

**USULAN UNTUK MENINGKATKAN PENGGUNAAN
APLIKASI PASPORSEHAT BEDASARKAN FAKTOR
YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN *MHEALTH***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Denisa Syaakira

NPM : 6131801153



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2022**

**USULAN UNTUK MENINGKATKAN PENGGUNAAN
APLIKASI PASPORSEHAT BEDASARKAN FAKTOR
YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN *MHEALTH***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Denisa Syaakira

NPM : 6131801153



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2022**

***PROPOSALS TO INCREASE PASPORSEHAT APP
USE BASED ON FACTORS AFFECTING THE USE
OF MHEALTH***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Denisa Syaakira

NPM : 6131801153



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2022**

***PROPOSALS TO INCREASE PASPORSEHAT APP
USE BASED ON FACTORS AFFECTING THE USE
OF MHEALTH***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Denisa Syaakira

NPM : 6131801153



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
2022**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Denisa Syaakira
NPM : 6131801153
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN UNTUK MENINGKATKAN
PENGUNAAN APLIKASI PASPORSEHAT
BERDASARKAN FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI PENGGUNAAN *MHEALTH*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, September 2022
**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**

(Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T.)

Pembimbing Tunggal

(Fransiscus Rian Praktikto, S.T., M.T., MIE.)



Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Katolik Parahyangan

PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Denisa Syaakira

NPM : 6131801153

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:
USULAN UNTUK MENINGKATKAN PENGGUNAAN APLIKASI PASPORSEHAT
BERDASARKAN FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN *MHEALTH*

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 2 Agustus 2022

Denisa Syaakira

NPM : 6131801153

ABSTRAK

Berkembangnya teknologi informasi dalam bidang kesehatan memunculkan banyak inovasi dalam memberikan pelayanan kesehatan dari rumah sakit, klinik, laboratorium, dan apotek. Pemberian pelayanan dapat dilakukan melalui *smartphone* dalam bentuk aplikasi *mHealth*. Pasporsehat sebagai aplikasi reservasi tes COVID-19 ingin mencapai target interaksinya dengan berkembang menjadi *mHealth* yang lebih luas. Pasporsehat perlu memahami bagaimana penerimaan *mHealth* itu sendiri sebelum melakukan perbaikan dan perubahan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi penggunaan *mHealth* oleh para pengguna secara signifikan dan usulan untuk meningkatkan penggunaan Pasporsehat sebagai aplikasi *mHealth* general.

Model penelitian memiliki 10 variabel yang diuji, antara lain adalah *mHealth Use Behaviour* (UB), *Intention to Use mHealth* (IU), *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PE), *Trust* (TR), *Communication Effectiveness* (CE), *eHealth Literacy* (HL), *Price Value* (PV), *Health Consciousness* (HC), dan *Innovativeness* (IN). Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan total responden sebanyak 216 pengguna *mHealth* di Indonesia. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Model* (PLS-SEM) dan *Importance-Performance Matrix Analysis* (IPMA) dengan bantuan *software* SmartPLS.

Berdasarkan pada hasil pengujian, terdapat dua buah variabel laten eksogen yang mempengaruhi *mHealth Use Behaviour* (UB), yaitu *Trust* (TR) dan *Communication Effectiveness* (CE). Nilai masing-masing pengaruh variabel-variabel tersebut secara berturut-turut adalah 0,250 dan 0,221. Penelitian ini menghasilkan 12 buah usulan untuk meningkatkan penggunaan Pasporsehat sebagai aplikasi *mHealth* general.

Kata Kunci: *mHealth*, *mHealth use behaviour*, PLS-SEM, IPMA

ABSTRACT

The development of information technology in the health sector has led to many innovations in providing health services from hospitals, clinics, laboratories, and pharmacies. The provision of services can be done through a smartphone in the form of the mHealth application. Pasporsehat as a COVID-19 test reservation application wants to achieve its interaction target by developing into a wider mHealth. Pasporsehat needs to understand how mHealth is accepted before making repairs and changes. This study was conducted to determine the variables that significantly affect the use of mHealth by users and recommendations to increase interest in using Passport Sehat as a general mHealth application.

The research model has 10 variables tested, including mHealth use behavior (UB), Intention to Use mHealth (IU), Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PE), Trustworthiness (TR), Communication Effectiveness (CE), eHealth Literacy (HL), Price Value (PV), health awareness (HC), and innovation (IN). Data was collected using a questionnaire with a total of 216 mHealth users in Indonesia. Data processing was carried out using the Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS-SEM) and Importance-Performance Matrix Analysis (IPMA) methods with the help of SmartPLS software.

Based on the test results, three exogenous latent variables affect the behavior of using mHealth (UB), namely Trust (TR) and Communication Effectiveness (CE). The values of each effect of these variables are 0,250 and 0,221 respectively. This research produces 12 recommendations to increase interest in using Pasporsehat as a general mHealth application.

Key Word: *mHealth, mHealth use behaviour, PLS-SEM, IPMA*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan ridha-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Usulan untuk Meningkatkan Penggunaan Aplikasi Pasporsehat Berdasarkan Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan *mHealth*” dengan tepat waktu. Penyusunan laporan skripsi merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri di Universitas Katolik Parahyangan.

Pada proses penelitiannya penulis menerima banyak sekali dukungan, arahan, bimbingan, saran, dan doa. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Orangtua yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan doa kepada penulis.
2. Bapak Fransiscus Rian Praktikto, S.T., M.T., MIE. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan saran dalam proses penyusunan laporan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Hotna Marina Rosalty Sitorus, S.T., M.M. dan Ibu Yani Herawati, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal skripsi yang sudah memberikan masukan untuk proses penelitian.
4. Bapak Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. dan Ibu Yani Herawati, S.T., M.T. selaku dosen penguji sidang skripsi yang sudah memberikan masukan untuk proses penelitian.
5. Pak Ian dan Ibu Penny sebagai pihak Pasporsehat yang sudah membantu penulis selama proses penelitian.
6. Muhammad Hizrian Ayasy, Carolyn Dumauli Santi, Meliana Nathania, dan Andhika Muhammad Rivai sebagai teman terdekat yang sudah memberikan dukungan dan motivasi bagi penulis.
7. Teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan saran kepada penulis.

Semoga laporan skripsi ini dapat mudah dimengerti dan memberi manfaat bagi berbagai pihak seperti Pasporsehat, peneliti lain yang ingin memperdalam

hasil penelitian ini, para pembaca, dan bagi penulis sendiri. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penelitian ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan dan menerima segala saran dan kritik yang dapat membangun penelitian ini.

Bandung 3 Agustus 2022

Denisa Syaakira

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	I-3
I.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-7
I.4. Tujuan Penelitian	I-7
I.5. Manfaat Penelitian	I-7
I.6. Metodologi Penelitian.....	I-8
I.7. Sistematika Penulisan	I-11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1. <i>mHealth</i>	II-1
II.2. Penelitian Terdahulu	II-5
II.2.1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	II-5
II.2.2. Penelitian oleh To et al. (2019).....	II-6
II.2.3. Penelitian oleh Cho et al. (2014).....	II-7
II.2.4. Penelitian oleh Octavius dan Antonio (2021)	II-8
II.3. <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	II-9
II.4. <i>Partial Least Squares SEM (PLS-SEM)</i>	II-12
II.5. <i>Importance Performance Matrix Analysis (IPMA)</i>	II-17
II.6. Metode Pengumpulan Data.....	II-18
II.7. Teknik <i>Sampling</i>	II-20
BAB III PENGAMBILAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1. Model Penelitian.....	III-1
III.2. Definisi Operasional Variabel & Identifikasi Butir Pengukuran	III-4

III.3.	Pengumpulan Data.....	III-9
III.3.1.	Perancangan Kuesioner	III-9
III.3.2.	<i>Pre-Test</i>	III-10
III.3.3.	<i>Sampling Plan</i>	III-11
III.3.4.	Penyebaran Kuesioner	III-11
III.4.	Pengolahan Data Karakteristik Responden	III-11
III.5.	Pengolahan Data Model Penelitian.....	III-15
III.5.1.	Penggambaran Diagram Jalur sesuai Model Penelitian	III-16
III.5.2.	Evaluasi <i>Measurement Model</i>	III-16
III.5.3.	Evaluasi <i>Structural Model</i>	III-25
III.6.	Pengolahan <i>Importance Performance Matrix Analysis</i> (IPMA).....	III-28
BAB IV	ANALISIS	IV-1
IV.1.	Analisis Pemilihan Teknik <i>Sampling</i>	IV-1
IV.2.	Analisis Perancangan Kuesioner	IV-2
IV.3.	Analisis Data Karakteristik Responden	IV-2
IV.4.	Analisis Hasil Evaluasi <i>Measurement Model</i>	IV-3
IV.5.	Analisis Hasil Evaluasi <i>Structural Model</i>	IV-6
IV.6.	Analisis Hasil <i>Importance Performance Matrix Analysis</i> (IPMA).....	IV-8
IV.7.	Usulan Meningkatkan Penggunaan Pasporsehat sebagai <i>mHealth</i> Berdasarkan Variabel Laten Eksogen	IV-9
IV.7.1.	Usulan untuk Variabel <i>Trust</i> (TR).....	IV-9
IV.7.2.	Usulan untuk Variabel <i>Communication Effectiveness</i> (CE)	IV-11
IV.8.	Usulan Tambahan	IV-13
IV.8.1.	Usulan untuk Variabel <i>mHealth Use Behaviour</i>	IV-13
IV.8.2.	Usulan untuk Variabel <i>Intention to Use mHealth</i> (IU)	IV-14
IV.8.3.	Usulan untuk Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (PU)	IV-15
IV.8.4.	Usulan untuk Variabel <i>eHealth Literacy</i> (HL)	IV-17
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
V.1.	Kesimpulan	V-1
V.2.	Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Rekomendasi Ukuran Sampel oleh Hair	II-16
Tabel III. 1 Definisi Operasional dan Butir Pengukuran.....	III-4
Tabel III. 2 Data Karakteristik Responden.....	III-12
Tabel III. 3 Keinginan yang Belum Terlayani dari <i>mHealth</i> acuan	III-15
Tabel III. 4 Evaluasi <i>Composite Reliability</i> 1	III-17
Tabel III. 5 Evaluasi <i>Outer Loading</i> 1	III-18
Tabel III. 6 Evaluasi AVE 1	III-19
Tabel III. 7 Evaluasi <i>Fornell-Larcker Criterion</i> 1	III-20
Tabel III. 8 Evaluasi <i>Composite Reliability</i> 2	III-20
Tabel III. 9 Evaluasi <i>Outer Loading</i> 2.....	III-21
Tabel III. 10 Evaluasi AVE 2	III-22
Tabel III. 11 Evaluasi <i>Fornell-Larcker Criterion</i> 2	III-22
Tabel III. 12 <i>Cross-Loading</i>	III-23
Tabel III. 13 <i>Collinearity Assessment</i>	III-25
Tabel III. 14 Uji Hipotesis dan <i>Path Coefficient</i>	III-26
Tabel III. 15 <i>Total Effects</i>	III-27
Tabel III. 16 Nilai R-Square.....	III-28
Tabel III. 17 IPMA.....	III-29
Tabel IV. 1 Penghapusan Indikator CE3.....	IV-4
Tabel IV. 2 Rata-rata Indikator Variabel TR	IV-10
Tabel IV. 3 Rata-rata Indikator Variabel CE	IV-11
Tabel IV. 4 Rata-rata Indikator Variabel UB	IV-13
Tabel IV. 5 Rata-rata Indikator Variabel IU	IV-15
Tabel IV. 6 Rata-rata Indikator Variabel PU	IV-16
Tabel IV. 7 Rata-rata Indikator Variabel HL	IV-17

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Hasil Wawancara Pengalaman Baik Pengguna	I-5
Gambar I. 2 Hasil Wawancara Keinginan Pengguna yang Belum Terlayani	I-6
Gambar I. 3 Metodologi Penelitian.....	I-8
Gambar II. 1 Model TAM	II-5
Gambar II. 2 Model To et al. (2019).....	II-7
Gambar II. 3 Model Cho et al. (2014).....	II-8
Gambar II. 4 Model Octavius dan Antonio et al. (2014).....	II-9
Gambar II. 5 Contoh Path Model	II-13
Gambar II. 6 Model untuk Contoh IPMA	II-17
Gambar II. 7 Contoh Hasil IPMA.....	II-18
Gambar III. 1 Model Penelitian	III-3
Gambar III. 2 Fitur mHealth yang Pernah Digunakan.....	III-14
Gambar III. 3 Menggambar Model Penelitian di SmartPLS	III-16
Gambar III. 4 Evaluasi Model Awal	III-17
Gambar III. 5 Evaluasi Model Modifikasi	III-24
Gambar III. 6 <i>Importance-Performance Map</i>	III-29

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER PENELITIAN

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian usulan untuk meningkatkan penggunaan aplikasi Pasporsehat. Selain itu akan dipaparkan identifikasi masalah hingga akhirnya dihasilkan rumusan masalah. Selain itu pada bab ini juga dipaparkan pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

I.1. Latar Belakang Masalah

Era konvensional kian berganti dengan cepat menjadi era digital, menurut Deloitte (2019), era digital menjanjikan teknologi inovatif dan model bisnis, terutama salah satunya akibat penetrasi internet dan *smartphone* yang tumbuh. Terdapat semakin banyak pengguna *smartphone* dan internet diseluruh dunia termasuk Indonesia. Menurut Kemp (2022) total populasi Indonesia berjumlah 277,7 juta penduduk dengan 204,7 juta diantaranya merupakan pengguna internet atau setara dengan 73,7% dari total populasi. Dari tahun sebelumnya, jumlah pengguna internet meningkat sebanyak 1% atau 2,1 juta pengguna dengan rata-rata penggunaan selama 8 jam 36 menit dan 94,1% diantaranya menggunakan *smartphone*. Hal ini menjadi salah satu faktor pendukung berkembangnya *mHealth* di Indonesia.

Menurut WHO (2016) *mHealth* merupakan istilah untuk praktik kesehatan dan medis masyarakat yang dibantu dengan perangkat seluler, seperti ponsel, perangkat pemantauan pasien, *Personal Digital Assistant* (PDA), dan perangkat nirkabel lainnya. Setelah pandemik COVID-19, industri kesehatan digital mengalami peningkatan pesat secara global, dimana pendanaan perusahaan untuk perusahaan kesehatan digital di seluruh dunia meningkat dua kali lipat dari tahun 2020 menjadi US\$21,6 miliar (Landi, 2021). PwC (2021) melakukan survei kepada 10.000 konsumen *mHealth* pada 10 negara berbeda dan memperoleh hasil yang menunjukkan banyak konsumen yang terbuka dengan sistem perawatan kesehatan di *platform* digital setelah risiko COVID-19 mereda, untuk bentuk pelayanan *mobile app* mencapai 81% dari total responden. Di Indonesia

sendiri, Kominfo (2021) pun berpendapat bahwa ekonomi digital Indonesia selama pandemik COVID-19 pun tidak terlepas dari adanya layanan kesehatan digital dan Menteri Komunikasi dan Informatika Johnny G. Plate mengajak para pelaku industri *mHealth* untuk memanfaatkan momentum Presidensi G20 Indonesia 2022 mengenai ekonomi digital dengan berkolaborasi.

Pasporsehat hadir saat pandemik COVID-19 pada bulan Mei 2020 untuk menjawab tantangan proses keberangkatan penumpang transportasi udara dengan memfasilitasi proses validasi dokumen kesehatan bebas COVID-19. Pasporsehat dan Angkasa Pura 1 mendesain *flow traveler* yang menyalurkan rekam medis elektronik hasil tes COVID-19 dari fasilitas kesehatan terkait. *Flow traveler* tersebut berhasil meningkatkan *performance airport capacity* dari 30% menjadi 50% pada saat itu. Setelah aplikasi jadi, maka Pasporsehat bekerja sama dengan Kementerian Kesehatan RI agar *platform* tersebut dapat digunakan secara luas, untuk perjalanan laut dan juga darat. Pada tanggal 7 Oktober 2020, Pasporsehat menandatangani MOU dengan Kementerian Kesehatan untuk melakukan validasi kesehatan pelaku perjalanan domestik dan international secara digital dengan menghubungkan aplikasinya (melalui *Application Programming Interface* atau API) pada aplikasi lain milik Kementerian Kesehatan bernama eHAC Indonesia (*Health Alert Card*). Pasporsehat pun menjadi penghubung yang *mandatory* diikuti bagi seluruh fasilitas kesehatan di Indonesia yang menyediakan pelayanan tes COVID-19.

Pada tanggal 15 Juli 2021 ditemukan kasus kebocoran data aplikasi eHAC yang diungkap oleh peneliti keamanan siber VPNMentor. Kebocoran data yang terjadi mencakup data 1,3 juta *user*. Hal ini pun membuat terjadinya penurunan frekuensi interaksi aplikasi Pasporsehat. Menurut *Chief of Growth* Pasporsehat, dari awal berdiri hingga Agustus 2021 terdapat 30.000-40.000 interaksi pada aplikasi per hari, sedangkan pada bulan Maret 2022 hanya mencapai 3000-5000 interaksi per hari. Penurunan frekuensi interaksi menunjukkan berkurangnya penggunaan aplikasi oleh *pengguna*, hal ini disebabkan oleh hilangnya hubungan dengan aplikasi eHAC untuk menerapkan fitur utama Pasporsehat yaitu validasi dokumen kesehatan bebas COVID-19 pada pelaku perjalanan yang sudah dihubungkan dengan Pedulilindungi.

Oleh karena itu Pasporsehat melakukan *business pivot* dengan menawarkan fitur-fitur yang sudah ada dan fitur baru lain yaitu validasi dokumen

kesehatan bebas COVID-19 dari berbagai fasilitas kesehatan di Indonesia yang masih bekerja sama (digunakan di kantor, tempat umum lain, dan beberapa sarana transportasi di Indonesia), Home/Office Service, pelayanan Isolasi Mandiri, pelayanan Donor Kovalesen, dan pelayanan Nakes On Demand. Namun *business pivot* yang telah dilakukan tersebut belum berhasil mencapai target jumlah interaksi tahun 2022 yaitu sebesar 10.000 interaksi per hari. Menurut *Chief Executive Officer* Pasporsehat dibutuhkan perbaikan untuk mencapai target tersebut.

Pasporsehat merupakan aplikasi potensial yang memberikan pelayanan terkait COVID-19 yang cukup dikenal kalangan masyarakat Indonesia, dimana tahun 2022 telah terhubung dengan 7000+ fasilitas kesehatan diseluruh Indonesia dan 2,9 juta *pengguna* pelaku perjalanan dengan penggunaan secara *intermitten*. Selain itu dengan melihat peningkatan penggunaan internet di Indonesia, serta *feedback* positif dari 10 negara berbeda di dunia terkait pelayanan kesehatan secara digital, menunjukkan adanya peluang baik bagi Pasporsehat.

I.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Pasporsehat pernah menjadi aplikasi yang wajib terhubung bagi seluruh fasilitas kesehatan di Indonesia oleh Kemenkes. Hal ini dimaksudkan agar Pasporsehat dapat menjadi *platform* bagi pelaku perjalanan untuk memperoleh dokumen bebas COVID-19 dari fasilitas kesehatan sebagai syarat bepergian di dan ke Indonesia. Program ini disebut sebagai eHAC atau kartu kewaspadaan kesehatan yang dikeluarkan Kemenkes. Sebagai aplikasi yang pernah menjadi *mandatory* pemerintah, pada tahun 2022 Pasporsehat masih terhubung dengan 7000+ fasilitas kesehatan diseluruh Indonesia dan 2,9 juta *pengguna* dengan penggunaan secara *intermitten*. Hal ini menjadikannya aplikasi yang bergerak dibidang kesehatan, bahkan setelah tidak terhubung dengan eHAC.

Pasporsehat pertama kali melakukan *business pivot* yang berfokus dalam lingkup COVID-19. Pelayanan yang diberikan antara lain adalah jasa sistem validasi dokumen kesehatan bebas COVID-19 dari berbagai fasilitas kesehatan (digunakan di kantor, tempat umum lain, dan beberapa sarana transportasi di Indonesia), Home/Office Service, pelayanan Isolasi Mandiri, pelayanan Donor Kovalesen, dan pelayanan Nakes On Demand. Namun untuk tahun 2022 Pasporsehat hanya terfokus pada penyedia jasa validasi dokumen kesehatan

bebas COVID-19, yaitu *bundling* tes COVID-19 sebagai syarat penumpang Citilink, Pelni, International Air Transport (IATA), dan perjalanan ke Bali untuk international traveler masih memberikan pelayanan dalam lingkup COVID-19. Pasporsehat juga membuka reservasi tes COVID-19 untuk pengguna umum dengan merekomendasikan fasilitas kesehatan dengan lokasi terdekat, para *pengguna* pun juga dapat mengakses hasil tes COVID-19 yang dikeluarkan oleh fasilitas kesehatan terkait. Walaupun Pasporsehat sudah tidak terhubung dengan eHAC, namun pelaku perjalanan yang melakukan tes COVID-19 pada fasilitas kesehatan dari Pasporsehat dapat langsung difasilitasi penyaluran dokumen hasil tes ke eHAC, melalui sistem otomatisasi yang terhubung dengan *database* NAR milik Kemenkes.

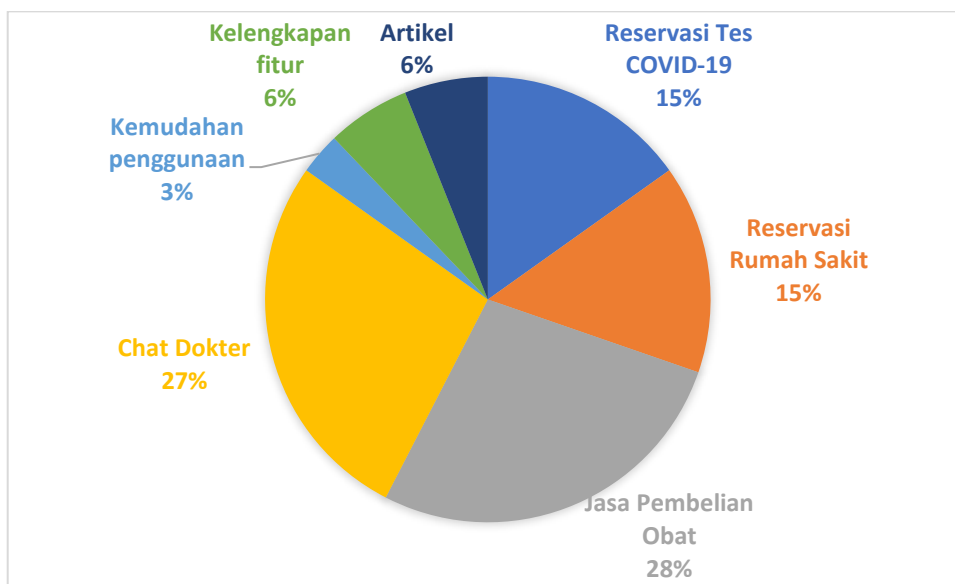
Pada bulan Maret 2022 interaksi aplikasi Pasporsehat hanya mencapai 3000-5000 interaksi per hari dan belum mencapai target hariannya yaitu sebesar 10.000 interaksi per hari. Hal ini menandakan kurangnya penggunaan aplikasi seperti yang diharapkan. Oleh karena target interaksi per hari yang belum tercapai, maka *Chief Executive Officer* Pasporsehat mengatakan bahwa dibutuhkan perbaikan untuk mencapai target tersebut. Pasporsehat berencana untuk mengembangkan aplikasi pelayanan kesehatan yang berfokus pada tes COVID-19 menjadi *mHealth* yang lebih luas dengan menjembatani berbagai pelayanan fasilitas kesehatan kepada pengguna.

Menurut WHO (2016) *mHealth* merupakan istilah untuk praktik kesehatan dan medis masyarakat yang dibantu dengan perangkat seluler, seperti ponsel, perangkat pemantauan pasien, *Personal Digital Assistant* (PDA), dan perangkat nirkabel lainnya. Pada penelitian ini *mHealth* yang dimaksud yaitu aplikasi praktik kesehatan dan medis yang diakses menggunakan *smartphone*. Pada penggunaan *smartphone* pasien dapat merekam gejala & kualitas hidup untuk dibagikan ke tenaga profesional, menerima saran kesehatan, mengakses ringkasan medis dari jarak jauh, dan membuat reservasi layanan kesehatan. Di Indonesia sendiri banyak aplikasi *mHealth* yang mencakup pelayanan pembelian obat.

Menurut *Chief Executive Officer* Pasporsehat, Pasporsehat ingin memuat pelayanan pada aplikasinya antara lain adalah fitur merekam gejala kesehatan, fitur menerima saran kesehatan melalui *chat* dokter dan artikel kesehatan, fitur reservasi pelayanan kesehatan, dan jasa pembelian obat. Maka dilakukan identifikasi terkait kompetitor aplikasi *mHealth* yang memberikan pelayanan

sejenis, yaitu Halodoc, Alodokter, dan SehatQ. Kemudian dilakukan wawancara terhadap pengguna aplikasi-aplikasi tersebut untuk memahami penggunaan *mHealth* lebih lanjut. Wawancara dimaksudkan untuk mengetahui pengalaman baik dan buruk dalam penggunaan aplikasi *mHealth*, serta keinginan yang belum terlayani oleh aplikasi-aplikasi tersebut. Wawancara dilakukan pada 10 responden yang antara lain adalah pengguna dari aplikasi Pasporsehat, Halodoc, Alodokter, dan SehatQ.

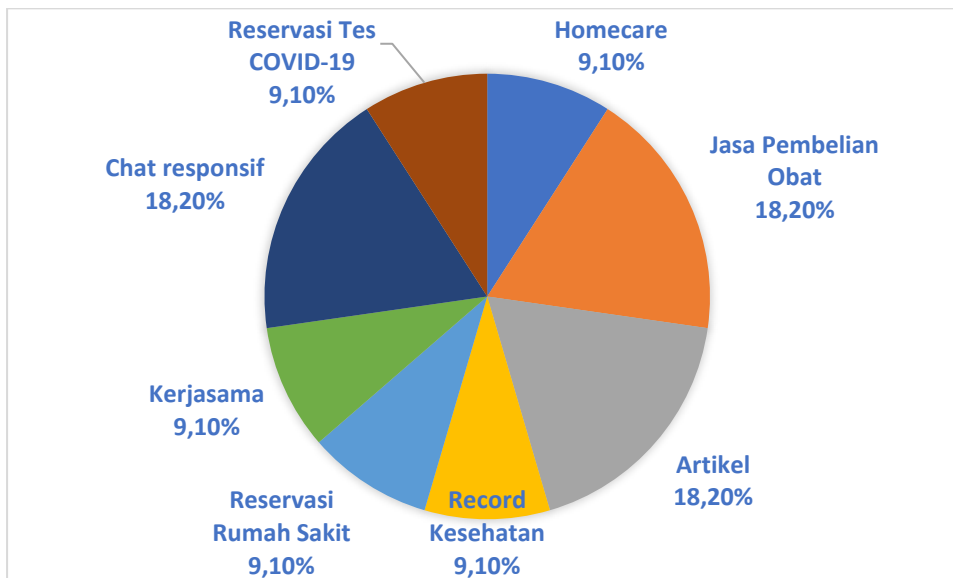
Hasil wawancara terhadap 10 pengguna *mHealth* (Gambar I.1) ditemukan 33 pengalaman baik dalam penggunaan aplikasi, dimana 28% diantaranya jasa pembelian obat, 27% mengenai *chat* dokter, 15% mengenai reservasi tes COVID-19, 15% mengenai jasa pembelian obat, 6% mengenai artikel, 6% mengenai kelengkapan fitur, dan 3% mengenai kemudahan penggunaan. Terdapat besar presentase yang cukup besar terhadap pengalaman baik pengguna dalam fitur-fitur lain selain reservasi tes COVID-19, terutama mengenai jasa pembelian obat, *chat* dokter, dan reservasi rumah sakit. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan pelayanan *m-Health* selain reservasi tes COVID-19.



Gambar I. 1 Hasil Wawancara Pengalaman Baik Pengguna

Selain itu juga ditemukan 11 keinginan yang belum terlayani (Gambar I.2) yaitu 18,2% mengenai jasa pembelian obat, chat responsif, dan artikel. Kemudian 9,1% mengenai kerjasama, *record* kesehatan, reservasi tes COVID-19, dan reservasi rumah sakit. Pada pertanyaan ini juga ditemukan besar presentase yang cukup besar terhadap keinginan pengguna yang belum terlayani dalam fitur-fitur

lain selain reservasi tes COVID-19, terutama mengenai jasa pembelian obat, artikel, dan *chat* responsif. Hal ini menunjukkan peluang penambahan variasi layanan kesehatan di Pasporsehat yang belum terlayani dari aplikasi lain.



Gambar I. 2 Hasil Wawancara Keinginan Pengguna yang Belum Terlayani

Pasporsehat ingin meningkatkan penggunaan aplikasi Pasporsehat dalam rangka mencapai target hariannya dengan berkembang dari aplikasi pelayanan kesehatan seputar COVID-19 menjadi *mHealth* dengan pelayanan yang lebih luas. Maka penting bagi Pasporsehat untuk memahami terlebih dahulu bagaimana penerimaan *mHealth* di Indonesia, serta faktor apa saja yang mendukung niat penggunaan dan perilaku penggunaan aplikasi *mHealth* oleh pengguna. Menurut Venkatesh et al. (2012) memahami bagaimana penerimaan individu dan penggunaan dari suatu teknologi informasi adalah cara yang paling matang untuk melakukan penelitian terhadap teknologi informasi tersebut. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu model teoritis yang sering digunakan dalam memprediksi penerimaan dari suatu sistem informasi atau teknologi komunikasi oleh pengguna individual. Maka dari itu perlu diidentifikasi variabel apa saja yang berpengaruh terhadap *mHealth use behaviour*, agar usulan yang mendukung peningkatan penggunaan dapat dihasilkan. Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apa variabel yang mempengaruhi *mHealth use behaviour*?

2. Bagaimana usulan perbaikan yang dapat meningkatkan penggunaan aplikasi Pasporsehat?

I.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada penelitian usulan perbaikan untuk meningkatkan penggunaan aplikasi Pasporsehat, terdapat beberapa batasan masalah dan asumsi penelitian. Batasan masalah dibuat untuk menjaga peneliti tetap terfokus pada tujuannya. Berikut adalah batasan masalah pada penelitian ini.

1. Penelitian dilakukan untuk memberikan perbaikan dari sudut pandang pengguna atau *end-user* dari *mHealth*, bukan dari sudut pandang fasilitas kesehatan.
2. Penelitian dilakukan untuk memberikan perbaikan dalam lingkup aplikasi *mHealth* dan bukan aplikasi perjalanan.
3. Pada penelitian ini *mHealth* yang dimaksud adalah yang dapat diaplikasikan pada penggunaan *smartphone*.

Selain batasan penelitian juga terdapat asumsi penelitian. Asumsi penelitian dibuat untuk mengarahkan sifat-sifat dalam penelitian yang berada di luar kendali. Asumsi pada penelitian ini adalah tidak terjadi perubahan jenis pelayanan yang diberikan oleh Pasporsehat selama berlangsungnya penelitian.

I.4. Tujuan Penelitian

Selanjutnya adalah tujuan dari penelitian yang telah disesuaikan dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya. Tujuan penelitian dibuat sebagai harapan dari akhir penelitian. Berikut adalah tujuan dari penelitian ini.

1. Mengidentifikasi variabel yang mempengaruhi *mHealth use behaviour*.
2. Memberikan usulan perbaikan yang dapat meningkatkan penggunaan aplikasi Pasporsehat.

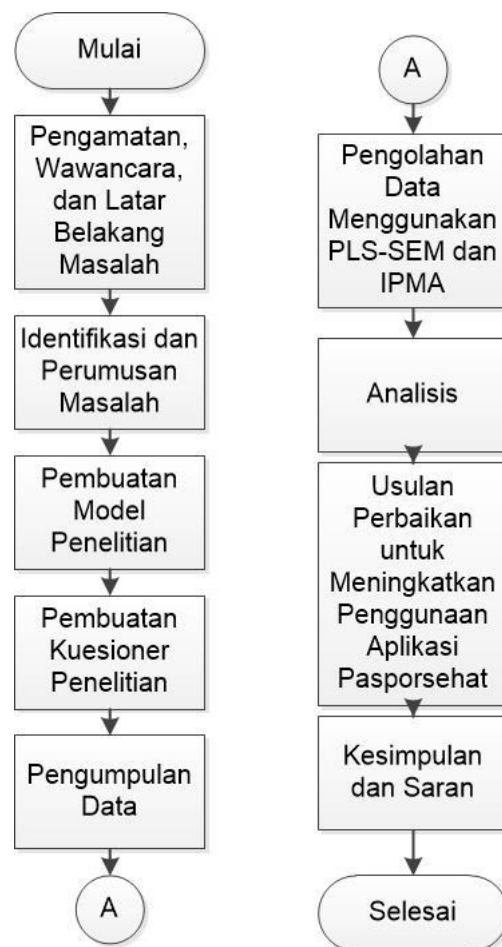
I.5. Manfaat Penelitian

Pada penelitian usulan perbaikan untuk meningkatkan penggunaan aplikasi Pasporsehat, terdapat beberapa manfaat yang diharapkan dapat diperoleh. Manfaat penelitian dimaksudkan untuk para pemegang kepentingan yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Berikut adalah manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian.

1. Dapat menambah wawasan dalam bidang *mHealth*.
2. Dapat menambah wawasan mengenai *Technology Acceptance Model* (TAM).
3. Dapat memberikan referensi bagi penelitian serupa lainnya terkait perbaikan aplikasi *mHealth* sejenis.

I.6. Metodologi Penelitian

Pada subbab VII akan dipaparkan metodologi penelitian yang digunakan. Metodologi penelitian merupakan tahapan sistematis yang dilakukan dari awal penelitian hingga pembuatan kesimpulan dan saran bagi perusahaan tempat penelitian. Metodologi penelitian ditulis untuk merencanakan penelitian yang lebih terstruktur dan terarah. Gambar I.3 adalah 9 tahapan yang digunakan dalam penelitian.



Gambar I. 3 Metodologi Penelitian

1. Pengamatan, Wawancara, dan Latar Belakang Masalah

Penelitian diawali dengan melakukan pengamatan terhadap aplikasi Pasporsehat dan berita permasalahan yang beredar. Kemudian dilanjutkan dengan melakukan wawancara kepada pihak Pasporsehat untuk mengklarifikasi permasalahan yang terjadi dan mengetahui pengguna dari aplikasi. Lalu penyusunan dan memahami latar belakang secara keseluruhan dapat dilakukan.

2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Kemudian mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan. Hal ini dilakukan selain dengan melakukan wawancara kepada pihak Pasporsehat, juga dilakukan wawancara kepada pengguna Pasporsehat. Identifikasi dan perumusan masalah dapat dilakukan setelah memahami permasalahan dari sudut pandang *provider* dan *end-user*.

3. Pembuatan Model Penelitian

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model teoritis yang sering digunakan dalam memprediksi penerimaan dari suatu sistem informasi atau teknologi komunikasi oleh pengguna individual. Namun demikian, model tersebut merupakan model dasar dari TAM. Oleh karena itu pada tahap dilakukan pencarian mengenai faktor-faktor kontekstual dan penggerak psikologis untuk memodifikasi model TAM dan mengembangkan hipotesis yang relevan digunakan untuk *mHealth*.

4. Pembuatan Kuesioner Penelitian

Setelah mengidentifikasi variabel-variabel pada model penelitian, selanjutnya menentukan indikator-indikator dari masing-masing variabel tersebut. Indikator-indikator tersebut kemudian dibuat kedalam bentuk pertanyaan kuesioner. Pertanyaan kuesioner nantinya akan diberikan kepada responden penelitian yaitu *pengguna mHealth*.

5. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada pengguna *mHealth* secara digital dengan bantuan *platform* yaitu *google form*. Pada kuesioner terdapat tiga bagian yang ditanyakan, yaitu data karakteristik responden, penilaian responden terhadap variabel model penelitian, dan pelayanan yang belum terlayani pada *mHealth* yang digunakan oleh pengguna.

6. Pengolahan Data Menggunakan PLS-SEM dan IPMA

Data kuesioner kemudian akan diolah menggunakan metode PLS-SEM. Tujuan dari pengolahan data adalah untuk dapat mengidentifikasi variabel yang mempengaruhi *mHealth Use Behaviour*. Diawali dengan melakukan evaluasi model pengukuran dan struktural terhadap data parameterisasi awal, dimana memastikan kriteria-kriteria untuk *composite reliability*, *loading* dan *communality (item reliability)*, *discriminant validity*, serta *average variance extracted (AVE)* terpenuhi. Apabila ada kriteria yang belum terpenuhi maka perlu dilakukan parameterisasi ulang hingga seluruh kriteria terpenuhi dan menghasilkan model akhir. Berdasarkan model akhir yang dihasilkan, selanjutnya dilakukan *bootstrapping* untuk mengetahui signifikansi *loading*, *structural path coefficients*, dan *total effect*. Selain itu juga dilakukan *collinearity assesment* dan perhitungan *R-square*. Usulan perbaikan akan diberikan berdasarkan variabel yang memiliki pengaruh yang signifikan, dengan urutan prioritas menurut *importance-performance matrix analysis (IPMA)*.

7. Analisis

Selanjutnya dilakukan analisis terhadap seluruh tahapan dan hasil pengolahan data yang dilakukan. Analisis juga dilakukan untuk dapat memberikan usulan yang menambah atau memperbaiki pelayanan oleh Pasporsehat guna meningkatkan penggunaan aplikasi.

8. Usulan Perbaikan untuk Meningkatkan Penggunaan Aplikasi

Usulan diberikan berdasarkan hasil pengolahan data PLS-SEM yaitu variabel-variabel yang signifikan berpengaruh terhadap *mHealth Use Behaviour*. Usulan yang diberikan adalah untuk menambah atau memperbaiki pelayanan oleh Pasporsehat untuk meningkatkan penggunaan aplikasi.

9. Kesimpulan dan Saran

Setelah melakukan keseluruhan tahapan penelitian, akan dibuat kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan. Kesimpulan dipaparkan dalam bentuk menjawab rumusan permasalahan penelitian. Sedangkan saran diberikan bagi penelitian serupa selanjutnya.

I.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian bab ini, dimuat latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian bab ini, dimuat pengertian dari objek penelitian yaitu *mHealth*, serta teori-teori yang berkaitan dengan model penelitian dan pengolahan data yang digunakan.

BAB III PENGUMPILAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini, dimuat proses pembuatan model penelitian yang relevan untuk penggunaan *mHealth*, pengembangan hipotesis dan butir pengukuran, dan pengolahan data kuesioner menggunakan PLS-SEM dan IPMA.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Pada bab ini, dimuat analisis dari hasil olahan PLS-SEM dan IPMA terhadap model penelitian. Berdasarkan analisis tersebut, diberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan penggunaan Pasporsehat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, di muat kesimpulan dan saran dari penulis berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

