, tidak perlu keluar-keluar. Soalnya misal banyak keluar itu kan saya kurang percaya diri sama kulit wajah saya yang jerawatan kan, nah biasa kalau ketemu orang tuh mereka suka pada ngomentarin wajah kita dan itu tentunya bakal buat mental *down*, jadi saya lebih nyaman konsul di Halodoc karena tidak perlu bertemu banyak orang di luar sana. Terus harga konsulnya itu relatif terjangkau kalau menurut saya, karena kadang juga dapat promo-promo gitu dari aplikasinya.
	Usefulness (Manfaat)	Jika aplikasi Halodoc tidak tersedia lagi, apakah kamu akan merasa keberatan: Sedikit keberatan ya, soalnya kan Halodoc itu sudah menjadi solusi utama buat orang-orang *introvert*, kayak saya tuh merasa kalau konsultasi lewat *handphone* itu lebih nyaman, lebih cepat juga, karena saya orangnya juga *introvert* nah kadang kalau ketemu dokter secara langsung itu sulit jelasin keluhan saya secara detail, nah kalau di Halodoc itu saya lebih leluasa buat jelasin lewat ketikan, jadi itu sangat menguntungkan buat saya.
	Perceived Ease of Use (PEOU)	
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc mudah digunakan: Menurut saya Halodoc ini mudah digunakan, karena tampilannya itu sederhana, terus menu-menu didalam aplikasinya juga jelas, dan prosesnya tidak terbelit-belit.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Saat pertama kali menggunakan Halodoc, apakah kamu mengalami kesulitan: Sempat merasa bingung sih waktu awal konsulnya, bingungnya itu dibagian nyari dokternya, karena waktu itu saya buka-buka di

		spesialis kulit itu ternyata bayar semua, dan akhirnya saya cari tutorial yang tidak bayar itu bagaimana, dan akhirnya bisa.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Bagaimana menurutmu tampilan antarmuka (menu, navigasi, tulisan) di aplikasi Halodoc: Menurut saya sudah rapi sih untuk *layout* aplikasinya, sudah tertata bagus dan mudah untuk dipahamin juga. Jadi untuk tampilan navigasinya saya merasa tidak ada yang mengganggu sih jadi tidak ada komentar soal itu.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah semua orang bisa dengan mudah menggunakan Halodoc. Termasuk orang yang gaptek: Semua orang bisa sih dengan mudah pakai Halodoc ini, kecuali kalau yang gaptek agak susah pasti. Untuk yang gaptek memang mereka minim pengetahuan soal teknologi digital kan, jadi tentunya perlu diajarin dulu sih cara daftar nya gimana, kemudian cara konsulnya itu bagaimana. Kalau buat anak muda gini kan mudah-mudah saja, karena sudah tidak asing sama teknologi-teknologi seperti itu.
	Closing Question (Penutup)	Menurutmu apa kelebihan/keunikan dari aplikasi ini daripada aplikasi kesehatan lainnya: Saya tidak pernah pakai aplikasi kesehatan yang lain, baru Halodoc. Tapi karena Halodoc ini kan yang paling *famous* dan banyak digunakan orang-orang kan, saya pun direkomendasikan orang-orang disekitaran saya juga aplikasi Halodoc, jadi saya tertariknya pakai aplikasi Halodoc sih.
	Closing Question (Penutup)	Saran apa yang ingin kamu tambahkan atau ubah dari aplikasi Halodoc: Lebih banyakin promo saja sih, atau *voucher* konsultasi gitu, itu lumayan banget buat orang-orang yang aktif konsul tiap bulan, apalagi yang konsulnya jerawat gitu kan juga tidak

		mungkin cuma sekali konsul, nah *voucher-voucher* itu bakal sangat ngebantu.
	Closing Question (Penutup)	Secara keseluruhan, apakah kamu puas memakai aplikasi Halodoc: Puas banget. Karena balik lagi ke aplikasinya itu dengan kita konsul di Halodoc itu kita tidak perlu keluar, tidak perlu ketemu banyak orang, dan tidak perlu membuang waktu sampai berjam-jam gitu, karena konsulnya cuma lewat online jadi bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.
	Perceived Usefulness (PU)	
INF.11	*Opening Question* (pembuka)	Sudah berapa lama kamu mengenal aplikasi Halodoc : Sudah sekitar 3 tahunan. Saya awal kenalnya dulu dari iklan di Instagram sama tiktok sih, karena kan saya aktif sosmed ya, jadi sempat lihat iklannya gitu, terus tertarik buat konsul. Dan pernah 3 kali konsul di Halodoc.
	Opening Question (pembuka)	Apa alasan kamu pertama kali menggunakan aplikasi Halodoc: Karena waktu itu saya merasa malu saja sih ketika mau konsul ke rumah sakit, karena kan menurut saya ini privasi, nah saya lebih milih buat konsul di Halodoc karena kita tidak perlu ketemu dokternya secara langsung dan cuma lewat *handphone* dan *chat*.
	Opening Question (pembuka)	Fitur apa yang paling sering kamu gunakan di aplikasi Halodoc: Beli obat sama *chat* dengan dokter saja sih. Soalnya saya juga malas kalau misal keluar nyari obat, terus juga kalau obat nya habis itu lebih milih beli melalui aplikasi Halodoc nya saja.
	Usefulness (Manfaat)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc membantu kamu dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan:

		Ngebantu sih menurut saya, karena lebih nyaman buat privasi ya kalau misal malu gitu buat konsul ketemu dokter secara langung. Terus juga simpel sih tinggal buka *handphone* dan tinggal tanya ke dokternya, dan kita sekaligus dapat solusi juga tanpa perlu *effort* buat keluar-keluar.
	Usefulness (Manfaat)	Apakah Halodoc membuat kamu merasa lebih mudah mengakses layanan kesehatan dibanding cara konvensional: Iya mudah. Karena bisa dilakukan kapan saja, kayak misal sudah malam gitu kita masih bisa periksa ke Halodoc, jadi lebih fleksibel, kapan saja bisa. Karena juga tidak semua rumah itu kan dekat dengan klinik atau rumah sakit gitu, nah Halodoc ini sangat ngebantu kalau kita mau konsul cepat. Terus misal kita periksa ke layanan konvensional gitu kan kita diresepin, kita kan tidak bisa nawar ya, nah kalau di Halodoc kita bisa minta rekomendasi resep obat yang lebih murah sih, jadi lebih ramah dikantung.
	Usefulness (Manfaat)	Apa saja manfaat yang kamu rasakan setelah menggunakan Halodoc: Tidak buang-buang tenaga dan waktu pastinya, karena konsulnya cuma lewat *handphone.* Terus karena konsulnya melalui *chat* jadi saya merasa terbantu sekali tidak perlu ketemu dokter secara langsung, karena malu dengan privasi saya gitu misalnya.
	Usefulness (Manfaat)	Jika aplikasi Halodoc tidak tersedia lagi, apakah kamu akan merasa keberatan: Merasa keberatan sih, walaupun jarang konsul tapi ketika sedang butuh sesi konsultasi *online* itu pasti akan ngerasa keberatan kalau aplikasinya dihilangkan.
	Perceived Ease of Use (PEOU)	
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc mudah digunakan:

		Mudah saja, karena menurut saya dari pas awal buka juga jelas fitur-fiturnya, jadi tinggal kita klik saja sesuai kebutuhan kita disitu. Jadi mudah-mudah saja sih dari awal login, terus konsul sampai ke pembelian obat juga kalau saya.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Saat pertama kali menggunakan Halodoc, apakah kamu mengalami kesulitan: Tidak ada sih, karena dari awal login terus chat dengan dokter sampai ke pembelian obat itu sudah jelas sih menurut saya, *step by step* nya juga jelas, jadi tidak ada kesulitan apa-apa sih bagi saya sewaktu pemakaian aplikasinya.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Bagaimana menurutmu tampilan antarmuka (menu, navigasi, tulisan) di aplikasi Halodoc: Saya lihat sih bagus-bagus saja ya, tidak ada yang mengganggu mata, menu-menunya juga tertata rapi, tulisannya jelas, jadi menurut saya tidak ada yang perlu diperbaiki sih, cukup bagus.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah semua orang bisa dengan mudah menggunakan Halodoc. Termasuk orang yang gaptek: Kalau yang gaptek sih tidak, mungkin yang muda-muda kayak gini ya mudah-mudah saja. Soalnya yang gaptek ini pasti dari awal login saya yakin juga udah kebingungan, belum lagi cara konsulnya, terus beli obatnya. Karena memang factor generasi juga sih, dizaman mereka mungkin kan digital juga tidak semaju sekarang gitu.
	Closing Question (Penutup)	Menurutmu apa kelebihan/keunikan dari aplikasi ini daripada aplikasi kesehatan lainnya: Kalau aplikasi kesehatan yang lain saya belum tahu, karena belum pernah coba ya, tahu nya cuma Halodoc ini. Tapi menurut saya dengan menciptakan layanan kesehatan secara digital itu sudah suatu keunikan gitu, jadi nya tuh lebih

		praktis kalau kita mau periksa bisa cuma dirumah dan lewat *handphone*.
	Closing Question (Penutup)	Saran apa yang ingin kamu tambahkan atau ubah dari aplikasi Halodoc: Selama penggunaan sih saya ngerasa sudah cukup ya, tidak ada yang perlu dihilangkan atau ditambahkan, karena Halodoc sendiri juga sudah lengkap banget fitur layanannya, jadi menurut saya sudah cukup.
	Closing Question (Penutup)	Secara keseluruhan, apakah kamu puas memakai aplikasi Halodoc: Puas sih. Karena buat hidup lebih gampang aja. Lebih fleksibel, jadi nyimpan energi kan tidak perlu keluar-keluar. Dari segi pelayannya pun juga memuaskan, aplikasinya juga sudah lengkap bisa sekalian pesan obat di situ. Jadi memang cocok banget buat anak-anak muda kayak kita gini yang malas untuk pergi ke klinik, apa lagi saya yang anak kos, kadang suka malu juga kalau ke klinik sendirian tanpa didampingi orang tua gitu.
	Perceived Usefulness (PU)	
INF.12	*Opening Question* (pembuka)	Sudah berapa lama kamu mengenal aplikasi Halodoc : Sudah lama sih, sekitaran tahun 2023. Kenalnya dari review orang lain gitu di beranda TikTok gitu dulu waktu zaman covid. Terus ketika lagi butuh, ya sudah saya pakai akhirnya buat konsul. Saya konsul disana Cuma sekali, karena jamur kucing saya sudah sembuh waktu itu, jadi tidak konsul lagi sih.
	Opening Question (pembuka)	Apa alasan kamu pertama kali menggunakan aplikasi Halodoc: Waktu itu saya kan punya kucing, terus kucingnya itu jamuran tidak sembuh-sembuh, terus akhirnya karena waktu itu saya malas keluar nyari dokter hewan, dan akhirnya inget

		ada Halodoc jadinya saya konsul ke Halodoc biar lebih gampang.
	Opening Question (pembuka)	Fitur apa yang paling sering kamu gunakan di aplikasi Halodoc: Fiturnya konsultasi dengan dokter sih, biar lebih ringkes gitu. Soalnya kalau ke dokternya langsung itu kayak malas nunggu, jadi kayak lebih enak ke Halodoc. Terus karena dokternya kasih resep jadinya saya beli ke apotek sendiri, tidak melalui aplikasinya.
	Usefulness (Manfaat)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc membantu kamu dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan: Kalau menurut saya ngebantu banget sih, soalnya lebih ringkes gitu loh, simpel. Terus penjelasan dokternya juga jelas dalam nerangin aturan obatnya bagaimana, terus perawatannya itu bagaimana, jadi ngebantu sih atas konsultasiku itu tadi.
	Usefulness (Manfaat)	Apakah Halodoc membuat kamu merasa lebih mudah mengakses layanan kesehatan dibanding cara konvensional: Iya sih lebih mudah banget. Karena yang pertama kan tidak perlu ngantri, terus nyari klinik hewan tuh lebih susah kan dari pada klinik-klinik buat mansia gini, nah ditempat saya juga klinik hewan disata itu masih jarang dan jauh banget adanya. Terus dari segi harga jga di Halodoc lebih murah dari pada ke *offline*, dan kita juga bisa milih sendiri dokter yang mau kita pakai yang mana karena ada riwayat pengalamannya dan tarif-tarif nya jadi kita bisa milih sesuai budget yang sesuai sama kita, jadi kayak ga kaget gitu kan kalau mau bayarnya.
	Usefulness (Manfaat)	Apa saja manfaat yang kamu rasakan setelah menggunakan Halodoc: Yang pertama pasti waktunya sih, lebih fleksibel dan cepat juga. Soalnya dulu dengan durasi yang sudah ditentukan itu keluhan yang saya konsultasikan itu sudah saya sampaikan

		semua, dokternya pun juga sudah kasih edukasi dan resepnya, jadi itu saya selesai waktu sesi konsulnya masih ada, tapi saya akhiri sesi *chat*nya karena merasa sudah cukup. Terus biayanya juga lebih murah jelas di Halodoc dari pada klinik hewan di *offline*.
	Usefulness (Manfaat)	Jika aplikasi Halodoc tidak tersedia lagi, apakah kamu akan merasa keberatan: Saya keberatan sih, karena sebenarnya Halodoc kan ngebantu banget, nah nanti saya bakal bingung mau periksanya kemana lagi misalnya butuh yang cepat gitu.
	Perceived Ease of Use (PEOU)	
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah aplikasi Halodoc mudah digunakan: Gampah sih digunainnya, karena disitu kayak ada gambar visualnya gitu loh fiturnya, dan itu membuat jadi mudah untuk dipahami. Jadi kita tidak bingung, soalnya diaplikasinya juga jelas gitu deskripsi dokternya, harganya berapa, Pendidikan dan pengalaman, kayak gitu, jadi kita bisa milih sesuai *budget.*
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Saat pertama kali menggunakan Halodoc, apakah kamu mengalami kesulitan: Tidak ada sih, tidak ada bingung sama sekali, karena ya menurut saya aplikasi nya jelas-jelas saja, disertai keterangan tulisan dan visual setiap fiturnya, jadi tidak ada yang membuat saya kesulitan selama konsul.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Bagaimana menurutmu tampilan antarmuka (menu, navigasi, tulisan) di aplikasi Halodoc: Sudah bagus semua sih, dari tampilan menu terus fitur-fitur nya juga tidak membingungkan ya walaupun banyak, kita tinggal pilih saja sesuai kebutuhan. Kalau bingungnya paling lebih ke milih dokternya sih, bingung nyari yang mana yang paling terpercaya, kan disana juga tidak ada urutan dokter mana yang paling

		tinggi *rating*nya gitu, jadi harus *scroll* sampai bawah gitu buat nyari-nyari dokter yang cocok.
	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	Menurut kamu, apakah semua orang bisa dengan mudah menggunakan Halodoc. Termasuk orang yang gaptek: Kalau untuk anak-anak muda kayak kita gini ya pasti mudah, mungkin karena sudah terbiasa pakai aplikasi digital gitu paling ya. Tapi kalau untuk yang gaptek kayaknya agak terkendala deh, harus di arahin, takutnya kalau salah pilih dokter juga gimana, karena kan pilihannya memang banyak banget jadi bakal kesulitan, jadi perlu diarahin mungkin dari keluarga yang paham.
	Closing Question (Penutup)	Menurutmu apa kelebihan/keunikan dari aplikasi ini daripada aplikasi kesehatan lainnya: Kurang tahu sih, soalnya saya juga belum pernah nyoba aplikasi kesehatan yang lain. Kalau segi keunikan saya suka karena warnanya sih, cukup menarik kalau buat saya, karena kan perpaduan pink putih gitu kan, dan itu jadi ciri khas tersendiri juga buat Halodoc nya.
	Closing Question (Penutup)	Saran apa yang ingin kamu tambahkan atau ubah dari aplikasi Halodoc: Tidak ada ya kalau sesuai sepengalaman pemakaian saya, fitur pelayanannya juga sudah sangat lengkap, pelayanan dokter nya juga bagus, tampilan dalam aplikasinya juga jelas. Cukup baik sih tidak ada yang perlu ditambah atau dikurangin menurut saya.
	Closing Question (Penutup)	Secara keseluruhan, apakah kamu puas memakai aplikasi Halodoc: Saya puas baget, mungkin karena waktu itu lagi butuh banget, terus kebetulan dapat dokter itu yang enak juga pelayanannya, *fast respond*, penjelasannya itu jelas, dan ngasih resepnya juga yang murah tidak yang mahal tapi tetap

		dengan kandungan yang bagus ya tidak abal-abal, dan alhasil kucing saya sembuh.

Sumber: Analisa, 2026

4.1.2 Reduksi Data

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa hal penting yang dapat disimpulkan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

Sebelum membahas temuan utama penelitian, perlu dipaparkan terlebih dahulu mengenai latar belakang pengalaman informan dalam menggunakan aplikasi Halodoc. Informasi ini penting untuk memahami konteks dan motivasi awal yang membentuk persepsi mereka terhadap aplikasi. Data pendukung mengenai pengenalan awal, alasan penggunaan, dan fitur yang paling sering dimanfaatkan oleh informan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 3 Rekapitulasi Data Latar Belakang Penggunaan Aplikasi Halodoc oleh Informan

No.	Informan	Lama Mengenal	Alasan Pertama Kali Menggunakan	Fitur yang Sering Digunakan
1	INF.1	Sekitar 1 tahun dari rekomendasi teman	Malas datang ke dokter dan butuh konsultasi cepat	*Chat* dengan dokter
2	INF.2	Sebelum kuliah, sekitar 3 tahun	*Urgent* konsul psikiater, lebih praktis dan murah	*Chat* dengan dokter
3	INF.3	Sejak 2020 rekomendasi dari kakak	Jerawatan parah dan malas *treatment*	*Chat* dengan dokter
4	INF.4	Sejak kelas 2 SMP, sekitar 8 tahun	Tanya mitos haid dan tidak perlu ke rumah sakit	*Chat* dengan dokter dan baca artikel
5	INF.5	2 tahun melalui iklan Instagram	Alergi gatal tidak sembuh dengan obat apotek	*Chat* dengan dokter dan toko kesehatan
6	INF.6	2 tahun melalui TikTok	Lihat review bagus soal jerawat dan lebih terjangkau	*Chat* dengan dokter dan toko kesehatan

7	INF.7	Tahun 2024 melalui iklan Instagram	Aplikasi mudah digunakan dan tidak perlu capek ketemu dokter	*Chat* dengan dokter
8	INF.8	Dari semester 1 melalui iklan Instagram	Cari solusi penyakit dan untuk mendapat gambaran lebih jelas	*Chat bot* dan *Chat* dengan dokter
9	INF.9	3 tahun melalui TikTok	Jerawat tidak sembuh-sembuh setelah dibawa ke klinik	*Chat* dengan dokter dan toko kesehatan
10	INF.10	1 tahun dari rekomendasi teman	Membutuhkan konsultasi cepat	*Chat* dengan dokter
11	INF.11	3 tahun melalui Instagram dan TikTok	Malu konsul ke rumah sakit untuk masalah privasi	*Chat* dengan dokter dan toko kesehatan
12	INF.12	Tahun 2023 melalui TikTok	Kucing terkena jamur dan dokter hewan jauh	*Chat* dengan dokter

Sumber: Analisa, 2026

A. *Perceived Usefulness (PU)* / Kemanfaatan Aplikasi Halodoc

1) Aplikasi Halodoc dinilai sangat membantu mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan mereka. Mayoritas informan menyatakan bahwa aplikasi ini memberikan solusi praktis ketika mereka membutuhkan konsultasi kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Keluhan yang dikonsultasikan bervariasi, mulai dari masalah kulit, kesehatan mental, hingga konsultasi hewan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar informan merasa keluhan mereka teratasi dengan baik melalui resep dan saran yang diberikan oleh dokter di aplikasi Halodoc.

Tabel 4. 4 Rekapitulasi Hasil Jawaban Informan Terkait Efektivitas Aplikasi Halodoc dalam Memenuhi Kebutuhan Layanan Kesehatan

No.	Informan	Jawaban
1	Informan 1	Sangat membantu karena lebih efektif dan efisien, cocok untuk mahasiswa yang sibuk dari pagi sampai sore di kampus.
2	Informan 2	Membantu saat *urgent* dan tidak bisa ke dokter langsung, namun kurang efisien karena keterbatasan waktu konsultasi.

3	Informan 3	Sangat membantu, jerawat sembuh setelah 6 bulan menggunakan resep dari Halodoc.
4	Informan 4	Cukup membantu untuk konsultasi tanpa perlu datang langsung, masalah kesehatan mendapat solusi dari dokter.
5	Informan 5	Sangat membantu, gatal-gatal sembuh setelah konsultasi dan menggunakan obat yang diresepkan.
6	Informan 6	Memenuhi kebutuhan, jerawat sembuh dalam 3 bulan dengan hasil yang signifikan.
7	Informan 7	Membantu saat sedang butuh dan dokter jauh, tidak perlu keluar rumah untuk konsultasi.
8	Informan 8	Sangat membantu dengan fitur lengkap seperti chat bot, konsultasi dokter, dan informasi kesehatan.
9	Informan 9	Sangat membantu, lebih percaya dengan resep dari Halodoc dibanding racikan klinik kecantikan.
10	Informan 10	Sangat membantu karena bisa konsul kapan saja tanpa antrean lama, langsung dapat resep dan rekomendasi skincare.
11	Informan 11	Membantu dan lebih nyaman untuk menjaga privasi, simpel dan mudah mendapat solusi.
12	Informan 12	Sangat membantu, ringkas dan simpel, penjelasan dokter jelas mengenai aturan obat dan perawatan.

Sumber: Analisa, 2026

2) Informan menilai bahwa Halodoc memberikan kemudahan akses yang lebih baik dibandingkan layanan kesehatan konvensional. Kemudahan tersebut meliputi tidak perlu mengantre, dapat diakses 24 jam, dan fleksibilitas untuk konsultasi dari mana saja. Meskipun demikian, beberapa informan tetap berpendapat bahwa untuk pemeriksaan fisik yang lebih detail, layanan konvensional masih lebih disukai karena dokter dapat memeriksa secara langsung.

Tabel 4. 5 Rekapitulasi Hasil Jawaban Informan Terkait Kemudahan Akses Aplikasi Halodoc Dibanding Layanan Konvensional

No.	Informan	Jawaban
1	Informan 1	Lebih mudah, efektif dan efisien dengan teknologi, meskipun untuk tanya jawab detail tetap lebih baik datang langsung.
2	Informan 2	Lebih memilih konvensional, tetapi Halodoc sangat membantu saat *urgent* dan tidak bisa ke dokter.

3	Informan 3	Sangat mudah untuk orang yang malas keluar rumah, cukup dari *handphone* bisa konsultasi dengan profesional.
4	Informan 4	Ada *plus* dan *minus*, mudah karena tidak perlu keluar rumah, tapi *minus* karena tidak ada pemeriksaan fisik langsung.
5	Informan 5	Lebih mudah karena bisa online tanpa harus datang ke rumah sakit, cocok untuk yang malas keluar saat sakit.
6	Informan 6	Lebih mudah dan fleksibel, tidak perlu antre dan bisa konsul kapan saja selama ada dokter masih *online*.
7	Informan 7	Lebih mudah karena tidak perlu mengantre, bisa atur jadwal sendiri jadi lebih fleksibel.
8	Informan 8	Lebih mudah karena bisa diakses dimana saja dan kapan saja untuk mencari informasi secara detail.
9	Informan 9	Lebih mudah, tidak perlu antre dan bisa diakses 24 jam, pernah konsul dijam 1 malam.
10	Informan 10	Lebih mudah, proses cepat tidak perlu antre sampai 3-5 jam seperti di layanan konvensional.
11	Informan 11	Lebih mudah, bisa dilakukan kapan saja bahkan malam hari, lebih fleksibel dan bisa *request* obat yang lebih murah.
12	Informan 12	Lebih mudah, tidak perlu ngantri, klinik hewan juga jarang dan jauh, harga lebih murah di Halodoc.

Sumber: Analisis, 2026

3) Informan merasakan berbagai manfaat setelah menggunakan aplikasi Halodoc, terutama dari aspek efisiensi waktu, penghematan biaya, dan kenyamanan. Dari segi waktu, aplikasi ini menghemat waktu perjalanan dan mengurangi waktu menunggu antrean. Dari segi biaya, tarif konsultasi dinilai lebih terjangkau dibanding klinik atau rumah sakit. Dari segi kenyamanan, pengguna dapat berkonsultasi dari rumah tanpa perlu berinteraksi dengan banyak orang, yang sangat cocok untuk mahasiswa *introvert* atau yang memiliki privasi tertentu.

Tabel 4. 6 Rekapitulasi Hasil Jawaban Informan Terkait Manfaat Aplikasi Halodoc dari Segi Waktu, Biaya, dan Kenyamanan

No.	Informan	Aspek Waktu	Aspek Biaya	Aspek Kenyamanan

1	INF.1	Lebih efisien karena buka 24 jam	Lebih terjangkau	Cocok untuk mahasiswa sibuk
2	INF.2	Cukup dengan durasi 1 jam	*Worth it* untuk konsul psikiater	Cocok saat *urgent*
3	INF.3	Bisa menyesuaikan dengan kesibukan	Cukup untuk 1 kali konsul	Cocok untuk yang malas keluar
4	INF.4	Tidak perlu keluar rumah, hemat waktu perjalanan	Sama dengan dokter umum *offline*	Bisa sambil mengerjakan hal lain
5	INF.5	Hemat waktu, tidak perlu keluar rumah	Lebih murah dibanding rumah sakit	Tidak perlu antre
6	INF.6	Lebih hemat, tidak perlu antre lama	Lebih murah dibanding klinik	Fleksibel, bisa dari rumah
7	INF.7	Lebih fleksibel, bisa siang/malam	Lebih murah dibanding konvensional	Tidak membuang waktu untuk antre
8	INF.8	Bisa diakses kapan saja dan dimana saja	Beragam pilihan harga sesuai *budget*	Konsultasi praktis dan efisien
9	INF.9	Hemat tenaga, bisa konsul dari rumah	Terjangkau dan *worth it*	Tidak perlu keluar, cocok untuk *introvert*
10	INF.10	Hemat waktu, tidak antre 3-5 jam	Relatif terjangkau, seringa da promo	Lebih nyaman untuk yang kurang percaya diri
11	INF.11	Tidak membuang waktu dan tenaga	Ramah dikantung, bisa *request* obat murah	Cocok untuk yang malu dengan privasi
12	INF.12	Lebih fleksibel dan cepat	Lebih murah dari klinik hewan *offline*	Tidak perlu nunggu lama, simpel

Sumber: Analisa, 2026

4) Ketika ditanya apakah akan merasa keberatan jika aplikasi Halodoc tidak tersedia lagi, jawaban informan cukup beragam. Sebagian besar menyatakan akan merasa keberatan karena aplikasi ini sudah menjadi solusi praktis bagi mereka. Namun, beberapa informan menyatakan tidak terlalu keberatan karena masih bisa

memanfaatkan layanan konvensional atau aplikasi kesehatan lainnya.

Tabel 4. 7 Rekapitulasi Hasil Jawaban Informan Terkait Kebergantungan pada Aplikasi Halodoc

No.	Informan	Sikap	Alasan
1	INF.1	Keberatan	Lumayan membantu, manfaatnya bagus.
2	INF.2	Tidak keberatan	Masih ada layanan konvensioanl, Halodoc cocok saat *urgent.*
3	INF.3	Biasa saja	Bukan pelanggan tetap, masih bisa ke layanan konvensional.
4	INF.4	Tidak terlalu keberatan	Jarang ada keluhan sakit, masih ada aplikasi kesehatan lain.
5	INF.5	Keberatan	Sangat membantu untuk yang malas keluar rumah.
6	INF.6	Tidak keberatan	Masih ada aplikasi kesehatan lain dan layanan konvensional.
7	INF.7	Keberatan	Sangat membantu untuk gen Z yang malas ke dokter.
8	INF.8	Keberatan	Memberikan layanan kesehatan yang sangat baik.
9	INF.9	Keberatan	Belum menemukan klinik kecantikan yang belum bisa dipercaya dan terjangkau.
10	INF.10	Sedikit keberatan	Solusi untuk *introvert*, lebih nyaman konsul melalui *chat.*
11	INF.11	Keberatan	Walaupun jarang konsul, tetap berguna ketika membutuhkan.
12	INF.12	Keberatan	Sangat membantu, akan bingung mau periksa kemana ketika butuh cepat.

Sumber: Analisa, 2026

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

1) Sebagian besar informan menilai bahwa aplikasi Halodoc mudah untuk digunakan. Kemudahan ini terlihat dari proses yang dianggap

simpel mulai dari login, memilih dokter, hingga melakukan konsultasi. Beberapa informan menyebutkan bahwa aplikasi ini memiliki tampilan yang jelas dengan menu-menu yang mudah diakses. Namun demikian, ada beberapa informan yang merasa aplikasi ini memiliki banyak fitur sehingga pada awal penggunaan sempat mengalami sedikit kebingungan dalam mencari menu yang dibutuhkan.

Tabel 4. 8 Rekapitulasi Hasil Jawaban Informan Terkait Kemudahan Penggunaan Aplikasi Halodoc

No.	Informan	Jawaban
1	Informan 1	Sangat mudah, tinggal bayar, konsultasi, dijawab dokter, selesai, cukup simple.
2	Informan 2	Mudah diakses, tapi mungkin orang berumur atau baru pakai *handphone* akan kesulitan karena bayar pakai *e-money*.
3	Informan 3	Awalnya fiturnya sulit dipahami, dari login seperti diputar-putar, agak bingung.
4	Informan 4	Mudah-mudah saja, tinggal login lewat hp dan konsul tanpa perlu keluar rumah, tapi susah kalau tidak ada sinyal atau kuota.
5	Informan 5	Mudah, menu utama langsung kelihatan, tinggal klik fitur *chat* dokter sesuai kebutuhan.
6	Informan 6	Cukup mudah, aplikasinya mudah diakses dan mudah dipahami, pembayaran *transfer* juga memudahkan.
7	Informan 7	Mudah, perlu daftar dulu untuk login, lalu pilih dokter sesuai keluhan, proses daftar tidak ribet.
8	Informan 8	Mudah digunakan, mudah diakses, penggunaannya efisien dan praktis bisa digunakan dimana pun.
9	Informan 9	Awalnya kurang paham karena menu dan fitur banyak, sempat lihat tutorial di TikTok untuk cara konsulnya.
10	Informan 10	Mudah digunakan, tampilannya sederhana, menu-menu jelas dan prosesnya tidak terbelit-belit.
11	Informan 11	Mudah, dari awal login sampai konsul dan pembelian obat sudah jelas, tinggal klik sesuai kebutuhan.
12	Informan 12	Gampang digunakan, ada gambar visual di setiap fitur yang membuat mudah dipahami.

Sumber: Analisa, 2026

2) Pengalaman informan saat pertama kali menggunakan aplikasi Halodoc cukup beragam. Sebagian informan tidak mengalami kesulitan berarti dan langsung dapat menggunakan aplikasi dengan lancar. Mereka menganggap bahwa menu dan fitur aplikasi sudah cukup jelas sehingga mudah dipahami. Namun, beberapa informan lainnya mengakui mengalami sedikit kebingungan terutama terkait banyaknya pilihan menu dan fitur yang tersedia. Kesulitan juga muncul dalam hal memilih dokter spesialis yang sesuai dengan keluhan mereka, serta dalam proses pembayaran yang hanya bisa dilakukan melalui metode elektronik.

Tabel 4. 9 Rekapitulasi Hasil Jawaban Informan Terkait Kesulitan Saat Pertama Kali Menggunakan Halodoc

No.	Informan	Jawaban
1	Informan 1	Tidak ada kesulitan, mudah menggunakannya sesuai arahan, fiturnya simpel dan bisa digunakan oleh pengguna baru.
2	Informan 2	Tidak ada, konsul berjalan lancar, tidak kebingungan sehingga berkesan cukup baik.
3	Informan 3	Fitur-fiturnya terlalu belibet, tidak langsung ke intinya, ada masalah dalam pembayaran yang hanya bisa *e-money.*
4	Informan 4	Ada sedikit kebingungan karena banyak dokter spesialisnya, bingung keluhan cocoknya ke dokter apa.
5	Informan 5	Tidak ada kesulitan, fiturnya simpel-simpel dan mudah dipahami, bingung pilih dokternya karena banyak.
6	Informan 6	Tidak ada kesulitan dari login sampai pembelian obat, fitur memang banyak tapi itu bagus karena lengkap.
7	Informan 7	Tidak bingung, tinggal mengikuti arahan aplikasi, bisa lihat portofolio dokter jadi mudah memilih.
8	Informan 8	Mengalami kesulitan karena fitur banyak, jadi bingung, tapi lama-lama bisa tahu setelah diberi informasi.
9	Informan 9	Kesulitan waktu awal karena banyak fitur, takut salah pencet, jadi cari tutorial di TikTok.
10	Informan 10	Sempat bingung di bagian cari dokter, bingung antara konsul ke dokter umum atau spesialis dulu.

11	Informan 11	Tidak ada kesulitan dari awal login, *chat* dokter sampai pembelian obat sudah jelas *step by step.*
12	Informan 12	Tidak ada bingung sama sekali, aplikasinya jelas dengan keterangan tulisan dan visual setiap fitur.

Sumber: Analisa, 2026

3) Secara umum, informan memberikan penilaian positif terhadap tampilan antarmuka aplikasi Halodoc. Mereka menilai bahwa desain aplikasi sudah cukup rapi dengan menu-menu yang tertata baik dan dilengkapi dengan gambar visual yang membantu pemahaman. Tulisan dan *font* yang digunakan juga dinilai jelas dan mudah dibaca. Meskipun demikian, beberapa informan mengungkapkan bahwa menu dan navigasi aplikasi terkadang terasa berlapis dan tidak langsung menuju ke inti layanan yang dibutuhkan, sehingga perlu waktu untuk menjelajahi dan memahami struktur aplikasi secara keseluruhan.

Tabel 4. 10 Rekapitulasi Hasil Jawaban Informan Terkait Tampilan Antarmuka Aplikasi Halodoc

No.	Informan	Jawaban
1	Informan 1	Menu dan fiturnya cukup simpel, mudah diakses dan gampang dimengerti.
2	Informan 2	Fitur masih umpet-umpetan, tidak langsung *to the point*, harus dicari dulu tapi tidak terlalu menyulitkan.
3	Informan 3	Fitur-fitur terlalu belibet dan ngebingunin, tidak langsung ke inti yang dibutuhkan.
4	Informan 4	Tampilan cukup rapi, setiap fitur tersedia gambar yang disesuaikan fungsi dan ada tulisannya.
5	Informan 5	Sudah bagus, mudah dipahami, tiap fitur ada keterangan fungsi disertai gambar, *font* jelas dan mudah dibaca.
6	Informan 6	Menunya agak membingungkan karena banyak, ketika diklik muncul lagi banyak, tapi masih bisa dipahami.
7	Informan 7	Agak membingungkan karena banyak *room-room*, kadang bingung buka chat dimana, kadang *delay* dari *link* notif WhatsApp.

8	Informan 8	Tampilan menu dan fitur sangat menarik karena ada gambar-gambarnya, cukup mudah dipahami.
9	Informan 9	Waktu awal cukup membingungkan karena menunya banyak, banyak gambar iklan juga yang tidak dibaca.
10	Informan 10	Sudah rapi untuk layout aplikasi, tertata bagus dan mudah dipahami, tidak ada yang mengganggu.
11	Informan 11	Bagus-bagus saja, tidak ada yang mengganggu mata, menu tertata rapi dan tulisan jelas.
12	Informan 12	Sudah bagus, tampilan menu dan fitur tidak membingungkan walaupun banyak, tinggal pilih sesuai kebutuhan.

Sumber: Analisa, 2026

4) Mengenai kemudahan penggunaan aplikasi Halodoc bagi semua kalangan, sebagian besar informan berpendapat bahwa aplikasi ini mudah digunakan oleh anak muda atau generasi Z yang sudah terbiasa dengan teknologi digital. Namun, untuk orang yang kurang melek teknologi atau yang sering disebut gaptek, informan menilai mereka akan mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi ini. Kesulitan tersebut terutama terkait dengan banyaknya fitur dan menu yang tersedia, serta metode pembayaran digital yang mungkin belum familiar bagi kelompok tersebut. Oleh karena itu, diperlukan pendampingan atau tutorial bagi pengguna yang kurang familiar dengan teknologi.

Tabel 4. 11 Rekapitulasi Hasil Jawaban Informan Terkait Aksesibilitas Halodoc untuk Semua Kalangan

No.	Informan	Jawaban
1	Informan 1	Harusnya bisa untuk semua orang, tapi untuk gaptek kurang tahu, yang penting bisa baca saja.
2	Informan 2	Kalau gaptek bakal kesusahan karena fitur umpet-umpetan, tapi untuk gen Z tidak masalah.
3	Informan 3	Tidak mudah, walaupun bukan gaptek tapi pertama buka langsung tidak paham dan kebingungan.
4	Informan 4	Kalau gaptek bakal kesulitan, gen Z masih muda jadi lebih paham fungsi fitur dan bisa *explore* sendiri.

5	Informan 5	Orang muda mudah-mudah saja, tapi gaptek perlu diajari cara cari dokter dan beli obat.
6	Informan 6	Tidak untuk gaptek, gen Z mudah menggunakan, gaptek perlu tutorial atau tanya keluarga.
7	Informan 7	Mudah untuk siapa saja, tapi gaptek agak susah karena fitur ribet, bakal tidak mau dan pilih konvensional.
8	Informan 8	Orang gaptek sulit, gen X minim pengetahuan digital, perlu disosialisasi atau edukasi penggunaan.
9	Informan 9	Cukup mudah untuk semua orang, tapi gaptek bakal kesulitan, perlu pendampingan.
10	Informan 10	Semua orang bisa, kecuali gaptek agak susah karena minim pengetahuan teknologi, perlu diajarin.
11	Informan 11	Mudah untuk anak muda, tapi gaptek tidak bisa dari awal login sudah kebingungan, faktor generasi.
12	Informan 12	Anak muda mudah, gaptek terkendala harus diarahin takut salah pilih dokter karena pilihan banyak.

Sumber: Analisa, 2026

Setelah membahas persepsi mahasiswa terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan aplikasi Halodoc, penting juga untuk mengetahui evaluasi menyeluruh dari informan mengenai pengalaman mereka. Evaluasi ini mencakup pandangan informan tentang keunggulan aplikasi dibanding kompetitor, saran perbaikan yang mereka harapkan, serta tingkat kepuasan secara keseluruhan. Data evaluasi dan rekomendasi dari informan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 12 Rekapitulasi Data Evaluasi dan Rekomendasi Pengguna Aplikasi Halodoc

No.	Informan	Kelebihan/ Keunikan	Saran Perbaikan	Kepuasan Keseluruhan
1	INF.1	Belum coba aplikasi lain, fitur mudah diakses, simpel, efisien waktu dan biaya.	Tambah durasi konsul dan dokter harus *fast respond.*	Kurang puas karena durasi 30 menit terlalu singkat dan dokter *slow respond.*
2	INF.2	Belum coba aplikasi lain, aplikasi cukup	Fitur lebih diperjelas, tarif lebih murah atau	Tidak terlalu puas, perlu peningkatan

		bagus dan lebih dikenal.	diseimbangkan waktu, dokter *fast respond.*	fitur, tarif, dan *service* dokter.
3	INF.3	Belum coba aplikasi lain, Halodoc cukup menarik dan nyaman, popularitas tinggi.	Permudah pembayaran dan perbaiki fitur agar tidak belibet.	Biasa saja, membantu tapi tidak terlalu puas terkait pembayaran dan fitur.
4	INF.4	Pernah pakai Alodokter, Halodoc penjelasan dokter lebih enak, fitur lebih lengkap, lebih populer.	Perbaiki *bug* aplikasi yang kadang *error* saat login.	Puas karena pertanyaan terjawab, dokter psikologi benar-benar membantu.
5	INF.5	Belum coba aplikasi lain, aplikasi fleksibel karena bisa konsul dan beli obat sekaligus, dokter lengkap.	Perbaiki *tracking* pemesanan obat agar *real time* dan tidak *lag.*	Puas, aplikasi praktis dan menghemat waktu, biaya dan durasi *worth it*, resep manjur.
6	INF.6	Belum coba aplikasi lain, Halodoc lebih unggul dari segi iklan dan lebih banyak dikenal orang.	Perbaiki personal *service* dokter yang *slow respond*, lengkapi ketersediaan obat di toko kesehatannya.	Puas, pelayanan dokter ramah, keluhan teratasi, kulit sembuh, bisa *request* obat murah sesuai *budget.*
7	INF.7	Belum coba aplikasi lain, aplikasi kesehatan digital sangat membantu dan menyingkat waktu, fleksibel.	Pisahkan riwayat chat dokter dengan riwayat pemesanan obat agar tidak ketumpuk dan mudah dicari.	Puas karena tidak menyita waktu, bisa dilakukan dimana saja, dokter *fast respond,* obat manjur.
8	INF.8	Belum coba aplikasi lain, Halodoc platform nomor 1 di Indonesia jadi lebih dipercaya dari popularitasnya.	Tingkatkan kualitas pelayanan dokter, kembangkan fitur lebih *epic* dan luas, promosi lebih gencar, tingkatkan *security* data pengguna.	Sangat puas, aplikasi memberikan manfaat besar dalam konsultasi keluhan penyakit dan pencegahan.
9	INF.9	Pernah pakai Alodokter, Halodoc lebih lengkap fiturnya ada lab dan	Tindak lanjuti dokter *slow respond* lewat *rating* pelanggan,	Puas, dokter solutif dan peduli memberikan edukasi lengkap, lebih unggul

		homecare, dokter lebih banyak, lebih populer.	sediakan fitur COD untuk pemesanan obat.	dari klinik kecantikan *offline.*
10	INF.10	Belum coba aplikasi lain, Halodoc paling *famous* dan banyak digunakan orang, direkomendasikan sekitar.	Perbanyak promo dan *voucher* konsultasi untuk pengguna aktif bulanan.	Puas banget, tidak perlu keluar rumah, tidak ketemu banyak orang, hemat waktu, cocok untuk *introvert.*
11	INF.11	Belum coba aplikasi lain, keunikan dengan layanan digital yang praktis dan bisa dari rumah saja.	Sudah cukup lengkap, tidak ada yang perlu ditambah atau dikurangi.	Puas, membuat hidup lebih mudah, fleksibel, hemat energi, pelayanan memuaskan, aplikasi lengkap, cocok untuk anak kos dan *introvert.*
12	INF.12	Belum coba aplikasi lain, suka dengan warna khas pink putih Halodoc yang menarik dan jadi ciri tersendiri.	Tidak ada saran, fitur pelayanan sudah sangat lengkap, pelayanan dokter bagus, tampilan jelas.	Puas banget, dapat dokter yang enak pelayanannya, *fast respond*, penjelasan jelas, kasih resep murah tapi kandungan bagus, kucing sembuh.

Sumber: Analisa, 2026

4.1.3. Penyajian Data

Setelah proses reduksi data selesai, tahap selanjutnya adalah penyajian data. Tahap ini bertujuan untuk membantu peneliti menganalisis dan menyajikan hasil penelitian secara sistematis. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan disajikan sebagai berikut:

A. *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.

B. *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 gaptek 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 gaptek 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.

4.1.4. Verifikasi Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh melalui wawancara dengan 12 informan yang merupakan mahasiswa aktif Universitas Islam Sultan Agung, dilakukan proses verifikasi terhadap temuan penelitian untuk menguji kesesuaian antara data empiris dengan indikator *Technology Acceptance Model (TAM)* yang digunakan.

Verifikasi ini bertujuan untuk memperkuat validitas dan objektivitas hasil penelitian dengan mengaitkan langsung setiap temuan dengan dimensi *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEOU)* dalam konteks penerimaan aplikasi kesehatan digital.

A. *Perceived Usefulness* (Kemanfaatan)

1. Efektivitas dalam Memenuhi Kebutuhan Layanan Kesehatan

   Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas informan menyatakan aplikasi Halodoc sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan mereka. Berbagai keluhan kesehatan seperti masalah kulit, kesehatan mental, dan konsultasi hewan dapat teratasi dengan baik melalui resep dan saran yang diberikan oleh dokter di aplikasi. Beberapa informan melaporkan kesembuhan yang signifikan setelah mengikuti anjuran dokter selama beberapa bulan.

   Verifikasi: Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc memberikan nilai tambah nyata dalam meningkatkan efektivitas mahasiswa mengakses layanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan indikator *Perceived Usefulness* yang menyatakan bahwa teknologi harus mampu meningkatkan kinerja atau produktivitas pengguna dalam menyelesaikan suatu tugas atau kebutuhan.

2. Kemudahan Akses Dibanding Layanan Konvensional

   Informan menilai bahwa Halodoc memberikan kemudahan akses yang jauh lebih baik dibanding layanan

kesehatan konvensional. Mereka tidak perlu mengantre berjam-jam, dapat mengakses layanan dua puluh empat jam sehari, dan dapat berkonsultasi dari mana saja tanpa harus pergi ke fasilitas kesehatan secara fisik. Fleksibilitas ini sangat membantu mahasiswa yang memiliki jadwal akademik padat.

Verifikasi: Informasi ini mengkonfirmasi bahwa aplikasi Halodoc memberikan kemudahan akses yang superior dibanding metode konvensional. Hal ini mendukung dimensi *Perceived Usefulness* dimana teknologi dinilai bermanfaat karena menghemat waktu dan usaha pengguna dalam mengakses layanan yang dibutuhkan.

3. Manfaat dari Segi Waktu, Biaya, dan Kenyamanan

Informan merasakan manfaat nyata dari aspek efisiensi waktu karena tidak perlu mengalokasikan waktu khusus untuk pergi dan mengantre, penghematan biaya dengan tarif konsultasi yang lebih terjangkau dan transparansi harga, serta kenyamanan dapat berkonsultasi dari tempat yang mereka rasa paling nyaman tanpa harus berinteraksi dengan banyak orang. Mahasiswa introvert khususnya sangat mengapresiasi aspek privasi yang terjaga.

Verifikasi: Temuan ini memvalidasi bahwa aplikasi Halodoc memberikan manfaat komprehensif yang mencakup efisiensi waktu, penghematan biaya, dan peningkatan kenyamanan. Hal

ini sesuai dengan indikator Perceived Usefulness yang mengukur sejauh mana teknologi memberikan nilai tambah dalam berbagai aspek kehidupan pengguna.

4. Kebergantungan terhadap Aplikasi Halodoc

Sebagian besar informan menyatakan akan merasa keberatan jika aplikasi Halodoc tidak lagi tersedia karena sudah menjadi solusi praktis dalam kehidupan mereka. Informan dengan frekuensi penggunaan tinggi menunjukkan tingkat kebergantungan yang lebih besar, sementara pengguna dengan frekuensi rendah bersikap lebih moderat dengan tetap menganggap layanan konvensional sebagai pilihan utama.

Verifikasi: Tingkat kebergantungan yang bervariasi ini menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan aplikasi mempengaruhi intensitas penggunaan dan sikap pengguna terhadap teknologi. Hal ini sejalan dengan model TAM yang menyatakan bahwa semakin tinggi persepsi kemanfaatan, semakin besar kemungkinan pengguna untuk terus menggunakan teknologi tersebut.

B. *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

1. Kemudahan Penggunaan Aplikasi Secara Umum

Mayoritas informan menilai bahwa aplikasi Halodoc mudah digunakan dengan proses yang sederhana mulai dari pendaftaran, login, pemilihan dokter, hingga konsultasi. Menu

utama yang jelas dan informasi dokter yang lengkap membantu mahasiswa dalam menggunakan aplikasi. Namun banyaknya fitur yang tersedia terkadang membuat pengguna baru merasa sedikit kewalahan pada awal penggunaan.

Verifikasi: Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc memiliki antarmuka yang cukup intuitif dan tidak memerlukan usaha berlebihan untuk dipelajari, sesuai dengan indikator *Perceived Ease of Use*. Meskipun ada sedikit kurva pembelajaran bagi pengguna baru, secara keseluruhan aplikasi dinilai *user-friendly* oleh target penggunanya.

2. Kesulitan Saat Pertama Kali Menggunakan

   Pengalaman informan saat pertama kali menggunakan cukup beragam. Sebagian dapat langsung beradaptasi karena sudah terbiasa dengan teknologi digital, sementara sebagian mengalami kebingungan terutama dalam memilih dokter spesialis yang sesuai dan proses pembayaran elektronik. Beberapa informan mencari bantuan dari tutorial video di media sosial untuk memahami cara penggunaan.

   Verifikasi: Informasi ini mengindikasikan bahwa tingkat kemudahan penggunaan dipengaruhi oleh tingkat literasi digital individual pengguna. Bagi mahasiswa yang melek teknologi, aplikasi dinilai mudah, sementara bagi yang kurang familiar masih memerlukan panduan tambahan. Hal ini menunjukkan

pentingnya aspek *Perceived Ease of Use* yang bersifat subjektif dan bergantung pada karakteristik pengguna.

3. Tampilan Antarmuka Aplikasi

   Informan memberikan penilaian positif terhadap desain visual aplikasi yang rapi, penggunaan ikon dan gambar yang membantu navigasi, serta pemilihan warna dan font yang nyaman. Namun terdapat kritik terhadap struktur menu yang berlapis-lapis dan tidak langsung menuju tujuan, serta banyaknya informasi promosi di halaman utama yang membuat tampilan terkesan ramai.

   Verifikasi: Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara visual aplikasi sudah baik, aspek *usability* terkait navigasi masih dapat ditingkatkan. Hal ini sesuai dengan konsep *Perceived Ease of Use* yang tidak hanya mengukur tampilan visual, tetapi juga efisiensi navigasi dan kemudahan pengguna dalam menemukan fitur yang dibutuhkan tanpa usaha berlebihan.

4. Aksesibilitas untuk Semua Kalangan

   Informan sepakat bahwa aplikasi mudah digunakan oleh generasi muda yang melek teknologi, namun diprediksi akan menjadi tantangan bagi pengguna yang kurang familiar dengan teknologi digital. Pengguna gaptek akan memerlukan pendampingan mulai dari registrasi hingga pemilihan dokter dan

pembayaran, mengingat banyaknya fitur dan menu yang tersedia.

Verifikasi: Informasi ini mengkonfirmasi bahwa aplikasi Halodoc saat ini lebih aksesibel bagi segmen pengguna tertentu yaitu generasi digital native. Hal ini menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* bersifat relatif dan dipengaruhi oleh karakteristik demografis pengguna. Temuan ini sejalan dengan teori TAM yang mengakui bahwa persepsi kemudahan penggunaan dapat berbeda antar kelompok pengguna dengan tingkat pengalaman teknologi yang berbeda.

C. Validasi Model *Technology Acceptance Model (TAM)*

Berdasarkan keseluruhan proses verifikasi di atas, dapat disimpulkan bahwa model *Technology Acceptance Model (TAM)* terbukti valid dan relevan dalam menjelaskan penerimaan aplikasi Halodoc di kalangan mahasiswa UNISSULA. Kedua dimensi utama dalam model TAM, yaitu *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*, terbukti menjadi faktor kunci yang mempengaruhi persepsi dan sikap mahasiswa terhadap aplikasi.

Dimensi *Perceived Usefulness* menunjukkan pengaruh yang kuat terhadap penerimaan aplikasi, dimana mahasiswa yang merasakan manfaat nyata cenderung memiliki sikap positif dan niat untuk terus menggunakan aplikasi. Sementara itu, dimensi *Perceived Ease of Use* juga berkontribusi signifikan, dimana

kemudahan penggunaan aplikasi memperkuat persepsi positif mahasiswa dan mengurangi hambatan psikologis dalam mengadopsi teknologi baru.

Kombinasi dari persepsi kemanfaatan yang tinggi dan kemudahan penggunaan yang memadai menghasilkan penerimaan yang baik terhadap aplikasi Halodoc di kalangan mahasiswa UNISSULA. Temuan ini memberikan dukungan empiris terhadap validitas model TAM dalam konteks aplikasi kesehatan digital di Indonesia dan memberikan implikasi praktis bagi pengembangan layanan kesehatan digital yang lebih efektif dan *user-centered*.

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Bab ini menguraikan temuan dari proses wawancara yang telah dilakukan terhadap 12 informan, yakni mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung yang telah menggunakan aplikasi kesehatan Halodoc. Pembahasan difokuskan pada analisis terhadap dua dimensi utama *Technology Acceptance Model (TAM)* yaitu *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* dalam konteks penerimaan aplikasi kesehatan digital.

A. *Perceived Usefulness* (Kemanfaatan Aplikasi Halodoc)

1. Efektivitas dalam Memenuhi Kebutuhan Layanan Kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas informan menilai aplikasi Halodoc sangat efektif dalam membantu mereka memenuhi kebutuhan layanan kesehatan. Berbagai keluhan kesehatan

yang dikonsultasikan melalui aplikasi, mulai dari masalah dermatologi seperti jerawat dan alergi kulit, konsultasi psikologi dan psikiatri, hingga konsultasi kesehatan hewan, dapat ditangani dengan baik oleh dokter melalui platform digital. Beberapa informan melaporkan hasil pengobatan yang memuaskan dengan tingkat kesembuhan yang signifikan dalam periode tiga hingga enam bulan.

Keefektifan aplikasi Halodoc dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan mahasiswa mencerminkan perubahan paradigma dalam akses kesehatan di era digital. Mahasiswa yang memiliki keterbatasan waktu akibat jadwal akademik yang padat menemukan solusi praktis melalui layanan telemedicine yang dapat diakses dengan fleksibel. Meskipun terdapat keraguan awal mengenai efektivitas konsultasi jarak jauh tanpa pemeriksaan fisik, penelitian ini membuktikan bahwa untuk keluhan-keluhan tertentu, telemedicine dapat memberikan solusi yang memadai dan memuaskan bagi pengguna.

2. Kemudahan Akses Dibanding Layanan Konvensional

Informan memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kemudahan akses yang ditawarkan aplikasi Halodoc dibandingkan dengan layanan kesehatan konvensional. Eliminasi keharusan untuk mengantre yang di fasilitas kesehatan konvensional dapat memakan waktu hingga lima jam menjadi keunggulan utama yang diapresiasi. Fleksibilitas waktu dengan layanan 24 jam memungkinkan mahasiswa

mengakses layanan kesehatan kapan saja termasuk di tengah malam, serta kemampuan untuk berkonsultasi dari mana saja tanpa biaya dan waktu transportasi menjadi nilai tambah signifikan.

Kemudahan akses ini menjadi sangat relevan dalam konteks kehidupan mahasiswa modern yang menuntut efisiensi waktu dan fleksibilitas dalam berbagai aspek kehidupan termasuk akses layanan kesehatan. Namun demikian, beberapa informan tetap menyatakan bahwa untuk kondisi yang memerlukan pemeriksaan fisik menyeluruh, layanan konvensional masih lebih disukai. Hal ini menunjukkan bahwa telemedicine dan layanan konvensional bersifat saling melengkapi, dimana masing-masing memiliki kelebihan untuk situasi yang berbeda.

3. Manfaat dari Segi Waktu, Biaya, dan Kenyamanan

Informan merasakan manfaat komprehensif dari penggunaan aplikasi Halodoc yang mencakup tiga aspek utama yaitu efisiensi waktu, penghematan biaya, dan peningkatan kenyamanan. Dari aspek waktu, eliminasi kebutuhan untuk melakukan perjalanan dan mengantre menghasilkan penghematan waktu yang sangat signifikan, dengan mahasiswa dapat melakukan konsultasi sambil menjalankan aktivitas lain. Dari aspek biaya, tarif konsultasi yang lebih terjangkau dibanding layanan konvensional serta transparansi harga yang memungkinkan pemilihan dokter sesuai budget menjadi keunggulan yang diapresiasi. Dari aspek kenyamanan, kemampuan untuk berkonsultasi dari tempat yang nyaman tanpa harus berinteraksi dengan banyak orang

memberikan nilai tambah terutama bagi mahasiswa dengan kepribadian introvert.

Manfaat multidimensi ini menunjukkan bahwa kemanfaatan teknologi tidak hanya diukur dari satu aspek tetapi dari berbagai dimensi yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Aspek kenyamanan yang sangat diapresiasi oleh mahasiswa *introvert* menunjukkan bahwa teknologi kesehatan digital dapat mengatasi hambatan psikologis yang mungkin dialami sebagian individu dalam mengakses layanan kesehatan konvensional. Hal ini membuka aksesibilitas layanan kesehatan kepada kelompok yang sebelumnya mungkin enggan mencari bantuan medis karena faktor kenyamanan psikologis.

4. Tingkat Kebergantungan terhadap Aplikasi

Tingkat kebergantungan mahasiswa terhadap aplikasi Halodoc menunjukkan pola yang bervariasi namun cenderung positif. Mayoritas informan menyatakan akan merasa keberatan jika aplikasi tidak lagi tersedia, mencerminkan bahwa aplikasi telah menjadi bagian integral dari strategi mereka dalam mengakses layanan kesehatan. Informan dengan frekuensi penggunaan tinggi menunjukkan kebergantungan yang lebih besar, sementara pengguna *occasional* tetap memandang aplikasi sebagai alternatif yang berharga meskipun bukan pilihan utama.

Variasi tingkat kebergantungan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kemanfaatan yang dirasakan pengguna, semakin besar kemungkinan mereka untuk terus menggunakan dan bergantung pada

teknologi tersebut dalam memenuhi kebutuhan mereka. Temuan ini juga mengindikasikan bahwa aplikasi Halodoc telah berhasil menciptakan nilai yang cukup signifikan bagi sebagian pengguna sehingga menjadi pilihan utama dalam mengakses layanan kesehatan.

B. *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan Aplikasi Halodoc)

1. Kemudahan Penggunaan Aplikasi Secara Umum

Mayoritas informan memberikan penilaian positif terhadap kemudahan penggunaan aplikasi Halodoc dengan menilai bahwa proses penggunaan cukup sederhana dan intuitif. Kemudahan ini terlihat mulai dari tahap pendaftaran akun, login, pemilihan dokter berdasarkan spesialisasi dan harga, hingga proses konsultasi melalui chat. Menu utama yang menampilkan berbagai layanan dengan jelas dan informasi dokter yang komprehensif membantu pengguna dalam membuat keputusan.

Ketika pengguna merasa bahwa sistem mudah digunakan dan tidak memerlukan usaha berlebihan untuk dipelajari, mereka cenderung memiliki sikap positif terhadap teknologi tersebut. Namun demikian, beberapa informan mengakui mengalami sedikit kebingungan pada awal penggunaan karena banyaknya fitur yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi secara keseluruhan dinilai *user-friendly*, terdapat kurva pembelajaran yang perlu dilalui pengguna baru.

2. Kesulitan Saat Pertama Kali Menggunakan dan Peran Literasi Digital

Pengalaman informan saat pertama kali menggunakan aplikasi menunjukkan variasi yang menarik dimana tingkat kemudahan yang dirasakan sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital individual. Informan yang sudah terbiasa dengan ekosistem aplikasi digital dapat langsung beradaptasi tanpa kesulitan, sementara mereka yang kurang familiar mengalami kebingungan terutama dalam memilih dokter spesialis yang sesuai dan melakukan pembayaran elektronik.

Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh karakteristik individual pengguna, khususnya pengalaman sebelumnya dengan teknologi sejenis. Fakta bahwa beberapa informan mencari bantuan dari tutorial video di media sosial untuk memahami cara penggunaan aplikasi menunjukkan pentingnya penyediaan materi panduan yang mudah diakses bagi pengguna baru.

3. Evaluasi Tampilan Antarmuka dan Navigasi

Penilaian informan terhadap tampilan antarmuka aplikasi secara umum positif dengan apresiasi terhadap desain visual yang rapi, penggunaan ikon dan gambar yang membantu pemahaman, serta pemilihan warna dan tipografi yang nyaman. Namun terdapat kritik konstruktif terhadap struktur navigasi yang dinilai berlapis-lapis dan tidak selalu langsung menuju tujuan, serta kehadiran banyak informasi promosi di halaman utama yang membuat tampilan terkesan ramai.

Kritik terhadap navigasi ini mengindikasikan adanya pertukaran antara kelengkapan fitur dengan kesederhanaan penggunaan. Meskipun aplikasi menawarkan berbagai layanan yang komprehensif, hal ini dapat menciptakan kompleksitas dalam struktur informasi yang pada akhirnya mempengaruhi pengalaman pengguna. Temuan ini memberikan wawasan penting bahwa tampilan visual yang menarik saja tidak cukup untuk menciptakan pengalaman pengguna yang optimal. Struktur informasi dan navigasi yang efisien sama pentingnya dalam memastikan bahwa pengguna dapat dengan cepat dan mudah menemukan fitur yang mereka butuhkan.

4. Aksesibilitas dan Inklusivitas Aplikasi

Temuan penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc saat ini lebih aksesibel bagi segmen pengguna tertentu yaitu generasi muda yang *digital native*, sementara untuk kelompok dengan literasi digital rendah masih terdapat hambatan signifikan. Informan memprediksi bahwa pengguna gaptek akan mengalami kesulitan mulai dari proses registrasi hingga pemilihan dokter dan pembayaran elektronik, sehingga memerlukan pendampingan dari orang yang lebih paham teknologi.

Temuan ini mengangkat isu penting mengenai kesenjangan digital dalam akses layanan kesehatan digital. Meskipun teknologi kesehatan digital dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan, teknologi itu sendiri dapat menciptakan hambatan baru bagi kelompok masyarakat yang kurang melek digital. Untuk mengatasi isu

aksesibilitas ini, diperlukan upaya-upaya seperti penyediaan tutorial yang lebih jelas dan mudah diakses, penyederhanaan proses-proses kritis seperti registrasi dan pembayaran, serta mungkin opsi untuk pendampingan bagi pengguna yang memerlukan bantuan.

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

Berdasarkan pembahasan komprehensif terhadap kedua dimensi utama TAM, dapat disimpulkan bahwa model *Technology Acceptance Model* terbukti valid dan relevan dalam menjelaskan penerimaan aplikasi Halodoc di kalangan mahasiswa UNISSULA. *Perceived usefulness* yang tinggi, tercermin dari efektivitas aplikasi dalam memenuhi kebutuhan kesehatan, kemudahan akses superior dibanding layanan konvensional, dan manfaat multidimensi dari aspek waktu, biaya, dan kenyamanan, menjadi pendorong utama dalam penerimaan aplikasi.

Perceived ease of use yang secara umum dinilai baik, meskipun dengan beberapa area yang memerlukan perbaikan, turut berkontribusi dalam membentuk sikap positif mahasiswa terhadap aplikasi. Kombinasi dari kedua dimensi ini menghasilkan penerimaan yang positif terhadap aplikasi Halodoc.

Penelitian ini juga mengungkap bahwa dalam konteks aplikasi kesehatan digital, faktor-faktor tambahan di luar kedua dimensi utama TAM juga memainkan peran penting, seperti kualitas layanan dari penyedia jasa medis, fitur teknis aplikasi, dan karakteristik individual pengguna terutama tingkat literasi digital. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun TAM

memberikan kerangka kerja yang solid untuk memahami penerimaan teknologi, dalam konteks spesifik aplikasi kesehatan digital, model ini perlu diperkaya dengan pertimbangan faktor-faktor kontekstual yang relevan.

Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa jawaban akan pertanyaan penelitian adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4. 13 Rekapitulasi Jawaban Pertanyaan Penelitian

No.	Rumusan Masalah	Hasil
1	Bagaimana persepsi mahasiswa UNISSULA terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) aplikasi Halodoc?	Mahasiswa menilai aplikasi Halodoc mudah digunakan dengan: 1. Proses sederhana dari pendaftaran hingga konsultasi 2. Menu utama yang jelas dan informasi dokter lengkap 3. Antarmuka visual yang rapi dengan ikon membantu navigasi 4. Namun terdapat kurva pembelajaran bagi pengguna baru karena banyaknya fitur 5. Aksesibilitas lebih baik untuk generasi *digital native* dibanding pengguna gaptek
2	Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) dari pengguna aplikasi Halodoc?	Mahasiswa merasakan manfaat signifikan dengan: 1. Efektivitas tinggi dalam mengatasi keluhan kesehatan 2. Kemudian akses superior tanpa antre dengan layanan 24 jam 3. Efisiensi waktu dan penghematan biaya yang nyata 4. Kenyamanan berkonsultasi dari rumah dengan privasi terjaga 5. Sebagian besar pengguna merasa keberatan jika aplikasi tidak tersedia
3	Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan	Faktor yang mempengaruhi penerimaan: 1. Tingkat literasi digital mahasiswa

	dan penggunaan aplikasi Halodoc dikalangan mahasiswa UNISSULA?	2. Kualitas layanan dan responsivitas dokter 3. Kemudahan navigasi dan struktur menu aplikasi 4. Ketersediaan metode pembayaran elektronik 5. Kesibukan dan mobilitas mahasiswa 6. Kebutuhan privasi dan kenyamanan psikologis
4	Bagaimana penerapan *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam menganalisis persepsi mahasiswa UNISSULA terhadap aplikasi Halodoc?	Model TAM terbukti valid dan relevan dengan: 1. *Perceived Usefulness* menjadi driver utama penerimaan aplikasi 2. *Perceived Ease of Use* berkontribusi membentuk sikap positif 3. Kombinasi kedua dimensi menghasilkan penerimaan positif 4. Model TAM efektif menjelaskan faktor penerimaan aplikasi kesehatan digital 5. Diperlukan pertimbangan faktor kontekstual tambahan seperti kualitas layanan dan literasi digital

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai persepsi mahasiswa UNISSULA terhadap aplikasi Halodoc dengan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM), dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Mahasiswa UNISSULA menilai bahwa aplikasi Halodoc mudah digunakan dengan proses yang sederhana mulai dari pendaftaran hingga konsultasi. Menu utama yang jelas, informasi dokter yang lengkap, serta antarmuka visual yang rapi dengan dukungan ikon dan gambar membantu pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Meskipun demikian, terdapat kurva pembelajaran bagi pengguna baru karena banyaknya fitur yang tersedia, serta struktur navigasi yang terkadang berlapis-lapis. Tingkat kemudahan yang dirasakan juga dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masing-masing pengguna, dimana mahasiswa yang sudah terbiasa dengan teknologi digital dapat beradaptasi dengan lebih cepat dibanding mereka yang kurang familiar. Secara keseluruhan, aplikasi dinilai lebih aksesibel bagi generasi *digital native* dibanding pengguna yang gaptek.
2. Mahasiswa merasakan manfaat yang signifikan dari penggunaan aplikasi Halodoc. Aplikasi terbukti efektif dalam membantu mengatasi berbagai keluhan kesehatan dengan hasil pengobatan yang memuaskan.

Kemudahan akses yang superior dibanding layanan konvensional menjadi keunggulan utama, dimana mahasiswa tidak perlu mengantre dan dapat berkonsultasi kapan saja selama 24 jam. Manfaat dari segi efisiensi waktu sangat dirasakan karena mahasiswa dapat melakukan konsultasi sambil menjalankan aktivitas lain, penghematan biaya dengan tarif yang lebih terjangkau, serta kenyamanan dapat berkonsultasi dari rumah dengan privasi yang terjaga. Sebagian besar mahasiswa menyatakan akan merasa keberatan jika aplikasi tidak lagi tersedia, menunjukkan bahwa aplikasi telah menjadi bagian penting dalam strategi mereka mengakses layanan kesehatan.

3. Penerimaan aplikasi Halodoc di kalangan mahasiswa UNISSULA dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Tingkat literasi digital menjadi faktor penting yang menentukan seberapa mudah mahasiswa dapat mengadaptasi dan menggunakan aplikasi. Kualitas layanan dari dokter, terutama terkait responsivitas dalam membalas *chat* konsultasi, turut mempengaruhi kepuasan pengguna. Kemudahan navigasi dan struktur menu aplikasi berperan dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Ketersediaan metode pembayaran elektronik menjadi pertimbangan tersendiri, terutama bagi mahasiswa yang belum terbiasa dengan sistem pembayaran digital. Kesibukan dan mobilitas tinggi mahasiswa membuat mereka membutuhkan solusi kesehatan yang fleksibel, sementara kebutuhan privasi dan kenyamanan psikologis

terutama bagi mahasiswa *introvert* menjadikan layanan digital lebih menarik dibanding harus datang langsung ke fasilitas kesehatan.

4. Model *Technology Acceptance Model* terbukti valid dan relevan dalam menjelaskan penerimaan aplikasi Halodoc di kalangan mahasiswa UNISSULA. *Perceived Usefulness* menjadi pendorong utama penerimaan aplikasi, dimana mahasiswa yang merasakan manfaat nyata cenderung memiliki sikap positif dan niat untuk terus menggunakan aplikasi. *Perceived Ease of Use* turut berkontribusi dalam membentuk sikap positif mahasiswa terhadap aplikasi. Kombinasi dari kedua dimensi ini menghasilkan penerimaan yang positif terhadap aplikasi Halodoc. Model TAM efektif dalam menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi kesehatan digital, meskipun diperlukan juga pertimbangan faktor kontekstual tambahan seperti kualitas layanan dari penyedia jasa medis dan tingkat literasi digital individual pengguna.

5.2 Saran

Berikut beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian:

1. Untuk Pengembang Aplikasi Halodoc. Disarankan agar pihak pengembang terus meningkatkan kualitas fitur dan layanan aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, khususnya mahasiswa. Perbaikan dapat dilakukan pada struktur navigasi menu agar lebih sederhana dan langsung ke tujuan, peningkatan responsivitas dokter dalam memberikan layanan konsultasi, serta penambahan opsi metode

pembayaran yang lebih fleksibel seperti Cash on Delivery untuk pemesanan obat. Selain itu, penyediaan tutorial interaktif yang mudah diakses akan membantu pengguna baru dalam memahami cara penggunaan aplikasi dengan lebih baik.

2. Untuk Universitas Islam Sultan Agung. Pihak kampus disarankan untuk mendukung literasi digital kesehatan di kalangan mahasiswa melalui program sosialisasi dan edukasi mengenai pemanfaatan aplikasi kesehatan digital. Hal ini dapat dilakukan melalui kegiatan orientasi mahasiswa baru, seminar kesehatan, atau integrasi dalam kurikulum. Universitas juga dapat mempertimbangkan kerja sama dengan platform kesehatan digital untuk memberikan kemudahan akses layanan kesehatan bagi mahasiswa, sehingga kesejahteraan dan kesehatan mahasiswa dapat lebih terjaga dengan baik.
3. Untuk Peneliti Selanjutnya. Penelitian mendatang diharapkan dapat memperluas cakupan dengan melibatkan mahasiswa dari berbagai universitas atau perguruan tinggi lain untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan metode campuran yang menggabungkan kualitatif dan kuantitatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasi lebih luas. Selain itu, eksplorasi terhadap faktor-faktor tambahan di luar model TAM seperti pengaruh media sosial, kepercayaan terhadap platform digital, atau perbandingan antar aplikasi kesehatan dapat memberikan

perspektif yang lebih mendalam mengenai penerimaan teknologi kesehatan digital di kalangan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

Ajzen, L., Albarracin, D., & Hornik, R. (2012). Prediction and change of health behavior: Applying the reasoned action approach. In *Prediction and Change of Health Behavior: Applying the Reasoned Action Approach* (1st Editio). 13 March 2007. https://doi.org/10.4324/9780203937082

Alfatih, A. (2019). *Buku Pedoman Mudah Melaksanakan Penelitian Kualitatif*. 48–61.

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

Assidiq, A. M., Oktaviani, D., & Sandhi, R. A. (2022). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Layanan, dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Produk Telemedicine. *Syntax Idea*, *4*(2), 240. https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v4i2.1772

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

Crunchbase. (2020). *Halodoc-Crunchbase Company Profile & Funding*.

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

Farhaini, A., Putra, B. K., & Aini, D. (2022). Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Halodoc di Kota Mataram. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, *9*(1), 71-82–71–82. https://jurnal.unived.ac.id/index.php/prof/article/view/2416

Fathiya Nissa Mulyaningrum, N. R. (2024). Analysis of User Satisfaction of Telemedicine Services During COVID-19 Self-Isolation among FPH Students at the Universitas Indonesia. *Jurnal Biostatistik, Kependudukan, Dan Informatika Kesehatan*, *4*(2). https://doi.org/10.7454/bikfokes.v4i2.1056

Febiola, F. A., & Samanhudi, D. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Aplikasi Halodoc Dengan Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, *6*(2), 588–599.

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

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

Nisa, A. H., Hasna, H., & Yarni, L. (2023). Persepsi. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*, *2*(4), 213–226. https://koloni.or.id/index.php/koloni/article/view/568/541

Prastowo, A. (2012). *Metode penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian*. Ar-ruzz media.

Prensky. (2001). Prensky2001. *Digital Natives, Digital Immigrants*, 1–6.

Purhantara, W. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*. Graha Ilmu.

Robbins, S. P. T. A. J. (2013). Organizational Behavior. In *Prentice Hall* (Vol. 11, Issue 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Santoso, B. S., Budiyanti, R. T., & Nandini, N. (2024). Analisis Pemanfaatan Layanan Telemedicine Pasca Pandemi Covid-19 Di Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, *12*(2), 119–129. https://doi.org/10.14710/jmki.12.2.2024.119-129

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.* (Issue

Septembfile:///C:/Users/asus/Downloads/29-64-1-SM.pdffile:///C:/Users/asus/Downloads/29-64-1-SM.pdfer 2016).

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 Website: www.cvalfabeta.com Email: alfabetabdg@yahoo.co.id.

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

W. creswellJohn, & Creswell J. David. (2023). *Rese Arch Design*. https://archive.org/details/researchdesignO000unse

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

Wurarah, M. (2022). *Implikasi prior knowledge, persepsi siswa pada kemampuan guru dan kebiasaan belajar siswa terhadap hasil belajar biologi : (studi kasus pada siswa SMA Negeri di Kota Manado) / Masje Wurarah*.