

Persepsi Pengguna Aplikasi *Halodoc* terhadap Peningkatan Literasi Kesehatan di Kota Mataram

Tesa Hawa¹, Eka Putri Paramita², Yulanda Trisula Sidarta Yohanes³
^{1,2,3}Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Mataram, Indonesia, NTB
Contact : tesahawa21@gmail.com¹, paramitaeka92@gmail.com²,
yulandatrisula@unram.ac.id³

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic is considered a good momentum to make improvements and reviews in the implementation of good clinical governance. Covid-19 is also one of the drivers of the transformation of health services throughout the world, including Indonesia. One of the solutions for health services during a pandemic is telemedicine. Telemedicine is considered to have the potential to revolutionize the health of the Indonesian people and be able to overcome various health service problems. Some of the reasons above, accompanied by the covid-19 pandemic, have made telemedicine service providers experience rapid development in the country. Therefore, telemedicine is a new phenomenon that is interesting to explore.

Therefore, this study explores user perceptions of one telemedicine application, Halodoc, as the best and most popular medical application in Indonesia. Using 4 dimensions of health literacy to measure the level of health literacy of its users and 4 dimensions of service quality to measure the quality of service provided by Halodoc. Through descriptive quantitative research methods by collecting primary and secondary data. After conducting the research, the researcher concluded that the perception of Halodoc application users towards improving public health literacy in Mataram City is positive and it is proven that Halodoc is able to have a positive impact on the lives of its users, which is marked by an increase in their health literacy.

Key words: *Halodoc, Health Literacy, perception.*

ABSTRAK

Pandemi *covid-19* dinilai sebagai momentum yang baik untuk melakukan perbaikan dan penelaahan dalam pelaksanaan tata kelola klinis yang baik. *Covid-19* juga menjadi salah satu pendorong transformasi pelayanan kesehatan di seluruh dunia tak terkecuali Indonesia. Salah satu solusi pelayanan kesehatan di masa pandemi adalah *telemedicine*. *Telemedicine* dinilai memiliki potensi untuk memberikan revolusi terhadap kesehatan masyarakat Indonesia dan mampu mengatasi berbagai masalah layanan kesehatan. Beberapa alasan di atas yang disertai pandemi *covid-19*, membuat para penyedia layanan *telemedicine* mengalami perkembangan pesat di tanah air. Dengan demikian, *telemedicine* menjadi fenomena baru yang menarik untuk ditelusuri.

Maka dari itu, penelitian ini menelusuri persepsi pengguna terhadap salah satu aplikasi *telemedicine*, yaitu *Halodoc* selaku aplikasi medis terbaik dan paling diminati di Indonesia. Menggunakan 4 dimensi literasi kesehatan untuk mengukur tingkat literasi kesehatan penggunaannya serta 4 dimensi kualitas pelayanan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan *Halodoc*. Melalui metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan mengumpulkan data primer dan sekunder. Setelah melakukan penelitian, peneliti berkesimpulan bahwa persepsi pengguna aplikasi *Halodoc* terhadap peningkatan literasi kesehatan masyarakat di Kota Mataram adalah positif dan terbukti *Halodoc* mampu membawa dampak positif bagi kehidupan

penggunanya, yang ditandai dengan peningkatan literasi kesehatan mereka.

Kata-kata kunci: *Halodoc*, Literasi Kesehatan, Persepsi.

PENDAHULUAN

Pandemi *covid-19* menuntut kita melakukan berbagai aktivitas secara *online*. Begitu juga dalam memeriksakan kesehatan. Karena rumah sakit yang sudah dipenuhi oleh pasien *covid-19* membuat tempat pemeriksaan dan tenaga kesehatannya menjadi kurang. Selain itu, masyarakat juga dihimbau untuk menghindari rumah sakit karena tempat tersebut merupakan tempat paling berbahaya dan rentan terkena wabah penyakit ini. Sehingga pemerintah menjadikan pandemi *covid-19* sebagai momentum untuk melakukan perbaikan dan penelaahan dalam pelaksanaan tata kelola klinis yang baik. *Covid-19* juga menjadi salah satu pendorong transformasi pelayanan kesehatan di seluruh dunia tak terkecuali Indonesia. Salah satu solusi pelayanan kesehatan di masa pandemi adalah *telemedicine* (Rosady et al., 2022).

Telemedicine berasal dari Bahasa Yunani yakni *tele* yang berarti jauh serta *medicus* yang berarti pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan. Sederhananya, *telemedicine* merupakan pemanfaatan teknologi komunikasi untuk menyampaikan berbagai informasi terkait kesehatan serta pelayanan kesehatan secara jarak jauh (Suandika et al., 2023). Menurut KemenKes (2021) *telemedicine* memiliki potensi untuk memberikan revolusi terhadap kesehatan masyarakat Indonesia dan mampu mengatasi berbagai masalah layanan kesehatan. Akhirnya pemerintah Indonesia menganjurkan kepada masyarakat untuk menggunakan layanan *telemedicine* apabila ingin konsultasi bersama dokter dan melakukan pembelian obat secara *online*.

Alhasil, para penyedia layanan *telemedicine* mengalami perkembangan pesat di tanah air. Menurut data yang diperoleh KemenKes (2021) dari Ikatan Dokter Indonesia (IDI), ada puluhan ribu dokter yang sudah tergabung dalam layanan *telemedicine*. Banyaknya dokter yang tersedia, membuat mereka mampu melayani masyarakat dan mengoptimalkan pelayanannya. Dalam penelitian Annur (2022) yang dilakukan pada 2.108 orang di seluruh Indonesia, layanan *telemedicine* digunakan oleh lebih dari 67% responden. Rata-rata, mereka menggunakan layanan sebanyak tiga kali per bulan. Menurut jawaban responden, layanan *telemedicine* banyak digunakan karena dapat menghemat waktu, bisa digunakan kapanpun dan dimanapun, serta dapat menghemat biaya transportasi. Kemudian aplikasi yang paling banyak diminati oleh responden yaitu *Halodoc*.

Halodoc pertama kali diluncurkan di Jakarta pada tanggal 21 April 2016. Sejak peluncurannya hingga saat ini, *Halodoc* telah memperoleh banyak penghargaan. Penghargaan tersebut diraih karena total indeks *engagement Halodoc* di *platform digital* (menurut catatan Ivosights) sangat tinggi, yaitu sebesar 86,54. Angka tersebut mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yang meraih total indeks *engagement* sebesar 81,13 (Mix, 2022). Tak hanya itu, *Halodoc* juga menempati posisi kedua di *App Store* atau *Play Store* dalam kategori medis dan telah memperoleh 250 ribu penilaian dengan akumulasi nilai 4,9/5 dari penggunanya (*App Store*, 2022).

Dengan demikian, *telemedicine* menjadi fenomena baru yang menarik untuk ditelusuri. Maka dari itu, peneliti melakukan penelitian mengenai salah satu aplikasi *telemedicine*, yaitu *Halodoc* selaku aplikasi medis terbaik dan paling diminati di Indonesia. Untuk mengkaji persepsi pengguna mengenai aplikasi *Halodoc* dan literasi kesehatan secara *online* yang diberikan *Halodoc*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rumusan masalah deskriptif. Adapun variabel bebas penelitian ini berupa aplikasi *Halodoc* (X) dan variabel terikat yakni literasi kesehatan (Y). Cara pengukuran yang digunakan adalah skala likert dengan pernyataan positif. Kemudian, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik angket dengan alat penelitian kuesioner. Kuesioner disebar kepada sampel. Dalam menentukan sampel di sini menggunakan teknik purposive sampling. Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna aplikasi *Halodoc* yang berusia 20-29 tahun dan pernah menggunakan layanan dari *Halodoc* minimal satu kali. Berdasarkan hasil perhitungan sampel, diperoleh jumlah populasi sebanyak 80 orang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear sederhana, dan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data pada variabel bebas yaitu *Halodoc* yang menggunakan 4 indikator di antaranya, kepercayaan, daya tanggap, empati, dan aspek suka menolong, mendapatkan rata-rata skor sebesar 304, yang kemudian dimasukkan ke dalam interval skor dan mendapatkan penemuan bahwa variabel aplikasi *Halodoc* termasuk dalam kategori setuju. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *Halodoc* dapat menjadi media pelayanan kesehatan yang bermanfaat serta bermutu untuk memberikan literasi kesehatan pada penggunanya. Berikut uraian singkat mengenai persepsi pengguna mengenai aplikasi *Halodoc*.

a. Kepercayaan

Pengguna percaya bahwa *Halodoc* merupakan aplikasi medis praktis, kredibel, dan informasi yang diberikan akurat. Sehingga pengguna dapat mengandalkan *Halodoc*.

b. Daya Tanggap

Pengguna mengungkapkan bahwa *Halodoc* memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada penggunanya.

c. Empati

Pengguna merasakan kepedulian dari pihak *Halodoc*. Karena ketika berkonsultasi pengguna merasa kondisinya dapat dimengerti dan mereka tidak merasa sungkan untuk menyampaikan keluhannya.

d. Aspek Suka Menolong

Pengguna mengatakan bahwa *Halodoc* sungguh-sungguh dalam melayani mereka. *Halodoc* membantu mereka dalam memilih obat yang cocok dan tak lupa untuk memberikan saran yang dapat merubah pola gerak pengguna agar lebih sehat.

Selain menemukan persepsi pengguna mengenai aplikasi *Halodoc*, peneliti juga menemukan persepsi pengguna mengenai literasi kesehatan yang diberikan *Halodoc* hingga akhirnya dapat membawa perubahan di hidup pengguna. Dalam mengukur literasi kesehatan ini, digunakan 4 indikator yaitu akses memperoleh informasi, pemahaman literal, evaluasi informasi, dan penggunaan informasi. Hasil tanggapan responden terhadap keempat indikator tersebut meraih skor rata-rata sebesar 312. Setelah dimasukkan ke dalam interval skor, maka perolehan skor tersebut termasuk ke dalam kategori setuju. Berikut uraian singkat mengenai tingkat literasi kesehatan pengguna yang didapat dari hasil olahan data peneliti.

- a. Akses Memperoleh Informasi
Pengguna mengatakan sudah mendapat kemudahan akses dari *Halodoc* untuk berbagai layanan kesehatan. Karena baik aplikasi maupun websitenya dapat diakses secara mudah, cepat, dan gratis. Layanannya yang berbasis *online* juga membuat pengguna dapat memeriksakan kesehatannya kapanpun dan dimanapun berada. Hal tersebut meningkatkan kemudahan aksesnya.
- b. Pemahaman Literal
Berdasarkan hasil tanggapan responden, diketahui bahwa pengguna mendapat penjelasan yang rinci saat berkonsultasi melalui *Halodoc*. Dengan begitu, pengguna mengatakan bahwa mereka mudah memahami informasi kesehatan yang diberikan *Halodoc*.
- c. Evaluasi Informasi
Setelah melakukan evaluasi terhadap proses literasi kesehatan dengan *Halodoc*, pengguna merasa bahwa pertukaran informasi kesehatan melalui *Halodoc* efektif. Hingga akhirnya pengguna memperoleh dampak positif bagi kesehatannya.
- d. Penggunaan Informasi
Setelah memperoleh informasi kesehatan dari *Halodoc*, pengguna mampu membuat keputusan terkait kesehatannya. Selain digunakan untuk membuat keputusan, informasi yang diperoleh juga digunakan untuk menyampaikan pendapat dan bertukar informasi masalah kesehatan dengan orang lain. Dengan demikian tingkat literasi kesehatan pengguna akan terus berkembang.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas ini dilakukan pada setiap butir pernyataan. Dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} dimana $df = n - 2$ dengan sig 5%. Jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka item pada kuesioner dapat dikatakan valid dan sebaliknya. Dalam penelitian ini df yang digunakan adalah $22 - 2 = 20$ dengan alpha sebesar 5%, maka menghasilkan nilai r_{tabel} sebesar 0.359.

Hasil perbandingan r_{hitung} dengan r_{tabel} dari masing-masing item dalam kuesioner penelitian ini menunjukkan hasil $r_{tabel} < r_{hitung}$ dan sig 5%. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid atau sah, yang artinya pertanyaan pada kuesioner, mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner ini.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dalam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrumen berkaitan dengan keajekan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut. Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian dapat diterima bila memiliki koefisien alpha lebih besar dari 0,60 ($> 0,60$).

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas diatas, diketahui bahwa nilai Chronbach's Alpha variabel X (aplikasi Halodoc) adalah 0.898. Dimana angka tersebut lebih besar dari 0.60 ($0.898 > 0.60$). Sehingga variabel X dalam penelitian ini berarti reliabel, yang berarti konsisten dan dapat dipercaya.

Berdasarkan pengujian pada tabel uji reliabilitas diatas, diketahui bahwa nilai Chronbach's Alpha variabel Y (literasi kesehatan) adalah 0.868. Dimana angka

tersebut lebih besar dari 0.60 ($0.868 > 0.60$). Sehingga variabel Y dalam penelitian ini berarti realibel, yang berarti konsisten dan dapat dipercaya.

Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi dilakukan dengan tujuan untuk melihat besar hubungan dan pengaruh antara kedua variabel yang diuji. Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.144	2.709		4.483	.000
Halodoc	.597	.059	.755	10.154	.000

Sumber: Data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dirumuskan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$\text{Literasi Kesehatan} = 12.144 + 0.597 (\text{Halodoc})$$

Dari persamaan tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 12.144 menyatakan bahwa jika pengguna *Halodoc* bernilai tetap, maka tingkat literasi kesehatan akan naik sebanyak 12.144 satuan.
- Koefisien regresi x sebesar 0.597 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 satuan nilai pengguna *Halodoc* maka akan menyebabkan literasi kesehatan meningkat (karena tanda positif) sebesar 0.597 satuan.

Uji Hipotesis

Uji t (uji parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu *Halodoc* meningkatkan variabel terikat yaitu literasi kesehatan secara signifikan. Berdasarkan hasil pengolahan data program SPSS maka didapat hasil uji t sebagai berikut:

Tabel 2. hasil uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	12.144	2.709		4.483	.000
	halodoc	.597	.059	.755	10.154	.000

Sumber: Data primer diolah (2023)

Setelah dilakukan penghitungan terhadap t_{tabel} dan memperoleh nilai t_{hitung} dari tabel di atas, ditemukan hasil sebagai berikut:

Skor Halodoc (X) = nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dan nilai sig < 0,05

= 10.154 > 0.2199 dan 0,000 < 0,05

Berdasarkan perolehan hasil di atas, berarti hipotesis penelitian ini diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna aplikasi *Halodoc* terhadap peningkatan literasi kesehatan masyarakat di Kota Mataram adalah positif.

Uji F (Uji Simultan)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berdampak kepada variabel dependen secara signifikan atau tidak. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS maka didapat hasil uji F sebagai berikut:

Tabel 3. hasil uji f

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1050.578	1	1050.578	103.100	.000 ^a
Residual	794.809	78	10.190		
Total	1845.387	79			

Sumber: Data primer diolah (2023)

Berdasarkan data dari tabel di atas dan hasil perhitungan untuk F_{tabel} ditemukan nilai dari F_{tabel} sebesar 3.96. Jika dibandingkan antara F_{hitung} dan F_{tabel} dari penelitian ini, maka $F_{\text{hitung}} 103.100 > F_{\text{tabel}} 3.96$. Maka secara keseluruhan, hasil uji F menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu *Halodoc* secara simultan berdampak kepada variabel dependen atau literasi kesehatan. Dalam artian, *Halodoc* dapat meningkatkan literasi kesehatan masyarakat Kota Mataram.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian sebagaimana dijabarkan dalam bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna aplikasi *Halodoc* terhadap peningkatan literasi kesehatan masyarakat di Kota Mataram adalah positif. Karena hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa rata-rata terbanyak tanggapan mereka tentang variabel *Halodoc* pada literasi kesehatan di Kota Mataram termasuk dalam kategori baik, ini menunjukkan bahwa responden setuju bahwa

aplikasi *Halodoc* merupakan aplikasi kesehatan yang kredibel dan dapat diandalkan karena kesungguhannya dalam melayani pasien.

SARAN

Dari penelitian ini, peneliti memberikan saran kepada pengguna layanan kesehatan. Terutama pengguna *telemedicine* agar selalu bijak dalam menggunakan berbagai layanan yang diberikan, seperti informasi kesehatan. Sebaiknya pengguna selalu berhati-hati dalam memilih dan memilah informasi yang digunakan. Sehingga kemampuan literasi kesehatannya dapat terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Suandika, M., Andriani, Y., Naili, Y. T., Ayu, J. D., Ningrum, E. W., Zaki, M.,...Astuti, D. (2023). Inovasi Telehealth dalam Layanan Kesehatan. Media Sains Indonesia: Bandung.

Jurnal:

Rosady, D. S., Lazuardi, L., Sastrowijoto, S., Azhali, B. A., & Siddiq, T. B. (2022). Tinjauan Etika Kedokteran Penyelenggaraan Telekonsultasi pada Pandemi COVID-19. Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains, 4(1), 38–43.

Artikel:

Annur, C. M. (2022). Layanan Telemedicine yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/04/07/layanan-telemedicine-yang-paling-banyak-digunakan-di-indonesia-apa-saja>

KemenKes. (2021). Aplikasi Telemedicine Berpotensi Merevolusi Pelayanan Kesehatan di Indonesia. <https://www.balaibaturaja.litbang.kemkes.go.id/read-aplikasi-telemedicine-berpotensi-merevolusi-pelayanan-kesehatan-di-indonesia>

Mix. (2022). Halodoc - Indonesia Most Engaging Brand 2022 "Health Care Apps Category". (diakses pada 12 Desember2022). <https://mix.co.id/indonesia-most-engaged-brand/halodoc-indonesia-most-engaging-brand-2022-health-care-apps-category/>