

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *POST USE TRUST* DAN *CONTINUOUS USE INTENTION* APLIKASI SATU SEHAT

Indrajati Wahyuningtyastuti¹; Candiwan²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika,
Universitas Telkom, Bandung^{1,2}

Email : indrajatiw@student.telkomuniversity.ac.id¹; candiwan@telkomuniversity.ac.id²

ABSTRAK

Satu sehat yang merupakan layanan Kesehatan publik yang disediakan pemerintah Indonesia untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Satu sehat yang awalnya digunakan pada masa pandemi Covid-19 dengan nama Peduli Lindungi sempat memiliki jumlah pengguna mencapai 105 juta pengguna akan tetapi pada Maret 2023 turun drastis menjadi 1 juta pengguna saja. Pada penelitian ini akan menyelidiki dan menganalisis dampak dari perceived service quality, perceived risk, trust in government, dan trust in internet terhadap post use trust Aplikasi Satu Sehat/Peduli Lindungi dan dampak dari post use trust, perceived usefulness, dan satisfaction terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini melalui kuesioner online dan mencapai jumlah sampel sejumlah 256 orang untuk pengguna Satu Sehat/Peduli Lindungi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator yang mempengaruhi post use trust meliputi perceived risk, trust in government, dan trust in internet serta yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan meliputi post use trust, satisfaction, dan perceived usefulness. Sehingga pada penelitian ini menyimpulkan bahwa niat penggunaan berkelanjutan belum terlalu tinggi. Sehingga pada penelitian ini menyarankan penyebaran atau sosialisasi terkait aplikasi layanan kesehatan publik satu sehat ini dilakukan lebih meluas dengan diberikan sosialisasi serta bantuan teknis penggunaan.

Kata kunci : Aplikasi Satu Sehat; Kegunaan Yang Dirasakan; Kepercayaan Pasca-Penggunaan; Kepuasan; Niat Penggunaan Berkelanjutan Warga

ABSTRACT

Satu Sehat is a public health service provided by the Indonesian government to provide more effective and efficient services. Satu Sehat, which was originally used during the Covid-19 pandemic under the name Peduli Lindungi, had a total number of users reaching 105 million users, but in March 2023 it dropped dramatically to just 1 million users. This study will investigate and analyze the impact of perceived service quality, perceived risk, trust in government, and trust in the internet on post use trust of the Satu Sehat / Peduli Lindungi application and the impact of post use trust, perceived usefulness, and satisfaction on sustainable use intentions. The data collected in this study through an online questionnaire and reached a sample size of 256 people for Satu Sehat / Peduli Lindungi users. The results showed that indicators that affect post use trust include perceived risk, trust in government, and trust in the internet and those that affect sustainable use intentions include post use trust, satisfaction, and perceived usefulness. So that this study concludes that the intention of sustainable use is not too high. So that this study suggests that the dissemination or socialization related to the one healthy public health service application is carried out more widely by providing socialization and technical assistance for use.

Keywords : *Continuous Use Intentions; Perceived Usefulness; Post-Use Trust; Satisfaction; Satu Sehat Application*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan digitalisasi terkhusus di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan sehingga Sistem pemerintahan harus segera beradaptasi dengan keadaan saat ini dengan tujuan efisiensi dan efektivitas pada sistem pemerintahan salah satunya di bidang kesehatan. Keresahan masyarakat atas pelayanan publik yang lebih transparan, cepat, dan efektif. Walaupun Indonesia menduduki peringkat yang cukup baik Indonesia memiliki beberapa tantangan diantaranya keamanan internet, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang bisa memengaruhi kepercayaan terhadap e-government. Seiring dengan itu diperlukan juga mengetahui apa yang menyebabkan Masyarakat dapat menggunakan kembali e-government yang berdampak dalam perkembangan e-government di Indonesia khususnya pada bidang kesehatan. Dilansir pada katadata, pengguna peduli lindungi sempat mencapai 105 juta pengguna akan tetapi pada Maret 2023 ketika aplikasi peduli lindungi dirubah namanya menjadi satu sehat yang awalnya jumlah pengguna 105 juta turun menjadi 1 jutaan. Hal ini dipengaruhi status PPKM Covid-19 yang sudah dicabut oleh pemerintah dan membuat masyarakat berhenti menggunakan aplikasi. Masyarakat percaya akan sistem terkait pemberian informasi, penanganan yang lebih efisien akan tetapi tidak percaya dengan keamanan data, privasi, dan risiko kedepannya (Setyowati, 2023). Pada penelitian yang dilakukan oleh Danarto Tri Sasongko dkk, faktor yang memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pada penelitian sebelumnya adalah *perceived usefulness*, *satisfaction*, dan *kepercayaan* (Sasongko et al., 2021). Maka dari itu, pada penelitian ini akan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan pasca penggunaan dan niat penggunaan berkelanjutan.

Tantangan selanjutnya yang dihadapi Indonesia adalah sistem informasi yang masih sangat rawan dengan serangan siber. Indonesia masih sangat rawan terhadap serangan siber karena masih tergolong sering terdapat kejadian kebocoran data baik dalam instansi pemerintah maupun swasta. Dengan memanfaatkannya teknologi data disimpan secara online dan akan menjadi kerawanan keamanan data yang tersimpan. Maka dari itu, pemerintah juga harus mengimbangi dengan peningkatan keamanan sistem (Maheswara, 2023). Menurut dataindonesia, jumlah kasus kebocoran data pada

januari-juni 2023 sebanyak 35 kasus. Ada 4 kasus besar, 2 diantaranya merupakan sistem E-Government yaitu BPJS Ketenagakerjaan dan Data M-Paspor WNI. Data 19.56 juta pelanggan BPJS Ketenagakerjaan Indonesia diduga bocor dengan pihak penjual membagikan 100.000 data sampel yang berisi NIK, nama lengkap, alamat email, nomor telepon, dan lain sebagainya (Widi, 2023) . Dilansir pada CNNIndonesia, sebanyak 407 warga Kabupaten Garut mengalami pencurian data berupa data KTP yang kemudian digunakan untuk pinjaman online sehingga mereka ditagih oleh pihak pinjaman online ini padahal tidak meminjam uang sama sekali (Triatmojo, 2023) . Didukung oleh penelitian Anas Kanaana dkk, terdapat hubungan positif untuk variabel kualitas informasi/*information quality*, kualitas sistem/*system quality*, kualitas layanan/*service quality*, privasi, dan keamanan terhadap kepercayaan penggunaan layanan e-government (Kanaan et al., 2023) . Ditemukan juga pada penelitian Soharb Khan dkk, faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan layanan *e-government* adalah kepercayaan terhadap internet, manfaat yang dirasakan, kualitas informasi, privasi, dan keamanan (Khan et al., 2020) . Kepercayaan ini dipertimbangkan dalam dua fase yang berbeda, yaitu kepercayaan sebelum penggunaan dan kepercayaan pasca penggunaan. Kepercayaan sebelum penggunaan memengaruhi dalam niat pengguna untuk mengadopsi teknologi, sedangkan untuk kepercayaan pasca penggunaan memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan. Namun, masih banyak yang belum menjelaskan kepercayaan dalam fase pasca penggunaan ini secara rinci (Li & Xue, 2021). Maka dari itu perlu menggunakan variabel *perceived service quality* yang dibagi menjadi tiga yaitu variabel kualitas informasi/*information quality*, kualitas sistem/*system quality*, kualitas layanan/*service quality* serta variabel *perceived risk* yang dibagi menjadi dua yaitu persepsi privasi dan persepsi keamanan/*security* untuk menganalisis faktor kepercayaan pasca penggunaan.

Kepercayaan atau *trust* itu memiliki peran dalam keberhasilan penerapan *e-government* atau suatu aplikasi pemerintah. Studi yang sebelumnya menerapkan atau menggunakan model penerimaan teknologi seperti model MASEM yang digunakan pada penelitian (Mishra et al., 2023) yang hanya meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dari masyarakat kemudian niat penggunaan berkelanjutan. Kemudian pada penelitian selanjutnya yang menggunakan model UMEGA mendapatkan bahwa kualitas layanan dari sistem *e-government* dan kepercayaan

terhadap pemerintah juga berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan (Mensah et al., 2020) . Dalam penelitian yang lain, ditemukan juga kepercayaan disebutkan dipengaruhi oleh persepsi transparansi, akuntabilitas, keamanan, dan kemudahan penggunaan (Nguyen et al., 2023). Oleh karena itu, untuk menilai niat penggunaan berkelanjutan, peneliti menambahkan variabel *perceived usefulness* dan *satisfaction* ke dalam penelitian ini bersama dengan variabel kepercayaan pasca penggunaan. Transformasi dari Peduli Lindungi menjadi Satu Sehat mengakibatkan penurunan yang signifikan dalam jumlah pengguna aplikasi, bersama dengan beberapa faktor lainnya. Oleh karena itu, penelitian ini akan menyelidiki dan menganalisis pengaruh persepsi kualitas layanan, persepsi risiko, persepsi kepercayaan pada pemerintah, dan kepercayaan pada internet terhadap kepercayaan setelah penggunaan Aplikasi Satu Sehat/Peduli Lindungi. Selanjutnya, pengaruh kepercayaan setelah penggunaan, persepsi kegunaan, dan kepuasan terhadap niat penggunaan berkelanjutan akan dibahas.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Sebelumnya model Delone dan MCLean yang berpendapat bahwa faktor-faktor keberhasilan sistem informasi dapat dilihat dari kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan, dampak individu, dan dampak organisasi kemudian, pada 2003 memperbarui model dengan mengganti faktor penggunaan menjadi niat penggunaan serta menambahkan kualitas layanan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Saowakhon Nookhao dan Supaporn Kiattisin menggabungkan beberapa model seperti IS Success Model, TAM, UTAUT, SCT, dan yang lainnya akan tetapi tidak mengevaluasi secara jelas terkait faktor yang memengaruhi kepercayaan pengguna setelah penggunaan dalam penelitian ini hanya menjelaskan kepercayaan terhadap pemerintah saja (Nookhao & Kiattisin, 2023). Sehingga pada penelitian ini mengembangkan model komprehensif yang terdiri dari faktor-faktor pendahuluan dari kepercayaan pasca-penggunaan, persepsi kebergunaan, kepuasan, dan niat pengguna untuk terus menggunakan layanan seperti yang dilakukan pada penelitian sebelumnya (Li & Xue, 2021).

Faktor Interaksional

Kualitas informasi mengacu pada evaluasi Masyarakat terhadap kemudahan pemahaman, kelengkapan, relevansi, keakuratan, konsistensi, dan ketepatan waktu informasi yang disediakan sistem *e-government*. Kualitas layanan/ *service quality*

mengacu pada evaluasi masyarakat terhadap keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati layanan yang diberikan sistem e-Government. Kualitas sistem atau *System quality* ini mengacu pada evaluasi masyarakat terhadap kemampuan beradaptasi, ketersediaan, keandalan, waktu respons, dan kegunaan sistem e-Government (Li & Xue, 2021).

Faktor Internet dan Pemerintah

Kepercayaan Masyarakat terhadap pemerintah, merupakan keyakinan warga negara bahwa pemerintah dapat melakukan hal yang benar, memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, dan mempertimbangkan kepentingan Masyarakat dan merupakan kepercayaan berbasis entitas. Kepercayaan terhadap internet merupakan faktor utama di antara faktor lingkungan, dimana kepercayaan berbasis institusi yang artinya masyarakat yakin bahwa internet itu aman dan kebijakan serta peraturan publik saat ini dapat melindungi masyarakat dari berbagai risiko. Dikarenakan layanan e-Government disediakan melalui internet, pengguna dan pejabat pemerintah tidak dapat berinteraksi secara tatap muka kepercayaan Masyarakat terhadap internet dapat memengaruhi kepercayaan terhadap e-government (Li & Xue, 2021).

Kepercayaan Pasca Penggunaan dan Kegunaan, Kepuasan terhadap Layanan, dan Niat Penggunaan Berkelanjutan

Kepercayaan pengguna terhadap layanan online akan memengaruhi persepsi mereka mengenai kegunaan layanan tersebut. Maka dari itu, kepercayaan warga terhadap penggunaan *e-Government* dapat meningkatkan persepsi kebermanfaatannya melalui pengalaman penggunaan *e-Government*. Kepuasan merupakan perasaan positif pengguna setelah menggunakan layanan *e-Government*, yang dipengaruhi oleh kepercayaan yang terbentuk dalam proses interaksi antara pengguna dengan layanan *e-Government*. Menurut model kontinuitas IS, persepsi masyarakat mengenai kegunaan IS akan mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pengguna setelah mereka menggunakan sistem informasi (Li & Xue, 2021).

Sebelumnya model Delone dan MCLean yang berpendapat bahwa faktor-faktor keberhasilan sistem informasi ini mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan, dampak individu, dan dampak organisasi kemudian, pada 2003 memperbarui model dengan mengganti faktor penggunaan menjadi niat penggunaan serta menambahkan kualitas layanan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Min Yan dkk

hanya mengevaluasi faktor yang memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan dari mobile apps yang menggunakan faktor-faktor seperti kepuasan yang dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan, kemudahan yang dirasakan dan lain sebagainya dalam hal ini tidak mengevaluasi secara dalam mengenai kepercayaan pengguna setelah menggunakan dikarenakan hal ini penting dilakukan untuk mengevaluasi suatu layanan yang diberikan sehingga dapat diperbaiki kedepannya (Yan et al., 2021) . Kemudian penelitian selanjutnya dilakukan oleh Saowakhon Nookhao dan Supaporn Kiattisin menggabungkan beberapa model seperti IS Success Model, TAM, UTAUT, SCT, dan yang lainnya akan tetapi tidak mengevaluasi secara jelas terkait faktor yang memengaruhi kepercayaan pengguna setelah penggunaan dalam penelitian ini hanya menjelaskan kepercayaan terhadap pemerintah saja (Nookhao & Kiattisin, 2023) . Sehingga pada penelitian ini mengembangkan model komprehensif yang terdiri dari faktor-faktor pendahuluan dari kepercayaan pasca-penggunaan, persepsi kebergunaan, kepuasan, dan niat pengguna untuk terus menggunakan layanan seperti yang dilakukan pada penelitian sebelumnya (Li & Xue, 2021). Model ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana faktor-faktor interaksi, pemerintah, dan lingkungan mempengaruhi kepercayaan pasca-penggunaan pengguna, serta bagaimana kepercayaan pasca-penggunaan tersebut mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan Aplikasi Satu Sehat atau Peduli Lindungi. Pada penelitian yang dilakukan oleh Wenjuan model yang digunakan sudah sesuai dengan posisi aplikasi Satu Sehat yang sebelumnya pengguna peduli lindungi sempat mencapai 105 juta pengguna akan tetapi pada Maret 2023 ketika aplikasi peduli lindungi dirubah menjadi satu sehat jumlah pengguna hanya 1 jutaan (Setyowati, 2023) . Maka dari itu, pada penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran sebagai berikut : Lihat Gambar 1.

Dalam konteks Aplikasi Satu Sehat atau Peduli Lindungi di Indonesia, penelitian ini mencoba untuk menganalisis niat pengguna untuk terus menggunakan Aplikasi Satu Sehat atau Peduli Lindungi dari perspektif kepercayaan pasca-penggunaan. Penelitian ini juga memperhitungkan faktor-faktor seperti karakteristik layanan, lembaga pemerintah, privasi, keamanan, dan teknologi dalam mempengaruhi kepercayaan pasca-penggunaan pengguna terhadap Aplikasi Satu Sehat atau Peduli Lindungi. Dengan mengintegrasikan faktor-faktor ini dalam kerangka pemikiran yang disusun, penelitian ini berusaha untuk memberikan pemahaman yang valid tentang faktor-faktor yang

mempengaruhi kepercayaan pasca-penggunaan dan bagaimana kepercayaan pasca-penggunaan ini memengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan Aplikasi Satu Sehat atau Peduli Lindungi.

Pengguna yang mengalami kualitas yang baik dalam penggunaan Aplikasi, seperti responsif, mudah digunakan, dan efisien, cenderung akan memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap layanan tersebut. Evaluasi kualitas informasi berkaitan dengan kemudahan pemahaman, kelengkapan, relevansi, akurasi, konsistensi, dan ketepatan bagi warga negara dalam kaitannya dengan waktu informasi yang diberikan oleh sistem. Evaluasi kualitas sistem melibatkan penilaian warga tentang kemampuan beradaptasi, ketersediaan, keandalan, waktu respons, dan kegunaan sistem. Hubungan antara ketiga variabel ini dan kepercayaan pada e-government telah menjadi subjek penelitian dalam berbagai studi empiris contohnya dalam penelitian Kanaan, dalam penelitian ini kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan (Kanaan et al., 2023). Kemudian, pada penelitian yang lain dari ketiga variabel ini yang berpengaruh signifikan adalah kualitas informasi dan kualitas layanan namun pada variabel kualitas sistem tidak signifikan (Li & Xue, 2021). Pada penelitian ini berfokus pada kepercayaan pasca penggunaan masyarakat untuk *e-government* pada bidang kesehatan sehingga penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: Adanya pengaruh kualitas informasi terhadap kepercayaan masyarakat pasca penggunaan

H2: Adanya pengaruh kualitas sistem terhadap kepercayaan masyarakat pasca penggunaan

H3: Adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan masyarakat pasca penggunaan

Adapun persepsi masyarakat terkait keamanan dan privasi merupakan faktor penting dalam penggunaan e-government. Dalam konteks Aplikasi, persepsi pengguna terhadap ketidakamanan atau kehilangan privasi dapat mengurangi kepercayaan mereka terhadap Aplikasi. Dalam Kanaan, ditemukan bahwa persepsi mengenai privasi dan keamanan juga berdampak terhadap kepercayaan pasca penggunaan (Kanaan et al., 2023). Pada penelitian lain ditemukan perbedaan dan disebutkan bahwa *perceived*

privacy dan *security* berpengaruh negative (Li & Xue, 2021) . Maka dari itu pada penelitian ini, peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut

H4: Adanya pengaruh persepsi risiko terhadap kepercayaan masyarakat pasca penggunaan

Dalam konteks Aplikasi yang merupakan implementasi *e-government*, pengguna yang memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap pemerintah cenderung akan memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap layanan Aplikasi yang disediakan oleh pemerintah. Pada penelitian lain disebutkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan internet dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi atau situs *e-Government* pasca penggunaan (Li & Xue, 2021) . Pada penelitian sebelumnya juga ditemukan bahwa faktor pemerintah menjadi faktor yang memengaruhi kepercayaan terhadap layanan e-government (Nookhao & Kiattisin, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut

H5: Adanya pengaruh kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepercayaan masyarakat pasca penggunaan

Kepercayaan terhadap internet sebagai media komunikasi dan transaksi yang aman dan andal akan memperkuat kepercayaan pengguna terhadap layanan Aplikasi yang disampaikan melalui internet. Penelitian sebelumnya juga menyebutkan bahwa kepercayaan terhadap internet berhubungan positif terhadap kepercayaan (Li & Xue, 2021). Sehingga penelitian ini mengajukan hipotesis berikut ini

H6: Adanya pengaruh kepercayaan kepada internet terhadap kepercayaan masyarakat pasca penggunaan

Pada penelitian yang dilakukan oleh Danarto Tri Sasongko dkk, faktor yang memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pada penelitian sebelumnya adalah *perceived usefulness*, *satisfaction*, dan kepercayaan (Sasongko et al., 2021).

Kepercayaan pasca-penggunaan pengguna yang tinggi akan memperkuat persepsi kebergunaan pengguna terhadap Aplikasi. Pada penelitian sebelumnya juga menunjukkan adanya hubungan antara kepercayaan dengan kegunaan yang dirasakan setelah mereka menggunakan layanan tersebut (Li & Xue, 2021).

H7: Adanya pengaruh kepercayaan pasca penggunaan terhadap persepsi kegunaan

Kepercayaan pasca-penggunaan pengguna yang tinggi akan merasa lebih puas dengan layanan yang mereka terima karena mereka memiliki keyakinan bahwa layanan

tersebut dapat diandalkan. Pada penelitian sebelumnya, ditemukan bahwa kepercayaan setelah menggunakan suatu layanan dapat menjadi faktor peningkatan kepuasan (Li & Xue, 2021). Dengan seperti itu penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut

H8: Adanya pengaruh kepercayaan pasca penggunaan terhadap kepuasan

Dalam konteks ini, kepercayaan pasca-penggunaan pengguna akan mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan Aplikasi melalui faktor-faktor seperti persepsi kebergunaan dan kepuasan pengguna. Seperti yang ditemukan pada penelitian sebelumnya bahwa kepercayaan setelah penggunaan layanan akan menjadikan yakin sehingga dapat merubah niat penggunaan berkelanjutan (Li & Xue, 2021). Maka dari itu, penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut

H9: Adanya pengaruh kepercayaan pasca penggunaan terhadap niat penggunaan berkelanjutan.

Persepsi Kebergunaan yang tinggi akan memperkuat niat pengguna untuk menggunakan berkelanjutan Aplikasi. Pengguna yang memiliki melihat layanan tersebut sebagai berguna dan memberikan manfaat yang signifikan bagi mereka akan memengaruhi niat mereka dalam penggunaan setelahnya. Pada penelitian sebelumnya pengaruh kegunaan dapat memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan melalui faktor kepuasan dan pada penelitian yang lain juga disebutkan bahwa persepsi terhadap manfaat atau kegunaan ini berpengaruh niat pengguna untuk menggunakan terus menerus (Yan et al., 2021) (Li & Xue, 2021). Maka dari itu, penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut

H10: Adanya pengaruh kegunaan yang dirasakan terhadap niat penggunaan berkelanjutan.

Kepuasan pengguna yang tinggi akan memperkuat niat penggunaan berkelanjutan terhadap layanan Aplikasi. Pada penelitian sebelumnya disebutkan bahwa kepuasan pengguna ini akan memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan (Li & Xue, 2021). Maka dari itu, penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut

H11: Adanya pengaruh kepuasan terhadap niat penggunaan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses

penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020:229).

Tahapan Penelitian

Lihat pada Gambar 2, Dalam penelitian bermula dengan adanya fenomena masalah atau potensi, penelitian kuantitatif perlu data yang valid. Kemudian setelah validasi masalah dijelaskan pada latar belakang kemudian diidentifikasi dan diberikan batasan penelitian. Setelah itu perlu dibuat rumusan masalah yang dibuat dalam bentuk pertanyaan. Berdasarkan rumusan masalah yang disusun kemudian diberikan penjelasan teori untuk menjadi dasar dalam menjawab pada penelitian. Perkiraan jawaban yang berdasarkan teori akan dibuat dalam bentuk hipotesis yang selanjutnya akan diuji kebenarannya secara empiris. Maka, diperlukan penentuan populasi sebagai objek pengujian beserta penyiapan instrument penelitian jika, populasi terlalu besar dapat mengambil sampel untuk efisiensi penelitian dengan catatan sampel harus mewakili populasi. Kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk menguji bahwa instrument dapat mengukur variabel dengan baik. Setelah diuji, penelitian dapat dilanjutkan kepada seluruh sampel. Data yang sudah terkumpul akan dianalisis untuk menjawab rumusan masalah beserta menguji hipotesis. Setelah itu hasil analisis diberikan pembahasan yang rasional dan mendalam beserta diberikan interpretasi terhadap data yang disajikan. Setelah itu, diberikan kesimpulan yang menjawab secara singkat terkait rumusan masalah. Dan yang terakhir dapat memberikan saran berdasarkan kesimpulan hasil penelitian agar masalah dalam penelitian dapat dipecahkan (Sugiyono, 2022).

Populasi dan Sampel

Populasi sendiri merupakan keseluruhan orang, kejadian, atau hal-hal menarik yang akan menarik peneliti untuk diberikan kesimpulan berdasarkan statistik sampel (Sekaran & Bougie, 2017). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat Indonesia yang sudah pernah menggunakan aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat. Dikarenakan jumlah populasi terlalu banyak diperlukan sampel. Maka, penelitian ini hanya mengambil sampel kecil untuk diteliti, dan dengan asumsi bahwa sampel kecil ini dapat digunakan untuk menggeneralisasikan populasi. Dengan metode sampel purposive, peneliti akan memberikan kuesioner kepada responden yang telah atau saat ini menggunakan aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat. Di Indonesia, kuesioner

online tersebar melalui media sosial. Penghitungan jumlah sampel minimal pada penelitian ini menggunakan metode inverse square root yang mempertimbangkan probabilitas rasio koefisien jalur dengan kesalahan standar akan lebih besar dari nilai kritis uji statistic dengan level signifikasni tertentu. Common power level pada suatu penelitian sebesar 80% dan significance level sebesar 5% (Hair et al., 2022).

$$n_{min} > \left(\frac{2.486}{|P_{min}|} \right)^2 \quad (1)$$

Keterangan :

n_min = jumlah sampel minimal

P_min = path coefficient minimal

Pada penelitian ini menggunakan minimum path coefficient sebesar 0.2. Selanjutnya akan dilakukan perhitungan dengan rumus tersebut :

$$n_{min} > \left(\frac{2.486}{|0.2|} \right)^2$$
$$n_{min} > 154.5049$$

Berdasarkan perhitungan sampel di atas, jumlah sampel minimal pada penelitian ini berjumlah 155 responden.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Karakteristik Responden

Pada penelitian ini berhasil mengumpulkan 256 responden dengan demografi responden pada tabel 1. Ditunjukkan bahwa jumlah laki-laki (44.9%) lebih sedikit dibandingkan dengan perempuan (55.1%). Sebagian besar responden pada generasi (49.6%) dan di rentang usia 20-29 tahun (57%). Tingkat pendidikan terakhir responden yang paling tinggi pada penelitian ini paling banyak adalah SMA(58,2%). Responden sebagian besar merupakan pelajar/mahasiswa (43%) dan Pekerja swasta (254%). Dari segi tingkat pendidikan responden telah menamatkan sekolah menengah atas (58,2%) dan meraih gelas sarjana (26.2%). Dan sebagian besar responden memiliki rentang pendapatan sebesar Rp1.000.000 – Rp5.000.000 setiap bulan (48%). Terakhir, mengenai frekuensi penggunaan responden menggunakan Aplikasi Satu Sehat/Peduli Lindungi mayoritas menggunakan 1-3 kali dalam 3 bulan kebelakang (78.9%) dan 4-6 kali (21.1%). Lihat Pada Tabel 1.

Analisis *Outer Model*

Outer model merupakan model untuk menjelaskan hubungan antar variabel laten dengan indikatornya. Atau *outer model* ini mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya (Abdillah & Hartono, 2015). Uji yang dilakukan pada *outer model*, sebagai berikut:

a. Convergent Validity

Nilai *Loading Factor* (LF) pada variabel laten dengan indikatornya, dengan nilai LF yang diharapkan lebih besar dari 0,7, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 2, dari 33 pernyataan, seluruh nilai LF lebih besar dari 0,7, menunjukkan bahwa pernyataan untuk kuesioner valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Lihat Pada Tabel 2.

b. Discriminant validity

Nilai AVE dan *square root* dari hubungan variabel laten dihitung dengan menggunakan kriteria *Fornell-larcker*. Akibatnya, nilai *square root* dari setiap konstruk AVE harus lebih besar daripada nilai korelasinya dengan konstruk lainnya. Ini ditunjukkan dalam tabel 3, yang menunjukkan bahwa nilai *square root* dari setiap variabel lebih besar daripada nilai korelasinya dengan variabel lain. Lihat Pada Tabel 3.

c. Composite reliability

Reliabilitas tinggi ditunjukkan oleh data dengan nilai reliabilitas komposit lebih dari 0,7. Semua variabel penelitian ini memiliki konsistensi internal yang memadai untuk mengukur konstruk, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4.

d. Average Variance Extracted (AVE)

Nilai AVE yang diharapkan $> 0,5$. Pada tabel 4, menunjukkan bahwa semua indikator pada penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel memiliki nilai $> 0,5$ sehingga dikatakan valid dan dapat diterima. Lihat Pada Tabel 4.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menunjukkan bukti reliabilitas yang cukup serta validitas sehingga dapat dilanjutkan untuk menjabarkan hasil.

Analisis Inner Model

Dalam melakukan pengujian model struktural diawali dengan mengukur nilai *R-square* untuk konstruk dependen. Lihat Pada Tabel 5.

R Square, yang merupakan kekuatan prediksi, menunjukkan korelasi kuadrat antara nilai aktual dan prediksi konstruk untuk konstruk endogen tertentu. *R Kuadrat* menunjukkan efek gabungan dari variabel laten endogen pada variabel laten eksogen,

serta jumlah varians konstruk endogen yang dijelaskan oleh semua konstruk yang berhubungan. Kriterianya ketika 0,75 dianggap kuat, 0,50 moderat, dan 0,25 lemah. Pada penelitian ditemukan bahwa nilainya sekitar 0.5, konstruk eksogen yang terkait dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 6.

Setelah melakukan *path analysis* dan didapatkan hasil pada tabel 6 bahwa yang paling besar memengaruhi *post use trust* adalah variabel *trust in internet* yang memiliki nilai T 4.613 dan nilai P 0.000, kemudian *trust in government* yang memiliki nilai T 4.054 dan Nilai P 0.000, dan *perceived risk* yang memiliki nilai T sebesar 2.743 dan Nilai P 0.006. Hasil menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah dan kepercayaan terhadap internet serta penerimaan risiko mempunyai pengaruh positif terhadap kepercayaan pasca penggunaan maka dari itu H4, H5, dan H6 didukung. Demikian pula, kepercayaan pasca penggunaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness*, *Satisfaction*, dan *Continuous Use Intention*, variabel yang paling besar dipengaruhi oleh *Post Use Trust* adalah *Perceived Usefulness* dikarenakan nilai T mencapai 22.656 dan Nilai P sebesar 0.000 maka dari itu H7, H8, H9 didukung. Selanjutnya, dan yang mempengaruhi *Continuous Use Intention* paling besar adalah *Satisfaction* dimana nilai T 4.619 dan Nilai P 0.000 kemudian *perceived usefulness* dan *post use trust* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *continuous use intention* sehingga H10 dan H11 didukung.

Pada penelitian ini faktor kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap variabel kepercayaan pasca penggunaan masyarakat sehingga H1, H2, dan H3 pada penelitian ini ditolak. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya *perceived service quality* yang pada penelitian ini dibagi menjadi 3 yaitu *information quality*, *system quality*, dan *service quality* tidak berpengaruh terhadap kepercayaan. Akan tetapi bertentangan pada penelitian yang dilakukan oleh Kanaan yang menunjukkan bahwa hubungan antara ketiga variabel yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan (Kanaan et al., 2023). Akan tetapi dari penelitian lain menyebutkan bahwa ketidakresponsifan layanan dan tingkat akurasi dalam menu status aplikasi yang berbeda juga dapat memengaruhi kepercayaan pelanggan sehingga juga mempengaruhi kepuasan pelanggan (Aditya et al., 2023).

Adapun persepsi masyarakat terkait keamanan dan privasi pada penelitian ini berpengaruh, sehingga H4 diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian Kanaan, yang ditemukan bahwa persepsi mengenai privasi dan keamanan juga berdampak terhadap kepercayaan pasca penggunaan (Kanaan et al., 2023). Dan juga pada penelitian Sasongko, *perceived risk* yang didalamnya ada *privacy* dan *security* berdampak pada kepercayaan pengguna (Sasongko et al., 2021). Dalam penelitian lain juga disebutkan bahwa *perceived risk* ini berpengaruh pada niat penggunaan berkelanjutan sehingga perbedaan pada penelitian ini *perceived risk* mempengaruhi trust terlebih dahulu (Reskyana & Candiwan, 2020). Kemudian, tidak hanya mengenai *perceived risk* faktor kepercayaan terhadap internet dan pemerintah atau yang terletak pada H5 dan H6 ini diterima. Pada penelitian sebelumnya juga ditemukan bahwa faktor pemerintah menjadi faktor yang memengaruhi kepercayaan terhadap layanan e-government (Nookhao & Kiattisin, 2023). Dan juga menyebutkan bahwa kepercayaan terhadap internet berhubungan positif terhadap kepercayaan (Li & Xue, 2021).

Pada penelitian ini ditemukan bahwa responden yang memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap layanan Aplikasi akan cenderung melihat layanan tersebut sebagai berguna dan memberikan manfaat yang signifikan bagi mereka. Sehingga pada H7 pada penelitian ini diterima dikarenakan terdapat pengaruh kepercayaan pasca penggunaan terhadap persepsi kegunaan. Yang sejalan dengan penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan adanya hubungan antara kepercayaan dengan kegunaan yang dirasakan setelah mereka menggunakan layanan tersebut (Li & Xue, 2021). Pada penelitian ini responden memiliki kepercayaan yang tinggi akan merasa lebih puas dengan layanan yang mereka terima karena mereka memiliki keyakinan bahwa layanan tersebut dapat diandalkan dan memberikan hasil yang diharapkan, sehingga H8 pada penelitian ini diterima. Hal ini sejalan pada penelitian sebelumnya, ditemukan bahwa kepercayaan setelah menggunakan suatu layanan dapat menjadi faktor peningkatan kepuasan (Li & Xue, 2021). Dan juga pada penelitian Susanto kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Susanto et al., 2023). Pada penelitian lain disebutkan adanya bahwa *variable trust* juga mempengaruhi kepuasan (Yustan et al., 2024). Pada penelitian ini kepercayaan pasca-penggunaan pengguna akan mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan Aplikasi dan dalam penelitian ini H9 diterima. Seperti yang ditemukan pada penelitian sebelumnya bahwa kepercayaan setelah penggunaan layanan

akan menjadikan yakin sehingga dapat merubah niat penggunaan berkelanjutan (Li & Xue, 2021). Dan juga pada penelitian lain juga menyebutkan bahwa kepercayaan akan mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan (Laurence & Candiwan, 2020).

Pada penelitian ini ditemukan bahwa responden yang melihat layanan tersebut sebagai berguna dan memberikan manfaat yang signifikan hal ini akan memengaruhi niat mereka dalam penggunaan setelahnya. Maka dari itu pada penelitian ini H10 diterima. Hal ini sejalan pada penelitian sebelumnya pengaruh kegunaan dapat memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan melalui faktor kepuasan (Yan et al., 2021) dan pada penelitian yang lain juga disebutkan bahwa persepsi terhadap manfaat atau kegunaan ini berpengaruh niat pengguna untuk menggunakan terus menerus (Li & Xue, 2021). Di penelitian lagi juga disebutkan yang mempengaruhi aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, kompleksitas rendah, dan kegunaan bagi pengguna juga dapat memengaruhi kepuasan pelanggan (Aditya et al., 2023). Pada penelitian ini ditemukan bahwa responden yang merasa lebih puas dengan layanan yang mereka terima karena mereka memiliki keyakinan bahwa layanan tersebut dapat diandalkan dan memberikan hasil yang diharapkan akan memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan. Maka dari itu, pada penelitian ini H11 diterima. Hal ini sejalan pada penelitian sebelumnya disebutkan bahwa kepuasan pengguna ini akan memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan (Li & Xue, 2021). Kemudian disebutkan juga pada penelitian yang lain, bahwa Niat berlanjut konsumen untuk terus menggunakan aplikasi dipengaruhi oleh *Habit*, *Hedonic Motivation*, *Performance Expectancy*, *Price Value*, dan *Social Influence* (Indrawati et al., 2021). Dan juga faktor lain yang disebutkan seperti *Hedonic Motivation*, *System Quality*, *Habit*, dan *Performance Expectancy* (Indrawati & Amalia, 2019).

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul untuk membentuk sebuah kesimpulan yang berlaku untuk umum. Data yang terkumpul kemudian ditabulasikan dan didiskusikan secara deskriptif [14]. Kategori yang digunakan adalah Sangat Buruk (20% - 36%), Buruk (>36% - 52%), Cukup/Netral (>52% - 68%), Baik (>68% - 84%), Sangat Baik (>84% - 100%). Berikut adalah tabel analisis deskriptif Lihat Pada Tabel 7.

Dari hasil analisis deskriptif pada tabel 7 secara kumulatif bahwa dari 256 responden yang diambil, responden memberikan penilaian sesuai terhadap pernyataan yang terkait dengan variabel Information Quality yang menunjukkan bahwa masuk dalam kriteria baik. Informasi yang diberikan Aplikasi Satu Sehat/Peduli Lindungi merupakan informasi yang terbaru, akurat, dan terorganisir secara baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan responden. Kemudian dalam variabel Service Quality memiliki kriteria baik. Pelayanan Aplikasi Satu Sehat/Peduli Lindungi dilakukan dengan baik ketika responden menemui masalah serta memastikan fungsi layanan berjalan dengan baik sehingga stabil penggunaannya. Kemudian dalam variabel System Quality memiliki kriteria baik. Sistem Aplikasi Satu Sehat/Peduli Lindungi yang dirasakan oleh responden baik seperti responden dapat melakukan login setiap saat dan dapat mengunjungi tautan yang disediakan aplikasi serta aplikasi dilengkapi dengan pedoman sehingga responden dapat memahami cara kerja aplikasi. Setelah itu, pada variabel Perceived Risk memiliki kriteria baik. Responden mengetahui bahwa informasi yang diberikan ke aplikasi aman serta tidak dibagikan dan responden dapat mencegah akses yang tidak sah terkait informasi pribadi mereka. Setelah itu, pada variabel Trust in Government memiliki kriteria tinggi. Responden percaya bahwa Aplikasi Satu Sehat/Peduli Lindungi milik pemerintah dan merupakan kegiatan pemerintah sebagai Upaya dalam bidang Kesehatan. Kemudian, pada variabel Trust in Internet memiliki kriteria baik. Responden merasa ekosistem internet sudah aman dan sesuai dengan undang-undang. Kemudian, pada variabel Post use trust memiliki kriteria baik. Responden merasa bebas risiko dengan menggunakan Aplikasi Satu Sehat/Peduli Lindungi dan aplikasi ini dapat diandalkan. Setelah itu pada variabel Perceived Usefulness memiliki kriteria baik. Responden merasa aplikasi yang berguna dan memberikan layanan yang baik seperti memberikan ruang dalam memberikan kritik dan saran. Kemudian, pada variabel Satisfaction masuk dalam kategori cukup. Responden merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan dan menjadi pengalaman yang cukup dalam memenuhi kebutuhan dalam bidang Kesehatan seperti mencari obat, rumah sakit, dan tenaga kesehatan. Kemudian, pada variabel continuous use intention masuk dalam kriteria baik/tinggi. Responden bersedia menggunakan Aplikasi Satu Sehat/Peduli Lindungi secara terus menerus dan akan biasa saja dalam merekomendasikan kepada orang lain.

KESIMPULAN

Kualitas Informasi yang diberikan oleh layanan atau aplikasi dianggap akurat, terbaru, dan terorganisir dengan baik sehingga memenuhi kebutuhan responden. Dan juga kualitas layanan juga dianggap baik oleh Masyarakat. Layanan dianggap baik ketika ada masalah dengan layanan dan fungsinya berjalan dengan baik sehingga penggunaannya stabil. Kemudian, responden memiliki persepsi positif terhadap kualitas sistem karena aplikasi memiliki pedoman yang membantu pengguna memahami cara kerja aplikasi dan mereka dapat login kapan saja. Akan tetapi, pada penelitian ini disimpulkan bahwa faktor ini tidak mempengaruhi kepercayaan pasca penggunaan. Faktor yang mempengaruhi adalah persepsi terhadap risiko, responden memiliki persepsi baik terhadap risiko privasi dan keamanan terkait dengan suatu layanan atau aplikasi. Dan juga responden mengetahui bahwa informasi yang diberikan aman dan tidak dibagikan serta dapat mencegah akses yang tidak sah terkait informasi pribadi mereka, akan tetapi responden masih merasa perlindungan akan data mereka dalam kategori cukup sehingga mempengaruhi kepercayaan mereka terhadap aplikasi.

Kepercayaan terhadap Pemerintah pada penelitian ini berdampak pada kepercayaan pasca penggunaan terhadap layanan atau aplikasi. Responden percaya bahwa layanan atau aplikasi tersebut dimiliki oleh pemerintah dan dapat dipercaya cenderung memiliki kepercayaan pasca penggunaan yang baik. Kemudian, kepercayaan terhadap Internet memengaruhi kepercayaan pasca penggunaan. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap internet berkorelasi positif dengan kepercayaan pasca penggunaan terhadap suatu layanan atau aplikasi. Individu yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap internet cenderung memiliki kepercayaan pasca penggunaan yang baik terhadap suatu layanan atau aplikasi. Pada penelitian ini faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pasca penggunaan Aplikasi Satu Sehat/Peduli Lindungi meliputi kepercayaan pada pemerintah dan kepercayaan pada internet. Dan untuk variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasca penggunaan. Hal ini dapat disebabkan oleh tingkat kepercayaan yang sudah tinggi dari masyarakat Indonesia terhadap pemerintah, sehingga aspek-aspek tersebut tidak menjadi fokus utama dalam pembentukan kepercayaan pasca penggunaan dan juga menunjukkan pentingnya peran

pemerintah dalam memberikan layanan yang berkualitas dan menjaga keamanan internet bagi masyarakat.

Kepercayaan pasca penggunaan memengaruhi persepsi kegunaan. Responden yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap suatu layanan cenderung melihat layanan tersebut sebagai berguna dan bermanfaat bagi mereka. Selain itu, kepercayaan pasca penggunaan dapat memengaruhi bagaimana pengguna menganggap kegunaan suatu aplikasi atau layanan setelah menggunakannya. Kemudian, kepercayaan pasca penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Responden yang memiliki kepercayaan tinggi akan merasa lebih puas dengan layanan yang mereka terima karena mereka yakin layanan tersebut dapat diandalkan dan memberikan hasil yang diharapkan. Kepercayaan pasca penggunaan dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna dengan suatu layanan atau aplikasi. Dan kepercayaan setelah penggunaan layanan akan memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan. Layanan dengan kepercayaan tinggi akan membuat pengguna yakin dan memiliki kemampuan untuk mengubah niat penggunaan menjadi berkelanjutan. Jadi, faktor kepuasan dan persepsi kegunaan dapat memengaruhi kepercayaan pasca penggunaan.

Kepercayaan Pasca Penggunaan dapat memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan. Layanan dengan kepercayaan pasca penggunaan yang tinggi akan membuat pengguna yakin dan dapat merubah niat penggunaan menjadi berkelanjutan. Kepercayaan pasca penggunaan terhadap suatu aplikasi atau layanan dapat menjadi komponen penting dalam membentuk niat penggunaan berkelanjutan. Dan persepsi kegunaan pada penelitian ini juga dapat memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan. Responden yang melihat layanan sebagai berguna dan memberikan manfaat yang signifikan cenderung memiliki niat penggunaan berkelanjutan. Responden yang memiliki persepsi kegunaan yang positif dapat mendorong orang untuk terus menggunakan layanan atau aplikasi tersebut. Pengguna yang merasa puas dengan layanan yang mereka terima cenderung memiliki niat untuk terus menggunakannya. Pengguna yang merasa puas dengan layanan yang mereka terima cenderung memiliki niat untuk terus menggunakan layanan atau aplikasi tersebut. Kepuasan pengguna dapat menjadi faktor yang memengaruhi keputusan untuk terus menggunakan layanan atau aplikasi tersebut. Kepercayaan pasca penggunaan, perceived usefulness, dan satisfaction memiliki pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan (continuous use

intention). Namun, masih terdapat sejumlah responden yang belum sepenuhnya mau menggunakan aplikasi ini secara berkelanjutan. Untuk meningkatkan kepercayaan pasca penggunaan, perlu dilakukan peningkatan dalam meyakinkan responden tentang keamanan dan kualitas layanan yang disediakan oleh pemerintah melalui aplikasi tersebut. Sosialisasi yang lebih efektif juga diperlukan untuk meningkatkan pemahaman dan penggunaan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi.

Dalam penelitian ini faktor yang berpengaruh adalah perceived risk dengan seperti itu perlunya peningkatan keamanan dan privasi. Dengan meningkatkan langkah-langkah keamanan aplikasi untuk melindungi data pengguna. Dan juga menjelaskan kepada pengguna tentang kebijakan keamanan dan privasi yang berlaku, serta meningkatkan kesadaran pengguna akan pentingnya menjaga keamanan dan privasi data mereka. Setelah itu perlunya membangun kepercayaan pasca penggunaan dengan mengkomunikasikan kepada pengguna tentang upaya untuk meningkatkan layanan, sistem, dan keamanan, dan berikan mekanisme umpan balik untuk memperbaiki kesalahan dan meningkatkan kepuasan pengguna. Serta menunjukkan transparansi dan konsistensi dalam menjalankan layanan atau aplikasi dapat membangun kepercayaan pengguna. Meningkatkan kualitas informasi, Dalam aplikasi perlu diperhatikan informasi yang diberikan harus selalu terbaru, akurat, dan terorganisir dengan baik. Pastikan informasi mudah dipahami dan relevan. Dan juga tetap memberikan layanan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan pengguna; menyediakan mekanisme untuk menangani masalah atau keluhan pengguna dengan cepat dan efektif; dan memberikan pelatihan kepada tim layanan untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan layanan berkualitas. Serta tetap memberikan panduan pengguna yang jelas dan mudah dipahami untuk memudahkan pengguna menggunakan aplikasi; memastikan bahwa sistem aplikasi berjalan dengan baik dan stabil; dan melakukan uji coba berkala untuk memastikan kualitas dan kehandalan sistem.

Penelitian ini tentunya memiliki keterbatasan penelitian yaitu variabel yang digunakan, responden yang masih didominasi oleh satu kelompok, dan juga keterbatasan mengenai pendalaman faktor-faktor. Dengan demikian, penelitian ini menyoroti pentingnya faktor-faktor seperti Persepsi terhadap risiko, kepercayaan terhadap pemerintah, dan kepercayaan terhadap internet dalam membentuk kepercayaan pasca penggunaan terhadap Aplikasi Satu Sehat / Peduli Lindungi yang kemudian

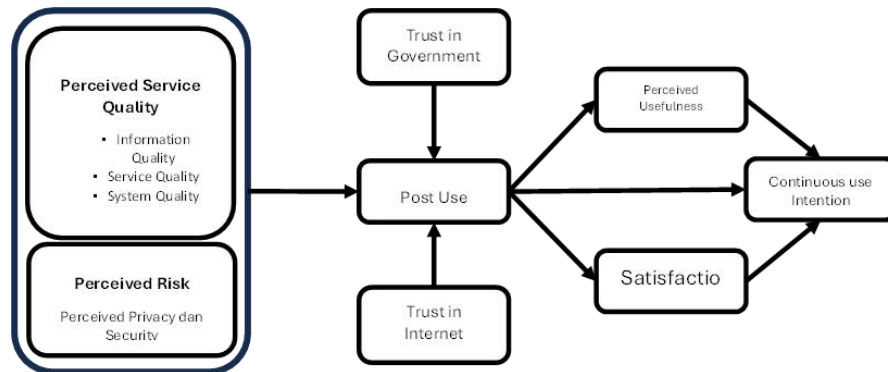
mempengaruhi kepuasan pengguna. Dalam penelitian selanjutnya perlu untuk dilakukan pengkajian lebih dalam mengenai faktor-faktor lain yang bisa mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan dengan menggabungkan beberapa teori lainnya. Dan dapat juga memasukkan konsep-konsep dari teori manajemen risiko untuk mengidentifikasi strategi mitigasi risiko yang dapat meningkatkan kepercayaan pasca penggunaan.

DAFTAR PUSTAKA

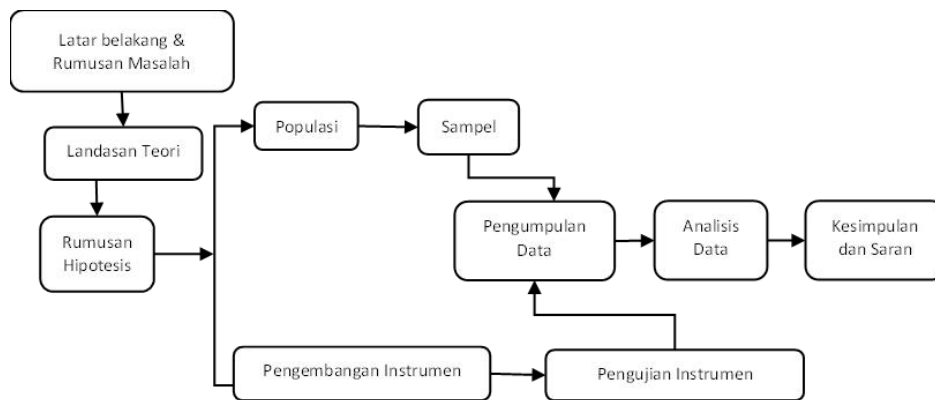
- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) - Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Penerbit Andi.
- Aditya, I. A., Haryadi, F. N., Haryani, I., Rachmawati, I., Ramadhani, D. P., Tantra, T., & Alamsyah, A. (2023). Understanding service quality concerns from public discourse in Indonesia state electric company. *Heliyon*, 9(8). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18768>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt Marko. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Indrawati, & Amalia, F. (2019). The Used of Modified UTAUT 2 Model to Analyze The Continuance Intention of Travel Mobile Application. *International Conference on Information and Communication Technology (ICoICT)*.
- Indrawati, Khairunnisa, B., & Muthaiyah, S. (2021). Understanding Factors Influencing Continuance Intention Of Users Toward Community-Based Traffic And Navigation Application In Indonesia. *Tuskish Journal of Computer and Mathematic Education*, 12.
- Kanaan, A., Al-Hawamleh, A., Abulfaraj, A., Al-Kaseasbeh, H. M., & Alorfi, A. H. (2023). The effect of quality, security and privacy factors on trust and intention to use e-government services. *International Journal of Data and Network Science*, 7(1), 185–198. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.11.004>
- Khan, S., Rahim, N. Z. A., & Maarop, N. (2020). A systematic literature review and a proposed model on antecedents of trust to use social media for e-government services. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 7(2), 44–56. <https://doi.org/10.21833/ijaas.2020.02.007>
- Laurence, S., & Candiwan. (2020). The Role of Trust Toward Continuance Usage Intention of Mobile payment with Gender as Moderation. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 13, 64–73.
- Li, W., & Xue, L. (2021). Analyzing the critical factors influencing post-use trust and its impact on Citizens' continuous-use intention of E-Government: Evidence from Chinese municipalities. *Sustainability (Switzerland)*, 13(14). <https://doi.org/10.3390/su13147698>
- Maheswara, D. , A. (2023, August 29). *Sektor Pemerintahan Masih Rawan Serangan Siber*. Detik.
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020933593>
- Mishra, A., Shukla, A., Rana, N. P., Currie, W. L., & Dwivedi, Y. K. (2023). Re-examining post-acceptance model of information systems continuance: A revised

- theoretical model using MASEM approach. *International Journal of Information Management*, 68. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102571>
- Nguyen, T. T. U., Nguyen, P. Van, Huynh, H. T. N., Vrontis, D., & Ahmed, Z. U. (2023). Identification of the determinants of public trust in e-government services and participation in social media based on good governance theory and the technology acceptance model. *Journal of Asia Business Studies*. <https://doi.org/10.1108/JABS-04-2023-0160>
- Nookhao, S., & Kiattisin, S. (2023). Achieving a successful e-government: Determinants of behavioral intention from Thai citizens' perspective. *Heliyon*, 9(8). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18944>
- Reskyana, N., & Candiwan. (2020). Analysis of Factors Affecting Continuance Usage Intention of Linkaja Applications. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4.
- Sasongko, D. T., Handayani, P. W., & Satria, R. (2021). Analysis of factors affecting continuance use intention of the electronic money application in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 197, 42–50. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.12.116>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian* (6th ed.). Salemba Empat.
- Setyowati, D. (2023, March 1). *Pedulilindungi Ganti Nama Jadi Satu Sehat, Berapa Jumlah Pengguna?* Katadata. <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/63fde766013d4/pedulilindungi-ganti-nama-jadi-satu-sehat-berapa-jumlah-pengguna>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susanto, P., Hoque, M. E., Nisaa, V., Islam, M. A., & Kamarulzaman, Y. (2023). Predicting m-Commerce Continuance Intention and Price Sensitivity in Indonesia by Integrating of Expectation-Confirmation and Post-acceptance Model. *SAGE Open*, 13(3). <https://doi.org/10.1177/21582440231188019>
- Triatmojo, D. (2023, July 22). *ICSF: Ratusan Warga Garut Kena Pinjol Jadi Dampak Nyata Kebocoran Data Pribadi*. Tribunnews. <https://www.tribunnews.com/nasional/2023/07/22/icsf-ratusan-warga-garut-kena-pinjol-jadi-dampak-nyata-kebocoran-data-pribadi>
- Widi, S. (2023, July 6). *Deret Kasus Kebocoran Data RI pada 2023, dari BSI hingga Paspor*. DataIndonesia. <https://dataindonesia.id/internet/detail/deret-kasus-kebocoran-data-ri-pada-2023-dari-bsi-hingga-paspor>
- Yan, M., Filieri, R., Raguseo, E., & Gorton, M. (2021). Mobile apps for healthy living: Factors influencing continuance intention for health apps. *Technological Forecasting and Social Change*, 166. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120644>
- Yustan, M., Firdaus, A., & Rachmawati, I. (2024). The Influence of E-Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Among Livin' by Mandiri Users. *International Journal of Social Science and Business*, 8, 142–150. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v8i1.69777>
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>

GAMBAR DAN TABEL



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
Sumber: Li & Xue (2021)



Gambar 2. Tahapan Penelitian
Sumber: Sugiyono (2022)

Tabel 1. Demografi Responden

Jenis Kelamin	Laki-laki	11	544.9%	Sumatera	30	11.7%	
	Perempuan	14	155.1%	Jawa	16	745.7%	
Generasi	Baby Boomer	14	5.5%	Bali, NTB, NTT	8	3.1%	
	Generasi X	48	18.8%	Kalimantan	16	6.3%	
	Generasi Y	66	25.8%	Sulawesi	18	7.0%	
	Generasi Z	12	749.6%	Maluku	2	0.8%	
	Generasi Alpa	1	0.4%	Papua	15	5.9%	
Umur	< 20 tahun	8	3.1%	Pelajar /Mahasiswa	11	043.0%	
	20-29 tahun	14	657.0%	Pekerja Swasta	65	25.4%	
	30-39 tahun	36	14.1%	PNS/TNI POLRI	38	14.8%	
	40-49 tahun	30	11.7%	Pengajar	8	3.1%	
	50-59 tahun	24	9.4%	Pengusaha	20	7.8%	
	= 60 tahun	12	4.7%	Lainnya	15	5.9%	
Tingkat Pendidikan terakhir	SD-SMP	6	2.3%	Frekuensi penggunaan	1-3 kali	20	278.9%
	SMA	14	958.2%		4-6 kali	54	21.1%
	Diploma	22	8.6%	Pendapatan /bulan	< Rp1 juta	41	16.0%
	Strata 1(S1)	67	26.2%		Rp1-5 juta	12	348.0%
	Strata 2(S2)	10	3.9%		Rp5-10 juta	54	21.1%
	Strata 3(S3)	2	0.8%		>Rp10 juta	38	14.8%

Tabel 2. Convergent Validity

Variabel	Indikator	LF
Information Quality	IFQ1	0.908
	IFQ2	0.922
	IFQ3	0.914
Service Quality	SVQ1	0.846
	SVQ2	0.899
	SVQ3	0.852
System Quality	SYQ1	0.815
	SYQ2	0.881
	SYQ3	0.866
Perceived Privacy	PRP1	0.891
	PRP2	0.879
	PRP3	0.903
Perceived Security	PRS1	0.888
	PRS2	0.892
	PRS3	0.866
	PRS4	0.884
	PRS5	0.902
Trust in Government	TIG1	0.880
	TIG2	0.920
	TIG3	0.884
Trust in Internet	TII1	0.810
	TII2	0.871
Post Use Trust	PUT1	0.825
	PUT2	0.858
Perceived Usefulness	PUS1	0.804
	PUS2	0.872
	PUS3	0.870
Satisfaction	STF1	0.772
	STF2	0.885
	STF3	0.845
Continuous Use Intention	CUI1	0.731
	CUI2	0.908
	CUI3	0.876

Tabel 3. Fornell-lacker

VAR	CUI	IFQ	PRP	PRP	PUS	PUT	STF	SVQ	SYQ	TIG	TII
CUI	0.842										
IFQ	0.485	0.915									
PRP	0.624	0.725	0.891								
PRS	0.621	0.713	0.865	0.886							
PUS	0.720	0.605	0.638	0.647	0.849						
PUT	0.666	0.563	0.686	0.720	0.735	0.842					
STF	0.732	0.549	0.595	0.640	0.811	0.694	0.835				
SVQ	0.517	0.810	0.682	0.698	0.616	0.569	0.593	0.866			
SYQ	0.513	0.745	0.678	0.652	0.615	0.545	0.575	0.757	0.854		
TIG	0.659	0.663	0.802	0.842	0.705	0.743	0.696	0.682	0.681	0.895	
TII	0.626	0.515	0.565	0.637	0.615	0.665	0.588	0.526	0.462	0.621	0.841

Tabel 4. Composite reliability dan AVE

VAR	Composite reliability	AVE
CUI	0.879	0.709
IFQ	0.939	0.837
PRP	0.920	0.794
PRS	0.948	0.786
PUS	0.886	0.721

PUT	0.829	0.708
STF	0.874	0.698
SVQ	0.900	0.750
SYQ	0.890	0.730
TIG	0.923	0.800
TII	0.828	0.707

Tabel 5. Nilai R Square

Variabel	R-square
Continuous Use Intention	0.603
Perceived Usefulness	0.541
Post Use Trust	0.635
Satisfaction	0.482

Tabel 6. Hasil Path Analysis

Ha	Path	STD	T stat	P Values	Path Coef
H1	Information Quality -> Post Use Trust	0.081	0.204	0.871	-0.013
H2	System Quality -> Post Use Trust	0.067	0.096	0.873	0.011
H3	Service Quality -> Post Use Trust	0.079	0.053	0.984	0.002
H4	Perceived Risk -> Post Use Trust	0.092	2.743	0.006	0.252
H5	Trust in Government -> Post Use Trust	0.076	4.613	0.000	0.347
H6	Trust in Internet -> Post Use Trust	0.073	4.054	0.000	0.292
H7	Post Use Trust -> Perceived Usefulness	0.032	22.656	0.000	0.735
H8	Post Use Trust -> Satisfaction	0.036	19.334	0.000	0.694
H9	Post Use Trust -> Continuous Use Intention	0.079	2.774	0.006	0.370
H10	Perceived Usefulness -> Continuous Use Intention	0.080	3.237	0.001	0.258
H11	Satisfaction -> Continuous Use Intention	0.080	4.619	0.000	0.370

Tabel 7. Analisis Deskriptif

Variabel	Pernyataan	1	2	3	4	5	Total	Persentase	Kategori
<i>Information Quality</i>	1. Informasi yang disediakan di aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat adalah yang terbaru. (IFQ1)	10	20	156	432	380	998	77.97%	Baik
	2. Informasi yang disediakan oleh aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat terorganisir dengan baik. (IFQ2)	8	28	105	460	420	1021	79.77%	Baik
	3. Informasi yang disediakan oleh aplikasi akurat dan dapat memenuhi kebutuhan saya. (IFQ3)	6	34	123	488	350	1001	78.20% 78.65%	Baik Baik
<i>Service Quality</i>	1. Staf dapat mengambil tindakan aktif ketika saya menemui masalah dalam proses penggunaan aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat. (SVQ1)	8	52	210	400	260	930	72.66%	Baik
	2. Seluruh fungsi dan layanan pada aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat dapat berjalan normal. (SVQ2)	6	24	150	472	350	1002	78.28%	Baik
	3. Aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat stabil dalam penggunaannya. (SVQ3)	8	30	177	420	345	980	76.56% 75.83%	Baik Baik
<i>System Quality</i>	1. Saya berhasil masuk ke aplikasi setiap saat. (SYQ1)	8	24	126	436	425	1019	79.61%	Baik
	2. Saya berhasil mengunjungi tautan terkait yang disediakan di halaman beranda. (SYQ2)	6	28	168	424	370	996	77.81%	Baik
	3. Pedoman aplikasi mudah digunakan,	6	26	108	488	395	1023	79.92%	Baik

	sehingga saya dapat memahami dengan jelas bisnis yang menjadi tanggung jawab setiap departemen. (SYQ3)						79.11%	Baik	
<i>Perceived Risk: Privacy</i>	1. Saya tahu bahwa informasi pribadi saya yang dikirimkan ke aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat digunakan dengan aman. (PRP1)	7	38	123	436	400	1004	78.44%	Baik
	2. Aplikasi mencegah akses tidak sah terhadap informasi pribadi saya. (PRP2)	7	30	171	436	340	984	76.88%	Baik
	3. Informasi pribadi saya tidak dibagikan kepada organisasi pemerintah lain yang tidak saya inginkan memberikan informasi. (PRP3)	7	28	126	460	390	1011	78.98%	Baik
<i>Perceived Risk: Security</i>	1. Situs web ini memiliki langkah keamanan yang memadai untuk melindungi informasi pribadi saya agar tidak dicuri atau dibocorkan, dan peretas tidak akan dapat mengakses informasi tersebut. (PRS1)	7	34	165	460	310	976	76.25%	Baik
	2. Sistem aplikasi memiliki fitur keamanan untuk melindungi pengguna aplikasi dari akses tidak sah oleh pihak yang tidak berwenang Pihak ketiga. (PRS2)	11	28	171	436	325	971	75.86%	Baik
	3. Sistem aplikasi mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul akibat ancaman keamanan. (PRS3)	6	34	204	396	330	970	75.78%	Baik
	4. Saya percaya bahwa informasi yang saya berikan kepada aplikasi Satu Sehat atau Peduli Lindungi tidak akan dimanipulasi oleh kelompok yang tidak pantas atau tidak relevan. (PRS4)	5	44	156	440	335	980	76.56%	Baik
	5. Saya akan merasa aman dalam menggunakan aplikasi. (PRS5)	7	36	174	436	320	973	76.02%	Baik
<i>Trust in Government</i>	1. Saya percaya pada aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat milik pemerintah. (TIG1)	5	28	144	408	435	1020	79.69%	Baik
	2. Saya pikir aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat dapat dipercaya. (TIG2)	8	28	171	404	380	991	77.42%	Baik
	3. Saya merasa sebagian besar tindakan pemerintah pada aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat sudah benar. (TIG3)	6	28	159	472	325	990	77.34%	Baik
<i>Trust in Internet</i>	1. Secara keseluruhan, ekosistem internet aman. (TII1)	18	72	195	324	280	889	69.45%	Baik
	2. Dalam proses penggunaan internet, undang-undang dan kebijakan dapat melindungi saya dari faktor-faktor yang tidak aman.(TII2)	27	112	219	276	155	789	61.64%	Cukup
<i>Post use trust</i>	1. Saya merasa bebas risiko menggunakan aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat. (PUT1)	11	52	123	436	345	967	75.55%	Baik
	2. Secara umum, aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat aman dan dapat diandalkan. (PUT2)	25	90	249	272	175	811	63.36%	Cukup
							69.45%	Baik	

<i>Perceived Usefulness</i>	1. Aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat memberi saya informasi yang berguna. (PUS1)	6	24	120	448	430 1028	80.31%	Baik
	2. Aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat memberi saya layanan yang berharga. (PUS2)	22	88	222	284	225 841	65.70%	Baik
	3. Aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat menyediakan saluran bagi saya untuk menyampaikan pendapat dan saran. (PUS3)	23	84	291	232	180 810	63.28% 69.77%	Cukup Baik
<i>Satisfaction</i>	1. Saya puas dengan layanan yang saya terima dari aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat. (STF1)	12	30	126	464	355 987	77.11%	Baik
	2. Saya sangat senang dengan pengalaman saya menggunakan aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat. (STF2)	32	106	162	304	205 809	63.20%	Cukup
	3. Aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat menyediakan layanan public(cari rawat inap, cari nakes, cari obat) yang memenuhi kebutuhan saya. (STF3)	29	126	150	304	190 799	62.42% 67.58%	Cukup Cukup
<i>Continuous use intention</i>	1. Saya bersedia untuk terus menggunakan aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat. (CUI1)	16	54	132	396	350 948	74.06%	Baik
	2. Saya akan terus menggunakan aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat. (CUI2)	24	120	249	244	140 777	60.70%	Cukup
	3. Saya akan merekomendasikan aplikasi Peduli Lindungi atau Satu Sehat kepada kerabat dan teman saya. (CUI3)	19	134	234	244	155 786	61.41% 65.39%	Cukup Cukup