



Analisis Pemanfaatan Aplikasi Halodoc Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia

Lia Listiani¹, Mutiara Lathifah Izzati²,

Nurul Zahra³, Sri Hajjah Purba⁴

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara^{1,2,3,4}

e-mail: lialistiani087@gmail.com

Abstract

The existence of the Halodoc application is part of the health technology revolution that is developing in Indonesia. The use of this technology not only includes medical aspects, but also innovation in providing easier and more affordable health services for the community. Studying the perceptions, needs, and challenges society faces regarding health technologies will provide a deeper understanding of how to increase the adoption and utilization of these applications, and pave the way for improved policies and approaches to health service delivery. This research is a literature study that summarizes several accredited journal articles from 2022-2024 that are relevant to the title. In searching for journals, researchers used the Boolean operator AND, the keywords used by researchers to search for literature were: telemedicine AND the Halodoc application AND quality of health services. The articles used in this research are full text journals. Search for literature used in research using Google Scholar. The articles in the research totaled 6 journals which discussed the use of the Halodoc application on the quality of health services in Indonesia. The results showed that there was an influence of the Halodoc application features on the quality of health services for the community.

Keywords: *Telemedicine; Halodoc Application; Quality of Health Services.*

Abstrak

Munculnya aplikasi Halodoc menandai sebuah babak baru dalam perkembangan teknologi kesehatan di Indonesia. Teknologi ini tidak hanya sekedar alat medis, namun juga membawa inovasi yang signifikan dalam penyediaan layanan kesehatan yang lebih efektif serta efisien bagi masyarakat. Dengan memahami perspektif, kebutuhan, serta tantangan yang dihadapi masyarakat terkait teknologi kesehatan, kita dapat menggali lebih dalam tentang bagaimana meningkatkan penggunaan aplikasi seperti Halodoc. Penelitian ini, yang didasarkan pada studi literatur dari beberapa jurnal terakreditasi tahun 2022-2024, bertujuan untuk memahami pengaruh fitur-fitur yang ditawarkan Halodoc terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat di Indonesia. Untuk menemukan literatur yang relevan, peneliti melakukan pencarian di Google Cendekia dengan menggunakan jurnal-jurnal full-text sebagai sumber utama. Pencarian difokuskan pada topik telemedicine dan aplikasi Halodoc, dengan penekanan pada aspek kualitas pelayanan kesehatan. Kombinasi kata kunci ini dihubungkan menggunakan operator Boolean AND untuk memperoleh hasil yang lebih spesifik. Artikel dalam penelitian berjumlah 6 jurnal yang membahas tentang pemanfaatan aplikasi Halodoc terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia, mendapat hasil ada pengaruh fitur aplikasi Halodoc terhadap kualitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat.

Kata Kunci: *Telemedicine; Aplikasi Halodoc; Kualitas Pelayanan Kesehatan.*

PENDAHULUAN

Teknologi digital sudah banyak merubah berbagai sisi kehidupan manusia, salah satunya pada lingkup kesehatan publik. Pelayanan kesehatan publik merupakan usaha yang dilakukan oleh pemerintah serta sejumlah lembaga yang berkaitan guna menjaga, meningkatkan, serta melindungi kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Pada zaman digital ini, teknologi digital menawarkan potensi besar guna memberikan pengoptimalan pada pelayanan kesehatan publik dengan cara peningkatan efisiensi, aksesibilitas serta kualitas pelayanan kesehatan (Nugroho, et.al, 2023).

Inovasi teknologi digital seperti kecerdasan buatan dan Internet of Thing (IoT) telah merevolusi sector kesehatan. Teknologi ini memungkinkan analisis data kesehatan yang lebih akurat, pengembangan pengobatan yang lebih presisi, serta pemantauan kondisi pasien secara real-time. Hasilnya, kualitas layanan kesehatan semakin meningkat dan masyarakat dapat hidup lebih sehat. Teknologi ini memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi kesehatan yang akurat, berkonsultasi dengan tenaga medis secara jarak jauh, serta mengelola data kesehatan pribadi secara efisien (Firdaus et.al, 2021).

Halodoc adalah contoh nyata bagaimana inovasi teknologi dalam sektor kesehatan dapat mengubah pelayanan kesehatan di Indonesia. Penggunaan teknologi tidak terbatas pada ranah medis semata, namun juga menawarkan inovasi dalam penyediaan layanan kesehatan yang efektif serta efisien bagi masyarakat. Memahami dengan baik bagaimana masyarakat memandang, apa yang mereka butuhkan, dan apa yang menghambat mereka dalam menggunakan teknologi kesehatan akan menjadi dasar yang kokoh untuk mengembangkan dan meningkatkan penggunaan aplikasi kesehatan. (Kalumata et.al, 2021).

Adopsi aplikasi kesehatan digital di Indonesia masih belum optimal. Sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami manfaat serta cara memanfaatkan layanan kesehatan digital. Halodoc, sebagai salah satu platform terkemuka, menawarkan berbagai layanan seperti konsultasi medis, pengadaan resep obat serta edukasi kesehatan. Hal ini menjadikan Halodoc sebagai media yang efektif dalam meningkatkan literasi kesehatan masyarakat (Hawa et.al, 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Temesvari dkk (2023) di wilayah Jakarta Barat, menemukan adanya peningkatan dalam kepercayaan serta kebermanfaatan aplikasi Halodoc selama Pandemi Covid-19 bahwa dengan adanya aplikasi Halodoc dapat membantu masyarakat mencari informasi kesehatan di saat pembatasan interaksi di masyarakat selama pandemi. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amelia (2024), yang menyatakan bahwa aplikasi Halodoc dapat memberikan layanan kesehatan secara cepat dan efisien. Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian studi

literatur terkait pemanfaatan aplikasi Halodoc terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai topik yang dibahas. Proses pencarian literatur dilakukan secara komprehensif dengan memanfaatkan Google Scholar sebagai platform utama untuk menemukan jurnal-jurnal ilmiah yang relevan. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian adalah "telemedicine", "Aplikasi Halodoc", dan "kualitas pelayanan kesehatan" untuk mengidentifikasi artikel yang berkaitan dengan penerapan teknologi digital dalam sektor kesehatan. Batasan waktu publikasi ditentukan pada rentang tahun 2022 hingga 2024 agar temuan yang diperoleh tetap relevan dengan perkembangan terbaru dalam bidang ini. Dari pencarian tersebut, peneliti berhasil mengumpulkan sebanyak 6 jurnal full text berbahasa Indonesia yang sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, jurnal-jurnal tersebut dianalisis secara mendalam untuk menggali informasi yang relevan, yang kemudian dirangkum dan disusun sebagai dasar pembahasan dalam penelitian ini. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggambarkan secara lebih jelas bagaimana penerapan teknologi, khususnya aplikasi telemedicine seperti Halodoc, dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

PEMBAHASAN

Penelitian ini merangkum hasil-hasil literatur review mengenai pemanfaatan aplikasi Halodoc dalam layanan kesehatan digital. Beberapa studi yang dianalisis menunjukkan berbagai aspek dari penggunaan aplikasi tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pengguna. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh (Ismail et.all., 2024) bertujuan untuk memberikan edukasi kepada siswa SMK Tunas Pembangunan 2 mengenai pemanfaatan aplikasi Halodoc untuk meningkatkan kesehatan fisik dan mental. Melalui metode deskriptif kuantitatif, yang mencakup observasi, edukasi, dan pembagian kuisioner, hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan pemahaman siswa terhadap manfaat aplikasi Halodoc sebagai media promosi kesehatan dan tempat konsultasi mengenai masalah kesehatan mental yang mereka alami.

Penelitian oleh (Amelia, 2024) mengkaji kepuasan pengguna terhadap layanan telemedicine Halodoc, dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan survei terhadap 35 responden. Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan positif terhadap platform Halodoc, dengan faktor-faktor seperti ketanggapan layanan, profesionalisme tenaga medis, dan kemudahan penggunaan menjadi elemen penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Menurut (Saputra & Dewi, 2022) melakukan penelitian dengan pendekatan eksplanatori untuk mengidentifikasi

hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna pada aplikasi Halodoc. Dengan desain cross-sectional dan melibatkan 100 responden, hasil penelitian ini menunjukkan korelasi signifikan antara kualitas pelayanan yang baik dan peningkatan kepuasan pengguna, terutama dalam layanan konsultasi dokter.

Lebih lanjut, penelitian oleh (Setiawan & Suroso, 2022) mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna aplikasi Halodoc. Menggunakan model gabungan dari TAM dan UTAUT, serta model Delone dan McLean, penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel kualitas informasi, kemudahan penggunaan, norma subjektif, dan kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi Halodoc, yang pada gilirannya berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh (Hawa & kolega, 2023) di Kota Mataram menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc berperan positif dalam meningkatkan literasi kesehatan masyarakat, yang terbukti melalui peningkatan pemahaman masyarakat terhadap informasi kesehatan yang disediakan oleh aplikasi tersebut.

Penelitian oleh (Manihuruk et al., 2023) menggali pemahaman masyarakat tentang pemanfaatan aplikasi Halodoc di Kampung Pemulung dan sekitar UPN Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan observasi, wawancara, dan studi literatur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat, terutama di wilayah dengan akses terbatas, merasa terbantu dengan aplikasi Halodoc karena dapat menghemat waktu dan memberikan akses mudah ke layanan kesehatan ringan, seperti konsultasi medis jarak jauh. Hasil dari berbagai penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, terutama dalam hal kemudahan akses, kepuasan pengguna, serta pemahaman dan literasi kesehatan masyarakat. Namun, beberapa penelitian juga menekankan pentingnya perbaikan berkelanjutan pada fitur aplikasi, serta perluasan jangkauan dan penguatan dukungan infrastruktur untuk mencapai optimalisasi dalam layanan telemedicine di Indonesia.

Hasil penelitian yang didapat dari 6 jurnal yang diperoleh melalui studi literatur menunjukkan bahwa adanya peningkatan kualitas layanan kesehatan di Indonesia melalui pemanfaatan platform digital kesehatan yaitu aplikasi Halodoc. Penelitian ini menargetkan melalui pemanfaatan platform Halodoc, dapat meningkatkan pemahaman masyarakat dan kepuasan pengguna terhadap pelayanan kesehatan berbasis digital yang disediakan oleh Halodoc secara tepat dan cepat walaupun melalui jarak jauh. Dari jurnal pertama, adanya peningkatan pemahaman siswa SMK Tunas Pembangunan 2 terhadap pemanfaatan layanan aplikasi Halodoc sebagai media promosi kesehatan sebagai tempat konsultasi kesehatan mental yang sedang mereka alami.

Dari jurnal kedua, menyatakan bahwa mayoritas pelanggan memberikan respons positif terhadap layanan aplikasi halodoc. Namun, masih terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap kepuasannya akan aplikasi ini seperti ketanggapan layanan, profesionalisme tenaga medis, aplikasi yang mudah digunakan oleh pengguna, jangkauan pelayanan, kualitas infrastruktur teknis, dan komunikasi antara platform dengan berbagai stakeholder. Kesimpulan penelitian menunjukkan adanya korelasi signifikan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna. Mayoritas responden memberikan apresiasi tinggi terhadap layanan telemedicine Halodoc, dengan penekanan khusus pada kecepatan respons dan kejelasan informasi yang disajikan.

Dari Jurnal Ketiga, Dari jurnal ketiga, menyatakan mayoritas pelanggan masih kurang puas terhadap layanan aplikasi Halodoc seperti sikap dokter dalam memberikan respon kepada pelanggan, kemudian harga jasa konsultasi, dan fitur yang mudah digunakan pada layanan konsultasi juga berkaitan pada kepuasan pelanggan dengan mencapai persentase sebanyak 33% yang menyatakan puas dan 67% lainnya menyatakan tidak puas dari total keseluruhan adalah 100 orang responden. Dari jurnal keempat, pemakaian aplikasi juga dapat memberi respons positif terhadap penilaian kepuasan pelanggan Hasil dari penelitian ini menegaskan pentingnya kualitas informasi dan kemudahan penggunaan dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi HaloDoc, serta merekomendasikan pengembangan berkelanjutan dari aplikasi untuk memenuhi ekspektasi pengguna dan meningkatkan jumlah pengguna. Pengguna platform halodoc di wilayah Jakarta Provinsi DKI Jakarta berdasarkan jenis kelamin laki-laki persentasenya (55,8%) dan perempuan persentasenya (44,2%), serta juga dilihat dari usianya, pelajar/mahasiswa, pekerjaan lainnya.

Dari jurnal kelima, didapatkan adanya peningkatan literasi kesehatan masyarakat karena menggunakan aplikasi Halodoc. Halodoc dapat memberikan pengaruh positif terhadap kehidupan penggunanya, yang dapat ditandai karena adanya peningkatan literasi kesehatan mereka. Peningkatan literasi kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Indonesia karena dengan literasi kesehatan yang baik, seseorang mampu untuk membuat keputusan yang lebih baik terkait kesehatan mereka, sehingga mereka lebih proaktif dalam menjaga kesehatan dan mematuhi anjuran tenaga kesehatan. Dengan adanya peningkatan literasi kesehatan yang lebih tinggi, masyarakat dapat lebih aktif dalam mengawasi kualitas layanan kesehatan, sehingga mendorong penyedia layanan kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Secara keseluruhan, peningkatan literasi kesehatan dapat menciptakan kemitraan yang lebih kuat antara pasien dan tenaga kesehatan khususnya melalui aplikasi Halodoc, sehingga kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan dapat meningkat.

Dari jurnal keenam, mayoritas pelanggan memakai platform ini sebagai cara lain untuk konsultasi medis kesehatan ringan. Mayoritas pelanggan menyatakan aplikasi ini menjadi alternatif saat tidak mempunyai waktu luang untuk pergi ke rumah sakit, karena aplikasi ini sudah memberikan informasi yang berguna untuk pelanggan, dan dapat memberikan saran terkait penyakit yang mereka alami. Sementara, ketika gejala yang lebih serius mereka lebih memilih untuk pergi langsung ke rumah sakit untuk mendapatkan pemeriksaan yang intensif. Melalui fitur seperti Pesan teks, Video Call, dan dapat melakukan resep obat yang dapat diproses dihari yang sama, aplikasi ini sangat memberikan kemudahan untuk masyarakat agar lebih paham mengenai penyakit yang mereka keluhkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian studi literatur, didapatkan bahwa hanya ada 1 dari 6 jurnal yang menyatakan bahwa masih minimnya kepuasan pelanggan atau pasien pada pelayanan kesehatan yang ditawarkan pada aplikasi Halodoc. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan respon dokter yang di dapatkan oleh pasien tidak sesuai dengan yang diharapkan, penawaran harga konsultasi masih dianggap mahal oleh sebagian masyarakat, serta masih banyak pelanggan aplikasi Halodoc yang belum memahami mengenai penggunaan fitur-fitur aplikasi Halodoc.

Ada 5 dari 6 jurnal menyatakan bahwa pelanggan puas terhadap pelayanan kesehatan pada aplikasi Halodoc. Aplikasi Halodoc dapat digunakan secara jarak jauh dan memudahkan pasien untuk melakukan konsultasi kesehatan kapan pun dan dimana pun dengan harga yang terjangkau. Literasi kesehatan masyarakat juga mengalami peningkatan sejak mereka mengenal aplikasi Halodoc. Peningkatan literasi kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Indonesia karena dengan literasi kesehatan yang baik, seseorang mampu untuk membuat keputusan yang lebih baik terkait kesehatan mereka, sehingga mereka lebih proaktif dalam menjaga kesehatan dan mematuhi anjuran tenaga kesehatan. Dengan peningkatan literasi kesehatan yang lebih tinggi, masyarakat dapat lebih aktif dalam mengawasi kualitas layanan kesehatan, sehingga mendorong penyedia layanan kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Secara keseluruhan, peningkatan literasi kesehatan dapat menciptakan kemitraan yang lebih kuat antara pasien dan tenaga kesehatan khususnya melalui aplikasi Halodoc, sehingga kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan dapat meningkat..

DAFTAR PUSTAKA

Amelia, A. A. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Atas Layanan Telemedicine Kesehatan Melalui Aplikasi Halodoc. *Economics and Digital Business Review*, 5(2), 879–886.

- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). Transformasi Birokrasi Digital di Masa Pandemi Covid-19 untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemerintahan Indonesia. *Kybernan: Jurnal Stdui Kepemerintahan*, 4(2), 226–239.
- Indriyarti, E. R., & Wibowo, S. (2020). Bisnis Kesehatan Berbasis Digital: Intensi Pengguna Aplikasi Digital Halodoc. *Jurnal Pengabdian Dan Kewirausahaan*, 4(2). <https://doi.org/10.30813/jpk.v4i2.2328>
- Ismail, A., Putro, S., & Nurkalis, U. (2024). Edukasi Pemanfaatan Aplikasi Halodoc Untuk Meningkatkan Kesehatan Fisik Dan Mental Di Smk Tunas Pembangunan 2. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(3), 290–295.
- Kristianto, Y. E. (2021). Strategy of Technology Acceptance Model Utilization for Halodoc, a Telehealth Mobile Application with Task Technology Fit as Moderator Variable. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 6(8). www.ijisrt.com192
- Manihuruk, A. E. R. B., Zuliayektianingrum P, N., Oktavia, E. H., Saputro, R. R., Kamil, F. I., Chaeriah, N., Maulana, D., Irzain, K. M., Hidayat, R. R. A., Augusta, R., Ardiansyah, M. A., Amalia, N., Mulyadi, M., Yuli, Y., Irawan, I., Basri, H., & Manalu, R. (2023). Animo Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Halodoc Dalam Pelayanan Kesehatan di Kampung Pemulung, PD. Labu, Cilandak dan Lingkungan Sekitar UPN “Veteran” Jakarta. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan*, 14(7), 957–964. <https://doi.org/10.59188/covalue.v14i07.3974>
- Meylani, E., Waleleng, G. J., & Kalangi, J. S. (2021). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Halodoc terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Kesehatan di Kelurahan Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 3(4), 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/35849>
- Nugroho, R., Hidayat, M., Rianti, E. D. D., Mutiarahati, N. L. A. C., & Rosyid, A. F. (2023). Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Pelayanan Kesehatan Publik: Sebuah Tinjauan Analisis Kebijakan. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 5(2), 277–285. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v5i2.28550>
- Saputra, D. A., & Dewi, R. K. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 1–16. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.103>

Setiawan, E., & Suroso, J. S. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* Volume, 4(5), 4850–4862. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/7397>

Temesvari, N. A., Sukmarini, A. D., & Hasanah, M. N. (2023). Minat Mahasiswa Menggunakan Halodoc Selama Pandemi Covid-19. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 11(1), 01–06. <https://doi.org/10.47007/inohim.v11i1.400>

Tesa Hawa, Yulanda Trisula Sidarta Yohanes, Eka Putri Paramita, & Dian Lestari Miharja. (2023). Persepsi Pengguna Aplikasi Halodoc Terhadap Peningkatan Literasi Kesehatan Di Kota Mataram. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi*, 4(2), 26–32. <https://doi.org/10.29303/pba22250>