

Online: <https://jurnal.fk.uisu.ac.id/index.php/ibnunafis>

Jurnal Kedokteran Ibnu Nafis

ISSN 2252-6870 (Print) | ISSN 2613-9359 (Online)



Artikel Penelitian

ANALISIS DESKRIPTIF PEMANFAATAN APLIKASI HALODOC TERHADAP PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI KESEHATAN MASYARAKAT DI KOTA MEDAN***DESCRIPTIVE ANALYSIS OF THE USE OF THE HALODOC APPLICATION IN MEETING THE HEALTH INFORMATION NEEDS OF THE COMMUNITY IN MEDAN CITY*****Aynil Paydah Harahap^a, Apriliani^b, Rian Fedriko Ginting^a, Suryani^a, Azija Sari Harahap^a, Sry Wulan Silaban^a**^a*Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Sejati, Jl. M.Basir No.16 Pangkalan Mansyur, Medan Johor, Sumatera Utara, 20143, Indonesia*^b*Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Malahayati Medan, Jl. Cendrawasih No.161, Sei Sikambang B, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20123, Indonesia***Histori Artikel**Diterima:
15 November 2025Revisi:
23 Desember 2025Terbit:
26 Desember 2025**Kata Kunci**Halodoc,
Kebutuhan
Informasi
Kesehatan,
Masyarakat Kota
Medan, Statistik
Deskriptif**Keywords***Halodoc, Health
Information
Needs, Medan City
Community,
Descriptive
Statistics****Korespondensi**Email:
ayniharahap5
@gmail.com**A B S T R A K**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pemanfaatan aplikasi Halodoc dalam memenuhi kebutuhan informasi kesehatan masyarakat di Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring terhadap 45 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik statistik deskriptif (distribusi frekuensi dan persentase). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden (91,1%) berasal dari kalangan mahasiswa/pelajar dengan tingkat penggunaan aplikasi yang intensif. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa seluruh responden (100%) merasa terbantu oleh fitur konsultasi dan informasi kesehatan di Halodoc, serta menganggap aplikasi tersebut sangat mudah diakses dan relevan dengan kebutuhan mereka. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Halodoc merupakan platform yang efektif bagi kelompok masyarakat berliterasi digital di Kota Medan dalam mendukung pengambilan keputusan kesehatan secara cepat dan efisien.

A B S T R A C T

This study aims to describe the use of the Halodoc application in meeting the public's health information needs in Medan City. The research method employed is quantitative with a descriptive design. Data were collected via an online questionnaire from 45 respondents selected using purposive sampling. Data analysis was carried out using descriptive statistical techniques (frequency distribution and percentage). The results indicate that the majority of respondents (91.1%) are students with intensive application usage. The findings reveal that all respondents (100%) feel assisted by the consultation and health information features in Halodoc and consider the application very easy to access and relevant to their needs. This study concludes that Halodoc is an effective platform for digitally literate communities in the city of Medan in supporting quick and efficient health decision-making.

DOI: <http://doi.org/10.30743/jkin.v14i2.1057>

This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital telah membawa transformasi besar dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Salah satu inovasi yang memberikan dampak signifikan adalah munculnya aplikasi Halodoc, yaitu platform layanan kesehatan digital yang menawarkan berbagai fasilitas seperti konsultasi medis daring, pembelian obat, hingga layanan pemeriksaan laboratorium secara praktis. Penerapan *telemedicine* ini memungkinkan masyarakat memperoleh akses layanan kesehatan dengan lebih cepat dan efisien, serta memudahkan mereka dalam mendapatkan informasi kesehatan. Selama masa pandemi COVID-19, penggunaan aplikasi Halodoc mengalami peningkatan pesat karena masyarakat beralih ke layanan kesehatan berbasis digital untuk meminimalkan kontak langsung.¹

Berbagai penelitian mengungkapkan bahwa Halodoc memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan akses serta kualitas layanan kesehatan di Indonesia. Temuan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa terbantu dengan adanya Halodoc dalam memenuhi kebutuhan kesehatan mereka, khususnya dalam memperoleh informasi medis yang akurat.¹ Sejalan dengan hasil tersebut, penelitian lainnya menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas layanan Halodoc dengan tingkat kepuasan pengguna.² Fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi ini, seperti kemudahan dalam berinteraksi dengan tenaga medis serta kecepatan pelayanan, menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.

Meski demikian, masih terdapat sejumlah tantangan dalam pemanfaatan aplikasi Halodoc, terutama di wilayah yang memiliki keterbatasan akses internet. Selain itu, isu mengenai privasi dan keamanan data pengguna tetap menjadi perhatian penting agar masyarakat semakin yakin dan percaya menggunakan layanan *telemedicine* di Kota Medan, perkembangan layanan kesehatan digital menunjukkan tren positif seiring meningkatnya literasi digital masyarakat.³ Sebagai kota metropolitan dengan populasi besar dan mobilitas tinggi, kebutuhan masyarakat akan informasi kesehatan yang cepat, mudah, dan akurat semakin meningkat. Aplikasi Halodoc menjadi salah satu pilihan utama bagi masyarakat untuk melakukan konsultasi, memperoleh edukasi kesehatan, serta mengakses informasi penyakit dan pengobatannya. Namun demikian, tingkat pemanfaatan aplikasi ini masih bervariasi dipengaruhi oleh faktor seperti usia, tingkat pendidikan, literasi digital, serta kepercayaan terhadap keandalan layanan *telemedicine*.⁴

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi Halodoc terhadap pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan masyarakat di Kota Medan. Dengan memahami persepsi pengguna serta berbagai hambatan yang dihadapi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkuat literasi kesehatan digital masyarakat sekaligus memperluas akses terhadap informasi kesehatan yang kredibel dan berkualitas.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif untuk memberikan gambaran sistematis mengenai pemanfaatan aplikasi Halodoc di Kota Medan. Pemilihan desain deskriptif ini disesuaikan dengan tujuan penelitian yang berfokus pada pemotretan fenomena berdasarkan persepsi pengguna, sehingga analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif tanpa pengujian hipotesis hubungan kausalitas. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Medan yang merupakan pengguna aplikasi Halodoc, dengan jumlah sampel sebanyak 45 responden yang diambil melalui teknik *purposive sampling*. Kriteria pemilihan responden difokuskan pada pengguna aktif guna mendapatkan data yang relevan, meskipun peneliti menyadari adanya keterbatasan generalisasi hasil karena mayoritas responden berasal dari kalangan mahasiswa atau pelajar (91,1%) yang merupakan kelompok *digital native*.

Data dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner daring yang disusun berdasarkan variabel efektivitas layanan, kemudahan akses, dan relevansi informasi kesehatan. Mengingat sifat penelitian yang deskriptif eksploratif, peneliti menerapkan prosedur *face validity* dan uji keterpahaman bahasa untuk memastikan setiap butir pertanyaan bersifat tunggal dan mudah dimengerti oleh responden. Walaupun uji validitas dan reliabilitas statistik formal tidak dilakukan karena keterbatasan waktu lapangan, konsistensi jawaban responden yang terkumpul menunjukkan keandalan data yang memadai untuk memotret tren persepsi pengguna.

Penelitian ini dilaksanakan dengan menjunjung tinggi prinsip etika penelitian sosial berisiko minimal. Penelitian tidak melibatkan intervensi medis, tindakan klinis, maupun pengumpulan data sensitif. Seluruh responden diberikan penjelasan mengenai tujuan dan prosedur penelitian serta diwajibkan mengisi lembar persetujuan (*informed consent*) sebelum berpartisipasi. Partisipasi bersifat sukarela tanpa paksaan, dan responden memiliki hak untuk menolak atau menghentikan partisipasi kapan saja tanpa konsekuensi apa pun.

Peneliti menjamin anonimitas dan kerahasiaan data responden dengan tidak mencantumkan identitas pribadi dalam pengumpulan, pengolahan, dan pelaporan data. Data digunakan semata-mata untuk kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan dan disajikan sesuai standar publikasi ilmiah penelitian sosial berisiko minimal. Penelitian ini dilaksanakan dengan menjunjung tinggi prinsip etika penelitian sosial. Selain prosedur *informed consent*, peneliti memberikan jaminan penuh terhadap anonimitas dan kerahasiaan data pribadi responden. Partisipasi bersifat sukarela tanpa paksaan, dan data hanya digunakan untuk kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan sesuai standar publikasi ilmiah berisiko minimal.

Analisis data dilakukan secara bertahap melalui penyuntingan, kodifikasi, dan tabulasi menggunakan rumus persentase sederhana untuk menggambarkan kecenderungan perilaku pengguna secara objektif.

HASIL

Data Demografi

Jenis Kelamin

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Perempuan	38	84,4 %
Laki-laki	7	15,6 %

Tabel 1. Menunjukkan bahwa responden di tempat Penelitian tersebut lebih banyak Perempuan dengan jumlah 38 orang (84,4%), Sedangkan Laki-laki sebanyak 7 orang (15,6%).

Status Pekerjaan

Tabel 2. Status Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Mahasiswa/Pelajar	41	91,1 %
Bekerja	4	8,9 %
Tidak Bekerja	0	0 %

Berdasarkan Tabel 2. data menunjukkan bahwa rata-rata status pekerjaan masyarakat di Kota Medan adalah sebagai pelajar/mahasiswa dengan jumlah 41 orang (91,1%) dan yang bekerja hanya 4 orang (8,9%) dari 45 responden.

Efektivitas dan Utilitas Halodoc Sebagai Platform Informasi Kesehatan

Adapun rekap jawaban dari 45 responden secara rinci dari 10 pertanyaan yang diberikan mengenai seberapa Efektif dan seberapa jauh Halodoc berhasil menjalankan fungsinya sebagai penyedia Informasi Kesehatan. Jawaban ya/ sangat mudah/ sesuai merupakan gambaran bahwa aplikasi Halodoc ini sudah efektif dalam penyedia Informasi dan juga layanan kesehatan, sedangkan jawaban tidak/ jarang/ tidak pernah merupakan gambaran jika Aplikasi Halodoc ini

sudah efektif sebagai platform informasi kesehatan.

Apakah Anda merasa aplikasi Halodoc membantu memenuhi kebutuhan informasi kesehatan Anda?
45 jawaban

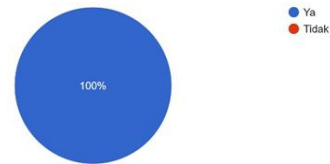


Diagram 1. Gambaran pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan

Dari total jumlah 45 orang responden, diagram diatas telah membuktikan bahwa seluruh responden (100%) sudah merasa terbantu dengan adanya informasi kesehatan dari aplikasi Halodoc ini.

Seberapa mudah Anda mendapatkan informasi kesehatan yang akurat melalui aplikasi Halodoc?
45 jawaban

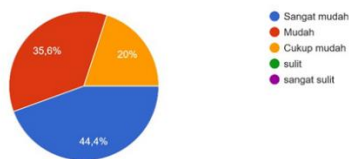


Diagram 2. Gambaran kemudahan akses informasi akurat

Dari data diatas, dapat kita ketahui bahwa sebagian besar para responden sangat mudah untuk mengakses informasi kesehatan dari aplikasi Halodoc ini, dengan persentase 44,4% sangat mudah (20 orang), 35,6% mudah (16 orang) dan 20% cukup mudah (9 orang).

Apakah informasi yang disediakan oleh Halodoc sesuai dengan kebutuhan kesehatan Anda?
45 jawaban

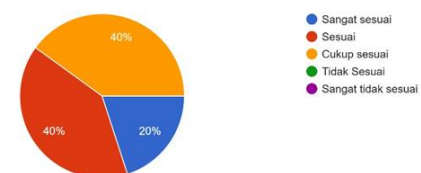


Diagram 3. Gambaran kesesuaian informasi dengan kebutuhan kesehatan

Dari data diatas, dapat kita ketahui bahwa rata-rata para responden sudah cukup sesuai

dengan informasi kesehatan yang disediakan oleh platform tersebut. Terbukti dengan jawaban dari para responden yaitu, 18 orang (40%) sudah sesuai dengan informasi yang disediakan, 9 orang (20%) sangat sesuai dengan informasi platform ini, sedangkan 18 orang lainnya (40%) cukup sesuai yang berarti tidak semua informasi ada di platform ini.

Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi Halodoc untuk mencari informasi kesehatan?
45 jawaban

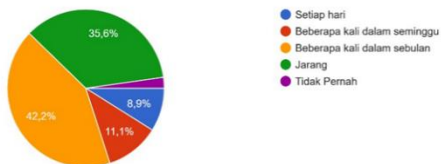


Diagram 4. Gambaran frekuensi penggunaan aplikasi untuk mencari informasi kesehatan

Data diatas menyebutkan bahwa rata-rata responden yang selalu menggunakan aplikasi Halodoc ini, dengan persentase meliputi 42,2% yang beberapa kali dalam sebulan menggunakan platform ini dengan jumlah 19 orang, 35,6% jarang menggunakan sebanyak 16 orang, 11,8% beberapa kali dalam seminggu menggunakan platform ini, sedangkan yang terkecil 8,9% menggunakan setiap hari platform ini dengan jumlah 4 orang.

Apakah penggunaan Halodoc menghemat waktu Anda dalam mendapatkan layanan keseh:
45 jawaban

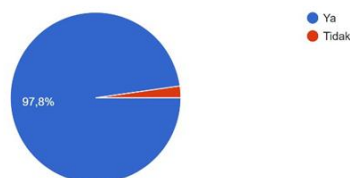


Diagram 5. Gambaran manfaat aplikasi untuk menghemat waktu dalam mendapatkan layanan kesehatan

Diagram diatas menyatakan bahwa dari 45 orang responden yang berpartisipasi dalam kuesioner, Sebagian besar dari mereka (97,8%) sebanyak 44 orang telah merasa bahwa waktu

mereka tidak terbuang sia-sia untuk bepergian ke tempat layanan/informasi kesehatan dengan adanya platform kesehatan ini. dari sini kita ketahui bahwa Halodoc menjadi “bersifat efektif dalam menjangkau masyarakat umum.

Apakah Anda merasa puas dengan kualitas informasi yang diberikan oleh aplikasi Halodoc?
45 jawaban

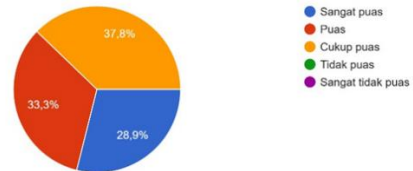


Diagram 6. Gambaran kepuasan responden terhadap kualitas informasi yang diberikan

Dari diagram diatas dapat kita simpulkan bahwa hampir rata-rata responden sudah puas dengan kualitas platform kesehatan ini (Halodoc), terbukti dengan persentase berikut. 28,9% sangat puas, 33,3% puas dan terakhir 37,8% cukup puas. Dari total 45 responden, tidak ada satupun yang merasa tidak puas dengan platform tersebut.

Apakah Anda mengalami kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan melalui Halodoc?
45 jawaban



Diagram 7. Gambaran kemudahan akses layanan kesehatan

Diagram diatas menyatakan bahwa dari total keseluruhan responden yang kami ambil sebanyak 45 orang, semua 100% beranggapan bahwa platform kesehatan ini (Halodoc) sangat mudah untuk diakses dan sangat efektif digunakan.

Bagaimana tingkat kepercayaan Anda terhadap informasi kesehatan yang diberikan Halodoc?
45 jawaban

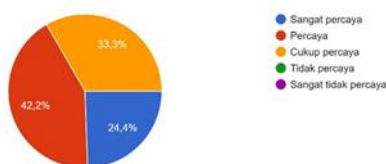


Diagram 8. Gambaran tingkat kepercayaan terhadap informasi kesehatan

Diagram diatas menyatakan bahwa dari 45 responden yang telah diberikan kuesioner, rata-rata para responden sudah percaya dengan informasi yang diberikan oleh platform ini dengan berbagai tingkatan kepercayaan yaitu meliputi, 24,4% sangat percaya (11 orang), 42,4% percaya (19 orang) dan 33,3% cukup percaya (15 orang).

Apakah Anda merasa terbantu dalam pengambilan keputusan kesehatan setelah menggunakan Halodoc?
45 jawaban

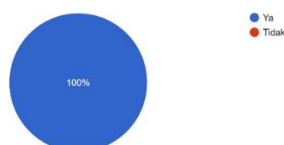


Diagram 9. Gambaran bantuan dalam pengambilan keputusan kesehatan

Diagram diatas menyatakan bahwa 100% (45 orang) dari para responden merasa terbantu dalam pengambilan keputusan kesehatan dengan adanya konsultasi *online* melalui platform kesehatan ini.

Sejauh mana aplikasi Halodoc memenuhi harapan Anda dalam membantu kebutuhan kesehatan sehari-hari?
45 jawaban

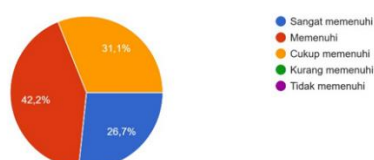


Diagram 10. Gambaran pemenuhan harapan dalam bantuan kebutuhan Kesehatan

Berdasarkan data di atas, 26,7% (12 orang) dari para responden sangat terpenuhi harapannya dengan adanya Halodoc ini. 42,2% sudah terpenuhi sebanyak 19 orang dan terakhir 31,1% sudah cukup terpenuhi kebutuhan kesehatannya sebanyak 14 orang dari seluruh responden.

DISKUSI

Efektivitas dan Utilitas Halodoc sebagai Platform Informasi Kesehatan

Analisis data dari Diagram 1 ("Apakah membantu memenuhi kebutuhan?") dan Diagram 3 ("Apakah informasi sesuai?") menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc berperan efektif dalam meningkatkan literasi kesehatan masyarakat. Pengguna melaporkan bahwa aplikasi ini memudahkan mereka dalam memperoleh informasi kesehatan yang lengkap dan mudah dipahami, sehingga membantu mereka mengambil keputusan terkait kesehatan pribadi. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang menunjukkan persepsi positif pengguna terhadap kemudahan akses, kejelasan informasi, dan dampak positif terhadap pengetahuan kesehatan mereka. Oleh karena itu, klaim keefektifan aplikasi *telemedicine* seperti Halodoc dalam literasi kesehatan dapat ditegaskan.

Hubungan antara kemudahan memperoleh informasi akurat (pertanyaan 2), kepuasan terhadap kualitas informasi (pertanyaan 6), dan tingkat kepercayaan pengguna (pertanyaan 8) sangat erat. Kemudahan akses yang diberikan Halodoc meningkatkan peluang pengguna memperoleh informasi yang dipercaya akurat dan relevan. Hal ini kemudian meningkatkan kepuasan

pengguna karena kebutuhan informasi kesehatan mereka terpenuhi secara efektif. Selain itu, rasa percaya pengguna terhadap aplikasi ini juga terbentuk karena pengalaman positif dalam mendapatkan informasi yang berkualitas dan layanan yang mudah digunakan. Studi menunjukkan bahwa faktor kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan perlindungan data pribadi berkontribusi signifikan pada terbentuknya kepercayaan pengguna terhadap platform telemedis seperti Halodoc. Dengan demikian, kemudahan akses bukan hanya soal mendapatkan informasi cepat, tetapi juga berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan jangka panjang pengguna.⁵

Halodoc menawarkan kemudahan dan kecepatan akses informasi kesehatan yang menjadi alternatif praktis dibandingkan cara tradisional seperti mengunjungi dokter secara langsung atau mencari informasi di sumber *online* yang belum tentu terverifikasi. Salah satu keunggulan utama aplikasi ini adalah akses tanpa batas waktu dan lokasi, yang tidak dimiliki layanan kesehatan konvensional. Meski layanan tradisional masih unggul dalam hal pemeriksaan fisik, pengujian laboratorium langsung, dan layanan gawat darurat, *telemedicine* seperti Halodoc meningkatkan efisiensi dalam memberikan informasi dan konsultasi yang cepat serta praktis. Oleh karena itu, Halodoc tidak menggantikan peran layanan tradisional tapi menjadi pelengkap yang mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi kesehatan mereka.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menyebutkan

bahwa fleksibilitas *telemedicine* dalam menyediakan informasi kesehatan berdampak signifikan pada peningkatan kepuasan pengguna, terutama dalam konteks masyarakat urban dengan mobilitas tinggi seperti Kota Medan.⁶ Halodoc juga berfungsi sebagai pelengkap layanan kesehatan tradisional. Meskipun layanan kesehatan konvensional tetap unggul dalam aspek pemeriksaan fisik dan tindakan medis langsung, aplikasi *telemedicine* mampu menjembatani kebutuhan masyarakat akan informasi cepat dan terverifikasi. *Telemedicine* bukanlah pengganti layanan kesehatan tradisional, melainkan pendukung yang membantu mempercepat proses edukasi kesehatan serta meningkatkan kesadaran masyarakat dalam melakukan deteksi dini terhadap risiko penyakit.⁷

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Usability*) dan Aksesibilitas Layanan Kesehatan Digital

Berdasarkan hasil penelitian, pada Diagram 2, mayoritas responden menyatakan kemudahan akses yang tinggi. Hasil yang lebih menguatkan terlihat pada Diagram 7, dimana responden beranggapan bahwa platform kesehatan ini sangat mudah untuk diakses dan sangat efektif digunakan, ini membuktikan bahwa desain antarmuka (*user interface*) dan sistem Halodoc berhasil mengatasi hambatan teknis bagi pengguna.

Tingginya angka persentase positif (100%) pada variabel kemudahan akses dan bantuan keputusan merupakan refleksi dari karakteristik responden yang 91,1% adalah mahasiswa. Sebagai kelompok *digital native*, mereka memiliki efikasi diri yang tinggi

terhadap teknologi digital, sehingga antarmuka Halodoc yang intuitif tidak memberikan hambatan teknis yang berarti. Temuan ini harus diinterpretasikan sebagai efektivitas aplikasi khusus pada kelompok berliterasi digital tinggi, bukan masyarakat umum secara luas.

Tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) aplikasi ini bahkan dikonfirmasi oleh studi lain yang menunjukkan skor *System Usability Scale* (SUS) Halodoc berada dalam kategori "Baik".⁸ Kemudahan ini tidak hanya sekadar kenyamanan, tetapi juga menjadi kunci keberhasilan Halodoc dalam mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesehatan digital, menjadikannya pelopor dalam layanan *telehealth* di Indonesia. Aplikasi ini dinilai mampu mengurangi beban fasilitas kesehatan modern dengan menyediakan layanan primer berbasis digital. *User-friendly interface* pada aplikasi kesehatan digital meningkatkan kepercayaan pengguna dan menurunkan tingkat resistensi terhadap teknologi kesehatan baru.⁹ Dengan demikian, temuan penelitian ini sejalan dengan literatur sebelumnya yang menegaskan bahwa antarmuka intuitif dan aksesibilitas tinggi menjadi faktor fundamental dalam keberhasilan adopsi platform kesehatan digital.

Pada Diagram 5, menunjukkan respons yang sangat kuat, di mana responden merasa waktu mereka tidak terbuang sia-sia dengan adanya platform ini, Efisiensi waktu menjadi salah satu pendorong utama adopsi teknologi kesehatan. Penghematan waktu ini berimplikasi pada pengurangan biaya tidak langsung, seperti biaya transportasi dan waktu yang hilang dari pekerjaan, karena pengguna dapat segera mendapatkan perawatan medis tanpa harus

keluar rumah atau menunggu di klinik.¹⁰ Selain itu, Halodoc dinilai mampu membantu mempercepat dan mempermudah komunikasi antara pasien dan tenaga medis, sehingga waktu tunggu menjadi lebih singkat.¹¹

Aspek ketepatan waktu layanan (*timeliness of delivery*) terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini konsisten dengan penelitian yang menemukan bahwa efisiensi waktu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan *telemedicine* karena mempermudah pengguna mendapatkan layanan saat dibutuhkan.¹² Penelitian (Setyawan & Hidayat, 2023) menunjukkan bahwa aplikasi kesehatan yang mampu memberikan layanan cepat dan responsif memiliki tingkat retensi pengguna yang lebih tinggi dibandingkan aplikasi kesehatan tradisional.

Tingginya angka persentase ini (100%) merupakan refleksi dari karakteristik sampel yang 91,1% adalah kelompok mahasiswa/pelajar. Sebagai kelompok *digital native*, mahasiswa memiliki efikasi diri yang tinggi dalam mengoperasikan teknologi digital. Bagi kelompok ini, antarmuka (*user interface*) Halodoc yang intuitif tidak memberikan hambatan teknis yang berarti, sehingga jawaban mengenai 'kemudahan akses' menjadi mutlak.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Halodoc telah memberikan kontribusi besar dalam mempermudah masyarakat memperoleh layanan kesehatan yang cepat, efektif, dan efisien. Dengan memadukan kemudahan akses, antarmuka yang ramah pengguna, serta efisiensi waktu layanan, Halodoc telah mencapai fungsi *telemedicine*

yang ideal yakni menyediakan layanan kesehatan yang dapat dijangkau kapan saja dan di mana saja tanpa mengorbankan kualitas. Hal ini menunjukkan bahwa platform ini telah efektif digunakan oleh masyarakat luas dalam memenuhi kebutuhan informasi dan layanan kesehatan sehari-hari.

Dampak Halodoc terhadap perilaku dan pengambilan keputusan kesehatan pengguna

Hasil dari penelitian ini menunjukkan temuan yang penting terkait pemberdayaan pasien, yang dapat terlihat dengan jelas pada Diagram 9, di mana 100% responden merasakan dukungan dalam mengambil keputusan kesehatan setelah memanfaatkan Halodoc. Temuan ini menjelaskan bahwa akses langsung ke informasi medis dan konsultasi memberdayakan pengguna untuk berperan lebih aktif dalam mengelola kesehatan mereka. Terdapat korelasi logis yang kuat antara tingkat kepercayaan (Diagram 8) dengan bantuan pengambilan keputusan (Diagram 9). Kepercayaan responden terhadap kredibilitas informasi Halodoc menjadi fondasi utama yang memungkinkan mereka merasa yakin dalam mengambil tindakan kesehatan mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa pemberdayaan pasien melalui telemedis sangat bergantung pada kualitas informasi yang diberikan.

Setelah mendapatkan informasi kesehatan dari Halodoc, pengguna juga dapat mengambil keputusan yang berkaitan dengan kesehatan mereka. Pengguna tidak hanya merasa lebih yakin dalam menentukan pilihan untuk diri mereka sendiri, tetapi juga dalam membahas kesehatan secara umum, di mana Selain

digunakan untuk mengambil keputusan, ketika pengguna menyadari kondisi mereka, kemampuan mereka untuk mengambil keputusan yang tepat akan meningkat, dan ini adalah inti dari literasi Kesehatan. Informasi yang diperoleh juga dipakai untuk menyampaikan pendapat dan bertukar informasi tentang isu kesehatan dengan orang lain.

Penelitian menunjukkan bahwa pemberdayaan pasien meningkat ketika mereka memiliki kontrol atas akses informasi kesehatan digital.¹⁴ Akses informasi secara cepat melalui aplikasi telemedisin terbukti meningkatkan *self-efficacy* pasien dalam mengelola gejala, menentukan layanan yang dibutuhkan, dan memilih intervensi yang tepat. Studi internasional juga menegaskan bahwa peningkatan literasi digital kesehatan melalui *telemedicine* berhubungan langsung dengan meningkatnya kemampuan pasien dalam membuat keputusan medis yang rasional dan aman.¹⁵

Data penelitian yang ditampilkan pada Diagram 4 menunjukkan bahwa frekuensi penggunaan aplikasi Halodoc bervariasi di antara responden di Medan, mulai dari penggunaan harian, beberapa kali dalam sebulan, hingga jarang. Meskipun frekuensi penggunaannya berbeda-beda, keberadaan platform *telemedicine* seperti Halodoc telah membawa perubahan perilaku yang signifikan. Biasanya, pasien berada dalam posisi yang pasif, menunggu janji dokter atau mengantri di fasilitas kesehatan. Namun, platform digital memungkinkan cara yang lebih aktif dalam mencari bantuan medis. Aplikasi Halodoc juga menghubungkan pengguna dengan dokter,

sehingga mereka bisa berkonsultasi dan bertanya tentang penyakit mereka tanpa harus menghabiskan waktu untuk pergi ke fasilitas kesehatan. Selain itu, penelitian pada pengguna telemedisin di Indonesia juga menunjukkan bahwa semakin sering seseorang menggunakan aplikasi kesehatan digital, semakin besar kemungkinan mereka melakukan perilaku deteksi dini sebelum datang ke fasilitas kesehatan.¹⁶

Perubahan perilaku ini dapat terjadi karena telemedicine menghilangkan hambatan geografis dan waktu. *Telemedicine* merupakan suatu teknologi yang memungkinkan komunikasi antara profesional kesehatan dan pasien tanpa adanya batasan jarak. Keberadaan layanan yang bisa diakses kapan saja dan di mana saja membuat pengguna (berdasarkan Diagram 9) merasa terbantu dalam pengambilan keputusan, serta mendorong mereka untuk secara proaktif mencari solusi awal melalui platform digital daripada menunda untuk mencari bantuan medis.¹⁷ Kualitas informasi, kredibilitas sumber, dan kompetensi dokter daring merupakan tiga faktor dominan yang membentuk kepercayaan pengguna terhadap aplikasi *telemedicine*.¹⁸ Aplikasi yang mampu memberikan pengalaman konsultasi profesional akan membangun kepercayaan jangka panjang dan mendorong ketergantungan positif dalam pengambilan keputusan kesehatan. Terdapat hubungan logis yang kuat antara temuan di Diagram 8 (tingkat kepercayaan) dan Diagram 9 (bantuan pengambilan keputusan). Hasil penelitian di Medan menunjukkan bahwa 100% responden memiliki tingkat kepercayaan (termasuk sangat percaya, percaya, dan cukup

percaya) terhadap informasi kesehatan yang diberikan oleh Halodoc. Selain itu, 100% responden merasa dibantu dalam proses pengambilan keputusan mereka. Pengguna hanya akan merasa terbantu oleh informasi (tindakan/ keputusan) jika mereka memiliki kepercayaan terhadap informasi tersebut. Kepercayaan adalah fondasi yang sangat penting dalam layanan telemedisin.

Kepercayaan ini dibangun berdasarkan persepsi mengenai kredibilitas dan keandalan. Ditemukan bahwa pengguna meyakini bahwa Halodoc adalah aplikasi medis yang praktis dan dapat dipercaya, serta bahwa informasi yang disajikan akurat. Oleh karena itu, pengguna dapat mengandalkan Halodoc. Persepsi positif ini terbentuk karena aplikasi Halodoc merupakan aplikasi kesehatan yang kredibel dan dapat diandalkan karena niat baiknya dalam melayani pasien. Dengan demikian, tingginya tingkat kepercayaan di antara responden di Kota Medan (Diagram 8) merupakan syarat penting yang memungkinkan Halodoc untuk secara efektif membantu pengguna dalam membuat keputusan kesehatan mereka (Diagram 9).

Tingkat kepuasan dan pemenuhan harapan pengguna (*user satisfaction & expectation fulfillment*)

Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat pemenuhan harapan yang sangat tinggi (Diagram 10) di kalangan responden di Medan, di mana 100% merasakan bahwa harapan mereka sangat terpenuhi (26,7%), terpenuhi (42,2%), atau cukup terpenuhi (31,1%). Analisis terhadap variabel lain dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa pemenuhan harapan

(Q10) sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor kunci lainnya. Skor tinggi pada kualitas informasi (Diagram 6, 100% sangat puas, puas, atau cukup puas), kemudahan penggunaan (Diagram 7, 100% ya), dan kepercayaan (Diagram 8, 100% sangat percaya, percaya, atau cukup percaya) secara keseluruhan berkontribusi pada tingkat kepuasan yang tinggi ini.

Kualitas layanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan mendapatkan akses yang mudah ke berbagai layanan kesehatan dari Halodoc dan juga meyakini bahwa Halodoc adalah aplikasi medis yang praktis dan kredibel yang menyediakan informasi akurat. Ketika kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kepercayaan terpenuhi, harapan keseluruhan pengguna akan meningkat.¹⁷ Kualitas informasi pada platform kesehatan digital sangat menentukan persepsi pengguna terhadap kegunaan dan manfaat aplikasi.¹⁹ Semakin akurat dan relevan informasi yang diterima, semakin tinggi pula nilai kepuasan pengguna. Aplikasi kesehatan digital yang menyediakan informasi tervalidasi dapat meningkatkan literasi kesehatan pengguna, yang pada akhirnya meningkatkan rasa percaya diri dalam pengambilan keputusan Kesehatan.²⁰ Oleh karena itu, kualitas informasi yang disediakan Halodoc terbukti menjadi pendorong utama tercapainya harapan pengguna dalam penelitian ini.

Analisis kesenjangan berfokus pada perbandingan antara harapan pengguna dan apa yang mereka terima. Dimana kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang diterima. Jika kenyataan sesuai

dengan harapan, maka kepuasan tercapai. Apabila layanan yang diterima sejalan dengan harapan mereka, maka kualitas pelayanan publik bisa dikatakan telah mencapai target yang ditetapkan. Walaupun penelitian menunjukkan adanya kesenjangan dalam tingkat kepuasan pelanggan Halodoc dalam penelitian awal, data dari studi di Medan (Diagram 10) sebenarnya menunjukkan kesenjangan yang sangat kecil, bahkan bisa dianggap tidak signifikan, untuk 45 responden yang menjadi objek studi. Temuan bahwa 100% responden merasa harapan mereka terpenuhi (dalam berbagai tingkatan) menunjukkan bahwa Halodoc telah berhasil memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna.²¹

Tingkat kepuasan yang tinggi dalam penelitian ini memiliki konsekuensi praktis yang penting untuk industri teknologi kesehatan. Keberhasilan Halodoc dalam memenuhi harapan (Diagram 10) dan mencapai kepuasan tinggi terhadap kualitas informasi (Diagram 6) berkaitan langsung dengan kemudahan penggunaan (Diagram 7) dan kepercayaan (Diagram 8).¹⁷ Oleh karena itu, pengembang aplikasi serupa seharusnya mengutamakan faktor-faktor ini. Faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap keberlanjutan penggunaan aplikasi kesehatan adalah kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Lebih spesifik, hasil penelitian menunjukkan satu aspek yang sangat dihargai oleh pengguna sebagai prioritas untuk pengembangan mendatang. Penelitian ini juga menemukan bahwa dari tiga dimensi kualitas layanan, dimensi yang paling berpengaruh adalah kualitas informasi. Dengan demikian, prioritas pengembangan teknologi kesehatan

seharusnya fokus pada penyediaan informasi yang akurat, mudah dipahami, dan dapat dipercaya untuk membangun kepercayaan, yang pada akhirnya akan memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pengguna.²² *Trust* adalah variabel paling berpengaruh dalam penggunaan layanan *telemedicine* di berbagai negara, terutama terkait rekomendasi pengguna kepada orang lain.²³

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan layanan Halodoc di Medan menunjukkan tingkat kepuasan dan kepercayaan yang tinggi dari pengguna. Platform ini berhasil menyederhanakan akses layanan kesehatan digital dengan kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kepercayaan sebagai faktor utama keberhasilannya. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kesehatan, tetapi juga memberdayakan pengguna dalam pengambilan keputusan terkait kesehatan mereka, sehingga mendukung keberlanjutan penggunaan layanan tersebut.

Selain itu, penelitian juga menegaskan bahwa aplikasi Halodoc berperan penting dalam memenuhi kebutuhan informasi kesehatan masyarakat, terutama selama pandemi COVID-19. Meskipun menghadapi tantangan seperti keterbatasan internet dan keamanan data, aplikasi ini mampu meningkatkan literasi dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan berbasis digital. Potensi pengembangan layanan ini di masa depan sangat besar, mengingat peran strategisnya dalam meningkatkan akses dan efisiensi layanan kesehatan di era digital.

SARAN

Adanya keterbatasan generalisasi dalam penelitian ini akibat homogenitas sampel, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menggunakan teknik *stratified random sampling*. Hal ini penting dilakukan agar cakupan responden lebih proporsional secara demografis, meliputi berbagai rentang usia, tingkat pendidikan, dan status ekonomi, sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pemanfaatan layanan kesehatan digital di seluruh lapisan masyarakat Kota Medan.

DAFTAR REFERENSI

1. Amelia AA. Economics and Digital Business Review Analisis Kepuasan Pengguna Atas Layanan Telemedicine Kesehatan Melalui Aplikasi Halodoc. 2024;5(2):879-886.
2. Saputra DA, Dewi RK. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Tahun 2022. 2022;2(2).
3. Manihuruk, A. E. R. B., Zuliayektianingrum, P. N., Oktavia, E. H., Saputro RR. Animo Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Halodoc Dalam Pelayanan Kesehatan di Kampung Pemulung dan Sekitar UPN Jakarta. *J Ekon Kop Dan Kewirausahaan*. 2023;14(7):957-964.
4. Siregar, H., & Hutapea D. Analisis Pemanfaatan Layanan Kesehatan Digital pada Masyarakat Perkotaan di Medan. *J Adm dan Kebijak Kesehat*. 2023;4(3):210-220.
5. Rusdi AJ, Prisusanti RD, Ikawati FR, Nindy E. Kepercayaan Kerahasiaan Data Diri Masyarakat Pada Pelayanan Telemedis : Path Analysis Model. 2024;6(1):1-8. doi:10.25047/j-remi.v6i1.4654
6. Simanjuntak, R., & Wahyuni E. Efektivitas Telemedicine dalam Peningkatan Akses Informasi Kesehatan

- Masyarakat Urban. *J Inf Kesehat*. 2022;8(3):201-210.
7. Putri, R., Yulianti, M., & Harahap F. Peran Telemedicine dalam Mendukung Layanan Kesehatan Tradisional: Sebuah Tinjauan Sistematis. *J Pelayanan Kesehat Masy*. 2023;9(1):22-23.
 8. Kadek N, Tara P, Tri IN, Putra A. Analisis Usability Aplikasi Kesehatan Digital System Usability Scale (SUS). 13(3).
 9. Anindita, T., & Rahayu D. Pengaruh Antarmuka Pengguna (UI/UX) terhadap Tingkat Kepercayaan dalam Penggunaan Aplikasi Kesehatan Digital. *J Inform Kesehat*. 2023;9(2):121-130.
 10. Rizaldi R. Strategi Pelayanan Berbasis Digital pada Aplikasi Kesehatan (Halodoc). *Bus Invest Rev*. 2023;4(1).
 11. Ismail A, Putro FS, Nurkalis U. Meningkatkan Kesehatan Fisik Dan Mental Di Smk Tunas Pembangunan 2. 2024;1(3):290-295.
 12. Rojaa‘Itsni ‘Aqilalah1; Kisti Nur Aliyah2. Analisis Loyalitas Dalam Penggunaan Layanan Elektronik. 2025;6(1).
 13. Setyawan, E., & Hidayat M. Responsivitas Layanan pada Aplikasi Kesehatan Digital dan Dampaknya pada Retensi Pengguna. *J Adm Rumah Sakit Indones*. 2023;8(2):98-110.
 14. Azzam, M., Wicaksono, A., & Darmawan D. Digital health literacy and patient empowerment in telemedicine services. *J e-Health Stud*. 2023;5(2):110-121.
 15. Shiferaw, K. B., & Mehari EA. Digital health literacy and its association with patient decision-making. *BMC Med Informatics*. 2023;23(1):98-107.
 16. Widyastuti, D., & Nugroho A. Pemanfaatan telemedicine dan pengaruhnya terhadap perilaku pencarian layanan kesehatan di Indonesia. *J Kesehat Masy Nusantara*,. 2024;12(1):55-68.
 17. Fransiska C, Bernarto I. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. 2021;11(2):132-142.
 18. Putri, N. L., & Rahmawati F. Determinants of trust in telemedicine platforms among Indonesian users. *Indones J Med Informatics*. 2023;4(1):22-35.
 19. Almunawar, M. N., & Anshari M. Health information quality and user satisfaction in digital health platforms. *J Med Syst*. 2021;45(6):1-12.
 20. Setyowati, R., Putri, S., & Laila N. Health literacy and perceived usefulness of digital health applications. *J Kesehat Masy Indones*. 2022;17(3):210-220.
 21. Farhaini A, Putra BK, Aini D. Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Halodoc di Kota Mataram. 2022;9(1):71-82.
 22. Hawa T, Paramita EP, Miharja DL, Trisula Y, Yohanes S. Persepsi Pengguna Aplikasi Halodoc Terhadap Peningkatan Literasi Kesehatan Di Kota Mataram. 2023;4(2):26-32.
 23. Zhang, Y., Liu, S., & Chen X. Trust and adoption of telemedicine services: A global survey. *Telemed e-Health*. 2022;28(4):451-460.