

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APLIKASI HALODOC BAGI KEPUASAN MAHASISWA

restu putri wardani¹, Ardan², Syafrizal Fadhil³
restuput12@gmail.com¹, ardanboi07@gmail.com²,
fadhilr007@gmail.com³
Universitas Semarang

ABSTRAK

Dengan adanya data aplikasi atau situs kesehatan yang menjadi top of mind orang – orang yang sedang mencari informasi kesehatan dapat dilihat pada diagram aplikasi atau situs yang paling banyak digunakan adalah Halodoc. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan, kelayakan keberlanjutan penggunaan kepada pengguna Halodoc bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Semarang. Penelitian ini termasuk dalam penelitian korelasional. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi yang menggunakan halodoc mulai dari pandemic hingga pasca pandemic dan sampel dari penelitian ini adalah 30 responden pengguna halodoc dari mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Semarang yang mengisi kuesioner melalui google form.

Kata Kunci: Aplikasi Kesehatan, Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

Abstract

With the existence of application data or health sites that are the top of people's mind – people who are looking for health information can be seen in the most widely used diagram or sites is Halodoc. This study aims to see the relationship between the quality of service, customer satisfaction, the sustainability of use to Halodoc users for overseas students, I am Communications at Semarang University. This study included in correlational research. The population of this research is a overseas student majoring in Communication Science that uses halodoc from the pandemic to post-pandemic and samples from this research are 30 halodoc user respondents from all students overseas the Semarang University Communication Science which fills questionnaires through google form

Keywords: Health Applications, Service Quality, Customer Value, Customer Loyalty

PENDAHULUAN

Seiring berjalannya waktu, penggunaan internet dan perangkat seluler telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari lebih dari 250 juta masyarakat Indonesia. Pada data yang telah dikeluarkan berdasarkan hasil Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) Tahun 2024, tingkat penetrasi internet di Indonesia meningkat menjadi 79,5%. Dengan demikian terdapat

221,563,479 jiwa penduduk terkoneksi dari total populasi 278,6 juta jiwa yang aktif menggunakan media sosial melalui ponsel sebagai alat untuk mengakses informasi dan hiburan. Seiring dengan bertambahnya jumlah pengguna internet dari waktu ke waktu, berbagai pesan media sosial diluncurkan untuk menghibur dan membantu masyarakat berkomunikasi tanpa memandang jarak. Kegiatan komunikasi kini telah menjadi kebutuhan sosial bagi umat manusia. Manusia merupakan makhluk sosial yang membutuhkan orang lain dan tidak dapat bertahan hidup tanpa adanya komunikasi. Komunikasi itu sendiri memiliki banyak definisi dari para ahlinya, salah satunya menurut Larry A Samovar, Richard E Porter, dan Nemi C Janin (dalam Purwasito, 2003:198), mengartikan komunikasi yaitu: “Communication is defined a two way on going, behavior affecting process in which one person (a source) intentionally encodes and transmits a

message through a channel to an intended audience (receiver) in order to induce a particular attitude or behavior". Berdasarkan kutipan di atas, komunikasi dapat dibagi menjadi dua tahapan proses. Tahap pertama adalah mempengaruhi proses perilaku, dimana orang yang bertindak sebagai sumber menciptakan kode (encoding) untuk membentuk sikap dan respon perilaku. Dan perkembangan teknologi digital membawa dampak besar pada berbagai bidang. Salah satu bidang yang tengah mengalami penerobosan digitalisasi teknologi adalah pada bidang kesehatan. Penerapan teknologi e-health seperti sistem informasi manajemen rumah sakit (health information system), sistem rekam medis elektronik (electronic medical record system), pengobatan telemedicine berbasis internet (internetbased telemedicine), dan m-health adalah sarana penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, meningkatkan keselamatan pasien dan menurunkan biaya pelayanan kesehatan (Zayyad and Toycon 2018).

Aplikasi yang menyediakan layanan kesehatan online adalah Halodoc. Halodoc menyediakan pelayanan konsultasi kesehatan secara online seperti konsultasi dokter, informasi mengenai obat-obatan, artikel-artikel terkait kesehatan dan penyakit, layanan cari rumah sakit, layanan cari dokter spesialis untuk janji konsultasi. "Situs telemedicine dari Halodoc hadir dengan tujuan mengatasi kekurangan seperti ini, yang membuat layanan kesehatan sulit dijangkau baik warga perkotaan maupun perdesaan" (Jonatan Sudartha 2016).

Halodoc diluncurkan pertama kali di Jakarta pada 21 April 2016, aplikasi Halodoc ini memungkinkan penggunaannya untuk mendapatkan akses terhadap layanan kesehatan secara lebih mudah. Untuk memanfaatkan layanan tersebut, pengguna hanya perlu menginstall aplikasi Halodoc ini di smartphone miliknya. Halodoc sendiri memiliki visi sebagai simplifying health care yaitu meringankan dalam permasalahan kesehatan. Pertumbuhan Halodoc meningkat

10 kali lipat pada tahun 2020 dikarenakan masa pembelakuan social distancing (Fitri,

2020). Namun, setelah adanya pandemic Aplikasi halodoc ini tetap menjadi Aplikasi pengguna terbanyak sebagai akses Kesehatan.

Berdasarkan sumber dari laman nextren.grid.id Halodoc merupakan aplikasi atau situs kesehatan yang menjadi top of mind orang – orang yang sedang mencari informasi kesehatan. Data tersebut berhasil peneliti peroleh dari Nextren. Dapat dilihat pada diagram aplikasi atau situs yang paling populer ketika orang – orang sedang mencari informasi kesehatan adalah Halodoc dengan

57,7%. Penelitian ini dilakukan kepada pengguna Halodoc karena Halodoc menjadi aplikasi yang paling banyak penggunaannya. Halodoc merupakan aplikasi yang didirikan oleh PT Media Dokter Investama sejak 2016 yang termasuk dalam kategori aplikasi kesehatan yang membantu masyarakat umum dalam mendapatkan akses ke layanan kesehatan, dengan jenis pelanggan yang beragam. Perkembangan jumlah pengguna aplikasi kesehatan di Indonesia berkembang

sangat cepat didukung oleh pengguna smartphone di Indonesia terbesar ketiga di Asia Pasifik dan jumlah dokter yang masih tidak mencukupi di Indonesia, sehingga aplikasi kesehatan telemedicine menjadi sangat dibutuhkan (Sunjaya, 2019).

METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan skala linkert dan melibatkan pengumpulan data untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai pendapat orang atau isu atau topik. Penelitian kuantitatif didasarkan pada pengumpulan dan analisis data yang berbentuk angka guna menjelaskan, memprediksi, serta mengontrol fenomena yang diminati. Menurut (Achjar, Primasari, & dkk, 2024) teknik pengumpulan data merupakan proses dalam sebuah penelitian dan merupakan bagian yang penting. Tujuan utama dari pengumpulan data adalah memperoleh informasi atau data yang akurat, relevan, dan percaya, sehingga teknik pengumpulan data harus sesuai dengan metode agar hasil yang didapat sesuai dengan tujuan penelitian atau hipotesis yang sudah ditentukan.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik angket atau kuesioner dengan menggunakan skala linkert. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang diberikan kepada responden yang berisi pertanyaan dengan harapan responden memberikan respon terhadap pertanyaan tersebut. Sedangkan Skala linkert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang

fenomena tertentu dengan dibuat skala 1-2 untuk mewakili pendapat responden. Menurut (Sutanto, 2013) Metode Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan keberlanjutan penggunaan. Target populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi kesehatan Halodoc mahasiswa ilmu komunikasi Universitas Semarang Semester empat.

Sampel pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Halodoc dengan mengisi kuesioner yang disebar menggunakan Google form. Unit analisis pada penelitian ini adalah individu dengan subjek penelitian merupakan pengguna aplikasi kesehatan Halodoc di Universitas Semarang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 orang, Item-item kuesioner mengukur peran kualitas layanan, kepuasan pelanggan, keberlanjutan penggunaan yang merupakan hasil pengembangan skala. Pengukuran item kuesioner menggunakan 5 poin skala Likert. Menurut Sugiyono (2018:152) skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala Likert

lima poin yang terdiri dari “Sangat Tidak Setuju”, “Tidak Setuju”, “Netral”, “Setuju”, dan “Sangat Setuju”. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel yaitu dengan variabel kualitas pelayanan, nilai pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil responden menunjukkan responden wanita adalah 50% dan pria adalah 50%. Responden terbanyak berasal dari Jawa Tengah dengan jumlah responden

20 atau sebanyak 66% dari total responden. Jumlah terbanyak kedua adalah responden berasal dari Jawa Timur dengan jumlah 8 atau sebanyak 26% dari total responden.

Tabel 1. Profil Responden

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	15	50%
Perempuan	15	50%
Usia		
20-22 tahun	30	100%
Domisili		
Jawa Tengah	20	66%
Jawa Timur	8	26%
Kalimantan	1	3%
Sumatera Utara	1	3%
Pendidikan		
Mahasiswa	30	100%

Sumber : Hasil Olah Data.202

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap dua variabel dependen, yaitu Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada pengguna aplikasi Halodoc di kalangan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Halodoc memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap dua aspek penting bagi pengguna mahasiswa, yaitu Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

Penelitian pada pengaruh kualitas pelayanan Aplikasi halodoc terhadap pengguna mahasiswa memberikan hasil positif, yaitu terdapatnya pengaruh penggunaan aplikasi halodoc terhadap keloyalitasan pengguna halodoc dalam pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan

KESIMPULAN

Dalam penelitian ini, aplikasi Halodoc menunjukkan hasil yang positif terhadap pengguna mahasiswa. Analisis yang dilakukan mengungkapkan bahwa variabel, Kualitas Pelayanan, memiliki pengaruh signifikan terhadap dua variabel, yaitu Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Halodoc terbukti meningkatkan nilai yang dirasakan oleh mahasiswa. Pelayanan yang berkualitas tinggi membuat mahasiswa merasa puas Dengan penggunaan aplikasi, yang pada gilirannya meningkatkan persepsi mereka terhadap nilai yang diterima. Kemudian untuk

Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan, selain meningkatkan nilai pelanggan, kualitas pelayanan juga berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan Mahasiswa yang merasakan pelayanan yang baik dari aplikasi Halodoc cenderung menjadi pelanggan yang loyal.

Mereka lebih mungkin untuk terus menggunakan aplikasi tersebut di masa mendatang dan merekomendasikannya kepada teman-teman mereka.

Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam aplikasi Halodoc. Dengan terus menyediakan pelayanan yang berkualitas tinggi, Halodoc dapat meningkatkan kepuasan dan nilai yang dirasakan oleh pengguna mahasiswa, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Secara keseluruhan, penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi nilai dan loyalitas pelanggan di kalangan mahasiswa pengguna

Halodoc. Upaya untuk terus meningkatkan aspek ini akan memberikan manfaat jangka panjang bagi aplikasi dalam mempertahankan dan memperluas basis penggunaan yang loyal.

DAFTAR PUSTAKA

- 80/HM/KOMINFO/01/2024, S. P. (2024). Pengguna internet meningkat, Kominfo galang kolaborasi tingkatkan kualitas layanan. KOMINFO.
- Arisandi, J. (n.d.). 2020: Pengguna internet.
- Fauzan, R. (2020). Bersama Kemenkominfo, Halodoc integrasikan layanan telemedicine. Kominfo.
- Halodoc. (2023). Layanan apa saja yang tersedia di Halodoc? Halodoc.
- Hendri, S. (2023). Teknologi digital di era modern. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Mutiara, C. (2022). Ada 204,7 juta pengguna internet di Indonesia. DataBoks.
- Nas, R. T. (2021). Komunikasi organisasi. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Prama, N. (2020). Halodoc jadi aplikasi populer untuk mencari informasi kesehatan. Nextren.
- Purwani, D. A. (2021). Pemberdayaan era digital. Yogyakarta: Bursa Ilmu.
- Qothrunnada, K. (2022). Korelasi adalah: Bentuk analisis, contoh, dan jenisnya. DetikJabar.
- Salih, A. R. (2019). Metode penelitian. Repository STIE, 24.
- Solehudin, M. (2022). Digitalisasi manajemen organisasi. Batam: Cendikia Mulia Mandiri.
- Yulianengtias, A. (2023). Analisis perbandingan keamanan data dan privasi pengguna aplikasi Halodoc dan Alodokter. Sistem Informasi dan Ilmu Komputer.