



Studi Literatur: Penggunaan Aplikasi Halodoc Dalam Meningkatkan Kualitas Pemeriksaan Kesehatan di Indonesia

Fairuz Zahra¹, Luthfiah Alisa², Nadia Shalsabila³, Niswa Nurdilla⁴, Siska Melinda⁵,
Miftahurrahmah El Hayatli⁶

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Fairuzzahra221@gmail.com, luthfiahalisa@gmail.com, nadiashalsabilaaa@gmail.com,
niswanurdillah@gmail.com, siskamei122003@gmail.com,
miftahurrahmahelh@gmail.com

Abstrak. Perkembangan teknologi digital telah membawa transformasi signifikan dalam pelayanan kesehatan, khususnya di Indonesia. Salah satu inovasi yang menarik perhatian adalah aplikasi Halodoc, yang menyediakan layanan konsultasi kesehatan daring, pembelian obat, serta pemeriksaan laboratorium secara praktis. Studi ini bertujuan untuk menganalisis literatur terkait penggunaan aplikasi Halodoc dalam meningkatkan derajat pemeriksaan kesehatan di Indonesia. Metode yang digunakan adalah studi literature dengan pendekatan deskriptif-analitis untuk mengidentifikasi dan menganalisis secara mendalam pengaruh penggunaan aplikasi Halodoc terhadap akses dan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Dilakukan dengan pengumpulan dan analisis data sekunder dari berbagai artikel penelitian sebelumnya. Sebanyak 10 artikel dikumpulkan dari sumber-sumber relevan seperti Google Scholar, ResearchGate, dan lainnya. Hasil kajian menunjukkan bahwa Halodoc mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, mempercepat proses pemeriksaan awal, serta memaksimalkan kepuasan pasien terhadap layanan medis. Selain itu, Halodoc dianggap mampu mengurangi beban fasilitas kesehatan modern dengan menyalurkan layanan primer melalui platform digital. Namun, masih mengalami tantangan, seperti keterbatasan akses internet di daerah terpencil, serta isu keamanan data pasien. Maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi Halodoc berpotensi besar dalam meningkatkan kualitas pemeriksaan kesehatan serta memenuhi kebutuhan informasi kesehatan di Indonesia terutama bila didukung oleh kebijakan pemerintah dan peningkatan literasi digital masyarakat.

Keywords :

Kata Kunci; Halodoc, Digital health, Pemeriksaan kesehatan, Kualitas layanan

***Fairuz Zahra¹, Luthfiah Alisa², Nadia Shalsabila³, Niswa Nurdilla⁴, Siska Melinda⁵,
Miftahurrahmah El Hayatli⁶ Studi Literatur: Penggunaan Aplikasi Halodoc Dalam
Meningkatkan Kualitas Pemeriksaan Kesehatan di Indonesia***

Abstract. *The development of digital technology has brought significant transformation to healthcare services, particularly in Indonesia. One notable innovation that has gained public attention is the Halodoc application, which offers online health consultations, medication purchases, and practical access to laboratory examinations. This study aims to analyze literature related to the use of the Halodoc application in improving the quality of health examinations in Indonesia. A descriptive-analytical literature study approach was used to identify and analyze in depth the impact of Halodoc on healthcare access and service quality for the Indonesian population. The study was conducted through the collection and analysis of secondary data from various previous research articles. A total of 10 articles were gathered from relevant sources such as Google, Google Scholar, ResearchGate, and others. The findings show that Halodoc improves public access to healthcare services, accelerates initial medical examinations, and maximizes patient satisfaction with healthcare services. Furthermore, Halodoc is considered effective in reducing the burden on conventional healthcare facilities by delivering primary services through a digital platform. However, challenges remain, such as limited internet access in remote areas and concerns about patient data security. It can be concluded that the Halodoc application holds great potential in enhancing the quality of health examinations and meeting the health information needs of the Indonesian population, especially when supported by government policies and increased digital literacy.*

Keywords : *Halodoc, Digital health, Health examination, Service quality*

Pendahuluan

Di era digitalisasi, perusahaan berlomba menyusun strategi digitalisasi bisnis agar mampu bersaing di pasar yang semakin kompetitive (Rizky & Permana, 2022). Saat ini, nyaris semua perusahaan menggunakan teknologi digital untuk menunjang bisnisnya. Penggunaan teknologi digital mendukung kecepatan bisnis (Soto-Acosta, 2020).

Telemedicine berasal dari bahasa Yunani, yaitu "tele" yang berarti jauh, dan "medicus" yang berarti layanan kesehatan oleh tenaga medis.

Secara sederhana, telemedicine adalah penggunaan teknologi komunikasi untuk menyampaikan informasi terkait kesehatan serta memberikan layanan kesehatan secara jarak jauh (Suandika et al., 2023). Menurut Kemenkes (2021), telemedicine memiliki potensi besar untuk membawa revolusi dalam sistem kesehatan masyarakat Indonesia dan dapat membantu mengatasi berbagai permasalahan dalam layanan kesehatan. Sebagai langkah tindak lanjut, pemerintah Indonesia mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan telemedicine guna

***Fairuz Zahra¹, Luthfiah Alisa², Nadia Shalsabila³, Niswa Nurdilla⁴, Siska Melinda⁵,
Miftahurrahmah El Hayatli⁶ Studi Literatur: Penggunaan Aplikasi Halodoc Dalam
Meningkatkan Kualitas Pemeriksaan Kesehatan di Indonesia***

melakukan konsultasi dengan dokter serta membeli obat secara online.

Akibatnya, penyedia layanan telemedicine di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat. Berdasarkan data yang diperoleh Kemenkes (2021) dari Ikatan Dokter Indonesia (IDI), puluhan ribu dokter sudah bergabung dalam layanan telemedicine. Dengan banyaknya jumlah dokter yang terlibat, mereka dapat memberikan layanan yang lebih luas dan optimal bagi masyarakat. Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Annur (2022) yang melibatkan 2.108 responden dari seluruh Indonesia, lebih dari 67% responden melaporkan menggunakan layanan telemedicine. Rata-rata, mereka memanfaatkan layanan ini sebanyak tiga kali per bulan. Menurut para responden, alasan utama mereka menggunakan telemedicine adalah untuk menghemat waktu, akses yang fleksibel kapan saja dan di mana saja, serta penghematan biaya transportasi. Aplikasi yang paling banyak dipilih oleh responden adalah Halodoc.

Halodoc pertama kali diperkenalkan di Jakarta pada 21 April 2016. Sejak peluncurannya, Halodoc telah meraih berbagai penghargaan berkat pencapaiannya yang luar biasa. Salah satu prestasi terbesar adalah tingginya total indeks engagement Halodoc di platform digital, yang tercatat sebesar 86,54 menurut Ivosights. Angka ini menunjukkan peningkatan signifikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang hanya mencapai 81,13 (Mix, 2022). Selain itu,

Halodoc juga menduduki posisi kedua di kategori medis di App Store dan Play Store, dengan lebih dari 250 ribu penilaian dan rata-rata nilai 4,9 dari 5 bintang dari penggunaanya (App Store, 2022).

Dengan demikian, telemedicine telah menjadi fenomena baru yang menarik untuk dieksplorasi lebih dalam. Oleh karena itu, peneliti melakukan studi mengenai salah satu aplikasi telemedicine, yaitu Halodoc, yang dikenal sebagai aplikasi medis terbaik dan paling populer di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi pengguna terhadap aplikasi Halodoc serta mengevaluasi bagaimana Halodoc menyampaikan literasi kesehatan secara online kepada penggunaanya.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan pendekatan deskriptif-analitis untuk mengidentifikasi dan menganalisis secara mendalam pengaruh penggunaan aplikasi Halodoc terhadap akses dan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Metode ini dipilih karena memungkinkan pengumpulan dan analisis data sekunder dari berbagai artikel penelitian sebelumnya. Sebanyak 10 artikel dikumpulkan dari sumber-sumber relevan seperti Google, Google Scholar, ResearchGate, dan lainnya. Dalam penelitian ini, informasi yang dikumpulkan fokus pada topik yang telah ditentukan, yaitu Halodoc sebagai salah satu bentuk digitalisasi pelayanan kesehatan di Indonesia.

***Fairuz Zahra¹, Luthfiah Alisa², Nadia Shalsabila³, Niswa Nurdilla⁴, Siska Melinda⁵,
Miftahurrahmah El Hayatli⁶ Studi Literatur: Penggunaan Aplikasi Halodoc Dalam
Meningkatkan Kualitas Pemeriksaan Kesehatan di Indonesia***

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini merangkum hasil-hasil penelitian mengenai pemanfaatan aplikasi halodoc dalam layanan kesehatan digital. Beberapa studi yang dianalisis menunjukkan berbagai aspek dari penggunaan aplikasi Halodoc dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pengguna.

Tabel 1. Pemanfaatan Aplikasi Halodoc Dalam Layanan Kesehatan Digital

No.	Nama Penulis	Judul	Hasil
1.	Fadia Eka Septiawati, Puteri Fannya, M. Fuad Iqbal, dan Lily Widjaja (2024)	Hubungan Kualitas Layanan Elektronik dan Kualitass Informasi Aplikasi Halodoc Terhadap Kepuasan pada Pengguna	Berdasarkan penelitian Fadia dkk., mayoritas responden adalah perempuan (66,2%) karena mereka cenderung memiliki lebih banyak waktu, sehingga memilih menggunakan Aplikasi Halodoc demi efisiensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik dinilai baik oleh 56,4% responden, kualitas informasi dinilai baik oleh 63,2% responden, dan tingkat kepuasan pengguna masuk kategori baik sebesar 60,2%. Terdapat hubungan signifikan antara kualitas layanan elektronik dan kepuasan pengguna (p-value = 0,000), begitu pula antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna (p-value = 0,000), karena keduanya memenuhi kriteria signifikan ($p < 0,05$).
2	Dimas Aji Saputra, Ratih	Hubungan Kualitas	Berdasarkan penelitaian yang dilakukan

***Fairuz Zahra¹, Luthfiah Alisa², Nadia Shalsabila³, Niswa Nurdilla⁴, Siska Melinda⁵,
Miftahurrahmah El Hayatli⁶ Studi Literatur: Penggunaan Aplikasi Halodoc Dalam
Meningkatkan Kualitas Pemeriksaan Kesehatan di Indonesia***

	Kumala Dewi. (2022)	Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Tahun 2022	oleh Dimas dan Ratih, mayoritas responden berusia ≤ 35 tahun (98%), berjenis kelamin perempuan (66%), berpendidikan SMA/ sederajat (44%), bekerja (88%), dan berdomisili di luar Semarang (64%). Sebagian besar menggunakan fitur konsultasi dokter Halodoc sebanyak ≤ 3 kali (81%). Sebanyak 53% responden menilai mutu pelayanan baik, dan 33% merasa puas terhadap fitur konsultasi dokter. Terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan ($p\text{-value} = 0,000$), yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan.
3	Amelia, Anggeu Agesti. (2024).	Analisis Kepuasan Pengguna Atas Layanan Telemedicine Kesehatan Melalui Aplikasi Halodoc	Berdasarkan Penelitian yang di lakukan Amelia penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan pengguna Halodoc berdasarkan survei terhadap 35 responden. Mayoritas responden adalah perempuan (66,2%), yang cenderung menggunakan Halodoc karena alasan efisiensi waktu. Hasilnya menunjukkan: 56,4% menilai kualitas layanan elektronik Halodoc sebagai "baik", 63,2% menilai kualitas informasi sebagai "baik", dan 60,2% menyatakan puas secara keseluruhan. Terdapat hubungan signifikan antara kualitas layanan dan informasi terhadap kepuasan pengguna ($p\text{-value} = 0,000$),

***Fairuz Zahra¹, Luthfiah Alisa², Nadia Shalsabila³, Niswa Nurdilla⁴, Siska Melinda⁵,
Miftahurrahmah El Hayatli⁶ Studi Literatur: Penggunaan Aplikasi Halodoc Dalam
Meningkatkan Kualitas Pemeriksaan Kesehatan di Indonesia***

			membuktikan bahwa mutu teknologi dan konten informasi mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pengguna.
4	Fransiska, Cynthia, and Innocentius Bernarto. (2021)	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan	Berdasarkan penelitian Fransiska dan Bernarto, kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (p-value = 0,000; koefisien = 0,837). Artinya, semakin baik kualitas sistem informasi aplikasi Halodoc maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Dari total 190 responden, mayoritas adalah perempuan (51%) dan berusia 18–25 tahun (95%) , dengan latar belakang pelajar atau mahasiswa (81%). Layanan Halodoc yang paling banyak digunakan adalah pembelian obat (72,6%) , diikuti dengan telekonsultasi (52,1%) .
5	Ismail, A., Putro, S., & Nurkalis, U. (2024)	Edukasi Pemanfaatan Aplikasi Halodoc untuk Meningkatkan Kesehatan Fisik dan Mental di SMK Tunas Pembangunan 2	Berdasarkan penelitian kepada siswa SMK Tunas Pembangunan 2, mayoritas responden (76%) menyatakan aplikasi Halodoc membantu mereka memahami pentingnya menjaga kesehatan fisik dan mental. Sebanyak 68% responden aktif menggunakan fitur konsultasi kesehatan mental, sementara 32% lainnya lebih sering memanfaatkan fitur informasi kesehatan. Setelah edukasi, sebanyak 85% responden merasa lebih percaya diri untuk memanfaatkan layanan Halodoc

***Fairuz Zahra¹, Luthfiah Alisa², Nadia Shalsabila³, Niswa Nurdilla⁴, Siska Melinda⁵,
Miftahurrahmah El Hayatli⁶ Studi Literatur: Penggunaan Aplikasi Halodoc Dalam
Meningkatkan Kualitas Pemeriksaan Kesehatan di Indonesia***

			dalam menjaga kesehatan sehari-hari.
6	Manihuruk, A. E. R. B., Zuliayektianingrum, P. N., Oktavia, E. H., Saputro, R. R., dkk. (2023)	Animo Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Aplikasi Halodoc Dalam Pelayanan Kesehatan di Kampung Pemulung dan Sekitar UPN Jakarta	Berdasarkan wawancara dengan masyarakat Kampung Pemulung dan sekitar UPN Jakarta, 70% responden menyatakan Halodoc sangat membantu dalam mengakses layanan kesehatan ringan seperti konsultasi medis jarak jauh. Sebanyak 65% responden merasa waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan kesehatan menjadi lebih singkat. Namun, masih terdapat 20% responden yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi karena keterbatasan perangkat dan akses internet.
7	Arini Farihatul Hanesya, Ancah Caesarina Novi Marchianti, Saiful Bukhori. (2021)	Evaluation of the Hospital Information System (HIS) using EUCS and PIECES Methods on the Medical Record Section of RSUD dr. Haryoto Lumajang	Hasil penelitian analitik dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean menunjukkan bahwa terdapat 7 variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Halodoc, yaitu akurasi, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, sedangkan variabel konten tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Nilai koefisien determinasi sebesar 98,6% menunjukkan bahwa variabel-variabel EUCS dan DeLone and McLean memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pengguna, dan

***Fairuz Zahra¹, Luthfiah Alisa², Nadia Shalsabila³, Niswa Nurdilla⁴, Siska Melinda⁵,
Miftahurrahmah El Hayatli⁶ Studi Literatur: Penggunaan Aplikasi Halodoc Dalam
Meningkatkan Kualitas Pemeriksaan Kesehatan di Indonesia***

			sisanya 1,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Hasil pengukuran tingkat kepuasan menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki skor rata-rata dalam rentang 3–4 dengan interpretasi “Puas”, di mana nilai tertinggi sebesar 4,24 (information quality) dan nilai terendah sebesar 3,47 (accuracy), yang tetap berada dalam kategori baik.
8	Suri Wulandari (2024)	Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Halodoc Menggunakan Metode Eucs Dan Delone And Mclean	Hasil penelitian dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan DeLone and McLean menunjukkan bahwa tujuh variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Halodoc, yaitu akurasi, format, kemudahan, ketepatan waktu, kualitas sistem, informasi, dan layanan, sedangkan konten tidak berpengaruh. Koefisien determinasi sebesar 98,6% menunjukkan kontribusi kuat variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan berada pada rentang skor 3–4 dengan interpretasi “Puas”, tertinggi 4,24 (kualitas informasi) dan terendah 3,47 (akurasi).
9	Suraida, Aulia Hasya (2024)	Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc Pada Mahasiswa Universitas Widya Husada Semarang	Aplikasi Halodoc merupakan layanan telemedicine yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia, khususnya untuk mahasiswa Universitas Widya Husada Semarang. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan

***Fairuz Zahra¹, Luthfiah Alisa², Nadia Shalsabila³, Niswa Nurdilla⁴, Siska Melinda⁵,
Miftahurrahmah El Hayatli⁶ Studi Literatur: Penggunaan Aplikasi Halodoc Dalam
Meningkatkan Kualitas Pemeriksaan Kesehatan di Indonesia***

			<p>teknik sampel yang digunakan adalah saturation sampling. Sampel yang diambil sebanyak 36 orang mahasiswa. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa Universitas Widya Husada Semarang puas dengan layanan aplikasi Halodoc. Tingkat kepuasan tinggi terlihat pada dimensi isi (91,7%), akurasi (94,4%), format (97,3%), kemudahan penggunaan (100%), dan ketepatan waktu (97,2%). Aplikasi Halodoc terbukti mampu memenuhi ekspektasi pengguna, terutama dalam layanan konsultasi dokter online yang paling sering digunakan oleh mahasiswa. Distribusi kepuasan mahasiswa terhadap dimensi isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu secara menyeluruh mayoritas jawaban responden pada kategori puas pada aplikasi Halodoc, namun ada beberapa perbaikan yang perlu ditingkatkan pada aplikasi halodoc terutama pada dimensi isi, akurasi dan ketepatan waktu.</p>
10	Ayuningtyas Yuli Hapsari (2025)	Model Continuance Intention Pengguna Gen-Z Berdasarkan Perceived Credibility Dan Performance Expectancy Aplikasi	<p>Pengguna Aplikasi Halodoc, khususnya dari generasi Z di Indonesia, menunjukkan persepsi positif terhadap berbagai aspek layanan. Mereka menilai Perceived Credibility aplikasi Halodoc tinggi, merasa bahwa aplikasi ini</p>

*Fairuz Zahra¹, Luthfiah Alisa², Nadia Shalsabila³, Niswa Nurdilla⁴, Siska Melinda⁵,
Miftahurrahmah El Hayatli⁶ Studi Literatur: Penggunaan Aplikasi Halodoc Dalam
Meningkatkan Kualitas Pemeriksaan Kesehatan di Indonesia*

		Halodoc Melalui Mediasi Personalize E-Experience (Universitas Pendidikan Indonesia)	menyediakan informasi medis yang akurat dan didukung oleh tenaga kesehatan profesional. Dalam hal Performance Expectancy, generasi Z menganggap aplikasi ini memberikan manfaat signifikan, seperti kemudahan akses dan efisiensi waktu melalui fitur konsultasi dokter online dan pengiriman obat. Selain itu, mereka sangat menghargai Personalize E- Experience, menginginkan pengalaman yang disesuaikan dengan riwayat kesehatan dan preferensi pribadi mereka.
--	--	---	--

Hasil penelitian yang didapat dari 10 artikel 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.

Pembahasan

Berdasarkan tinjauan literatur terhadap 10 artikel terkait, secara umum aplikasi Halodoc telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Indonesia. Layanan digital seperti aplikasi Halodoc membantu mempercepat dan mempermudah komunikasi antara pasien dan

tenaga medis, sehingga waktu tunggu jadi lebih singkat dan pelayanan terasa lebih nyaman (Sanjaya et al., 2023). Melalui fitur seperti konsultasi daring, pembelian obat, dan pemeriksaan laboratorium, Halodoc tidak hanya mempermudah akses terhadap layanan kesehatan, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan serta kepuasan pengguna (Sabina et al., 2024).

***Fairuz Zahra¹, Luthfiah Alisa², Nadia Shalsabila³, Niswa Nurdilla⁴, Siska Melinda⁵,
Miftahurrahmah El Hayatli⁶ Studi Literatur: Penggunaan Aplikasi Halodoc Dalam
Meningkatkan Kualitas Pemeriksaan Kesehatan di Indonesia***

Beberapa penelitian menemukan bahwa **kualitas layanan elektronik dan kualitas informasi** Halodoc sangat menentukan kepuasan pengguna. Misalnya, penelitian oleh Fadia Septiawati dkk. (2024) dan Amelia & Anggeu (2024) membuktikan adanya hubungan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna ($p\text{-value} = 0,000$). Kualitas layanan yang dinilai “baik” oleh mayoritas responden menunjukkan bahwa Halodoc berhasil memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan fitur edukasi dan konsultasi kesehatan melalui aplikasi Halodoc turut berperan dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga kesehatan. Seperti, Penelitian oleh Ismail, Putro, dan Nurkalis (2024) menemukan bahwa setelah diberikan edukasi mengenai penggunaan Halodoc, sebanyak 85% responden menyatakan lebih percaya diri dalam menjaga kesehatan mereka. Mayoritas responden (76%) merasa terbantu dengan informasi yang disediakan Halodoc, terutama dalam aspek kesehatan fisik dan mental. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc tidak hanya berfungsi sebagai media konsultasi, tetapi juga sebagai sarana edukatif yang efektif.

Temuan serupa juga diperoleh oleh Manihuruk et al. (2023) yang melakukan studi di Kampung Pemulung dan sekitar UPN Jakarta. Sebanyak 70% responden menyatakan bahwa Halodoc sangat membantu dalam mengakses layanan kesehatan ringan, dan 65% merasa waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan menjadi lebih singkat. Meskipun demikian, terdapat tantangan berupa keterbatasan perangkat dan akses internet, yang dialami oleh sekitar 20% responden. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun Halodoc mampu menjangkau kelompok masyarakat yang sebelumnya sulit mengakses layanan kesehatan, masih diperlukan upaya peningkatan infrastruktur agar manfaatnya dapat dirasakan lebih merata.

Berdasarkan literatur yang dikaji dalam tabel 1 no 9, aplikasi Halodoc merupakan salah satu layanan telemedicine yang paling banyak digunakan di Indonesia. Hal ini sejalan dengan tren pemanfaatan teknologi digital dalam bidang kesehatan yang semakin meningkat, terutama selama masa pandemi dan pasca-pandemi, di mana kebutuhan akan layanan kesehatan yang mudah diakses menjadi sangat penting. Dimensi kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu menjadi aspek yang paling diapresiasi oleh mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa Halodoc mampu memenuhi ekspektasi pengguna, terutama dalam layanan konsultasi dokter online yang

***Fairuz Zahra¹, Luthfiah Alisa², Nadia Shalsabila³, Niswa Nurdilla⁴, Siska Melinda⁵,
Miftahurrahmah El Hayatli⁶ Studi Literatur: Penggunaan Aplikasi Halodoc Dalam
Meningkatkan Kualitas Pemeriksaan Kesehatan di Indonesia***

sering dimanfaatkan oleh mahasiswa. Selain itu, distribusi kepuasan mahasiswa terhadap dimensi isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu secara menyeluruh menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc dapat diandalkan untuk kebutuhan kesehatan sehari-hari.

Hasil Literatur Review (Tabel 1, No. 10) penelitian oleh Ayuningtyas Yuli Hapsari (2025) yang berjudul "Model Continuance Pengguna Aplikasi Halodoc, khususnya Intention Pengguna dari generasi Z di Indonesia, Gen-Z Berdasarkan menunjukkan persepsi positif terhadap Perceived Credibility berbagai aspek layanan." Penelitian ini berfokus pada intensi berkelanjutan penggunaan aplikasi Halodoc oleh Generasi Z di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Generasi Z memiliki persepsi positif terhadap Perceived Credibility aplikasi Halodoc dari berbagai aspek layanan. Mereka menilai Perceived Credibility dan Performance Expectancy aplikasi Halodoc tinggi. Hal ini didasari oleh keyakinan mereka bahwa Halodoc menyediakan informasi medis yang akurat dan didukung oleh tenaga kesehatan profesional melalui fitur Mediasi Personalize E-Experience.

Fitur-Fitur Unggulan Pengguna Halodoc

Fitur konsultasi dokter online merupakan yang paling banyak digunakan.

Setidaknya 3 dari 10 penelitian menyatakan bahwa fitur ini menjadi layanan utama yang dimanfaatkan oleh mayoritas responden, bahkan lebih dari 80% di antaranya menggunakannya secara rutin. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan untuk berkonsultasi secara cepat dengan tenaga medis menjadi alasan utama aplikasi ini digemari.

Selain konsultasi, fitur pembelian obat juga menjadi favorit pengguna. Dalam salah satu studi, sebanyak 72,6% responden memanfaatkan Halodoc untuk pembelian obat, menunjukkan bahwa layanan ini tidak hanya menjadi kanal informasi medis, tetapi juga sebagai sarana pemenuhan kebutuhan farmasi yang efisien (Fransiska & Bernarto, 2021).

Fitur kesehatan mental dan edukasi juga mendapat respons positif. Sebuah studi menunjukkan bahwa 68% pengguna aktif memanfaatkan fitur konsultasi kesehatan mental dan 32% menggunakan fitur informasi kesehatan untuk meningkatkan pemahaman terkait gaya hidup sehat (Ismail et al., 2024)

Kualitas Layanan Halodoc

Sejumlah peneliti menyatakan bahwa kualitas layanan Halodoc merupakan determinan utama dari kepuasan pengguna. Amelia & Anggeu (2024) melaporkan bahwa kualitas layanan elektronik dan informasi Halodoc memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan ($p\text{-value} = 0,000$), yang juga

***Fairuz Zahra¹, Luthfiah Alisa², Nadia Shalsabila³, Niswa Nurdilla⁴, Siska Melinda⁵,
Miftahurrahmah El Hayatli⁶ Studi Literatur: Penggunaan Aplikasi Halodoc Dalam
Meningkatkan Kualitas Pemeriksaan Kesehatan di Indonesia***

diperkuat oleh penelitian Dimas & Ratih (2022) dengan hasil yang sama.

Fransiska & Bernarto (2021) menambahkan bahwa koefisien pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mencapai 0,837, menandakan korelasi yang sangat kuat. Sementara itu, penelitian Wulandari (2024) dan Hanesya et al. (2021) melalui metode EUCS dan DeLone & McLean menemukan bahwa tujuh variabel seperti kemudahan penggunaan, akurasi, ketepatan waktu, dan kualitas informasi memberikan kontribusi 98,6% terhadap tingkat kepuasan pengguna. Sebagai tambahan, pengguna dari generasi muda (Gen Z) menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap Halodoc. Hapsari (2025) menjelaskan bahwa Halodoc memiliki *perceived credibility* yang tinggi di kalangan Gen Z karena menyediakan informasi yang valid dan sesuai dengan ekspektasi personal pengguna — baik dari sisi riwayat kesehatan maupun preferensi layanan.

Tingkat Kepuasan Pengguna Halodoc

Sebagian besar pengguna Halodoc merasa puas terhadap aplikasi ini. Dalam studi oleh Suraida (2024), kepuasan tinggi tercermin dalam dimensi kemudahan penggunaan (100%), ketepatan waktu (97,2%), dan akurasi informasi (94,4%). Hal ini memperkuat temuan bahwa Halodoc telah memenuhi harapan pengguna dalam memberikan layanan yang responsif dan efisien.

Namun demikian, ada beberapa catatan dari para peneliti. Suraida (2024) dan Wulandari (2024) menyarankan perlunya peningkatan pada dimensi isi informasi, akurasi konten, dan ketepatan waktu. Meskipun tingkat kepuasan sudah tinggi, kebutuhan pengguna akan layanan yang semakin presisi dan cepat tetap harus diakomodasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi literatur terhadap sepuluh artikel, dapat disimpulkan bahwa aplikasi **Halodoc** memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan **kualitas pemeriksaan kesehatan di Indonesia**. Melalui fitur seperti konsultasi dokter daring, pembelian obat, dan pemeriksaan laboratorium, Halodoc berhasil memperluas **akses layanan kesehatan**, mempercepat proses diagnosis awal, dan meningkatkan **kepuasan pengguna**.

Faktor-faktor seperti kualitas layanan, kemudahan penggunaan, keakuratan informasi, dan kecepatan akses menjadi penentu utama keberhasilan aplikasi ini. Halodoc juga dinilai mampu mengurangi beban fasilitas kesehatan modern dengan menyediakan layanan primer berbasis digital. Namun, keberhasilan Halodoc belum merata karena masih terdapat kendala seperti **keterbatasan internet di wilayah terpencil** dan **isu keamanan data pribadi**.

Dengan demikian, Halodoc memiliki potensi besar sebagai solusi telemedicine yang efektif dan inklusif, terutama jika didukung

***Fairuz Zahra¹, Luthfiah Alisa², Nadia Shalsabila³, Niswa Nurdilla⁴, Siska Melinda⁵,
Miftahurrahmah El Hayatli⁶ Studi Literatur: Penggunaan Aplikasi Halodoc Dalam
Meningkatkan Kualitas Pemeriksaan Kesehatan di Indonesia***

oleh kemampuan digital masyarakat dan dukungan fasilitas dari pemerintah.

Saran

1. **Pemerintah** perlu memperkuat infrastruktur digital, terutama di daerah terpencil, agar akses terhadap layanan seperti Halodoc dapat lebih merata.
2. **Pengembang aplikasi Halodoc** disarankan untuk meningkatkan sistem keamanan data dan menyederhanakan antarmuka aplikasi agar mudah digunakan oleh semua kalangan, termasuk lansia dan masyarakat dengan pengguna digital yang masih rendah.
3. **Institusi pendidikan dan tenaga kesehatan** diharapkan berperan aktif dalam memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai cara penggunaan layanan telemedicine secara bijak dan aman.
4. Penelitian lanjutan direkomendasikan untuk mengevaluasi dampak jangka panjang penggunaan aplikasi Halodoc terhadap perilaku kesehatan masyarakat dan sistem pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

Annur, C. M. (2022). Layanan Telemedicine yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia. paling-banyak-digunakan-di-indonesia-apa-saja

Amelia, AA (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Atas Layanan Telemedicine Kesehatan Melalui Aplikasi Halodoc. *Tinjauan Ekonomi dan Bisnis Digital*, 5 (2), 879-886.

Ayuningtyas Yuli Hapsari (2025). *Model Continuance Intention Pengguna Gen-Z Berdasarkan Perceived Credibility Dan Performance Expectancy Aplikasi Halodoc Melalui Mediasi Personalize E-Experience*. Universitas Pendidikan Indonesia. Perpustakaan. Upi. Ed

Chaeriah, N., Maulana, D., Irzain, K. M., Hidayat, R. R. A., Augusta, R., Ardiansyah, M. A.

Dimas, A. S., Dewi R. K., (2022) Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Tahun 2022, *JURMIK (Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan)*, 2(2), 1-16.

Fadia ,E.S., Fannya, P., Iqbal, F.M., Widjaja, L. (2024). Hibingan Kualitas Layanan Elektronik dan Kualitas Informasi Aplikasi Halodoc Terhadap Kepuasan Pada Pengguna. *Jurnal Kesehatan dan Kedokteran*, 1(4).

Fransiska, C., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap

***Fairuz Zahra¹, Luthfiah Alisa², Nadia Shalsabila³, Niswa Nurdilla⁴, Siska Melinda⁵,
Miftahurrahmah El Hayatli⁶ Studi Literatur: Penggunaan Aplikasi Halodoc Dalam
Meningkatkan Kualitas Pemeriksaan Kesehatan di Indonesia***

- Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11(2), 132-142.
- Hanesya, A. F., Novi Marchianti, A. C., & Bukhori, S. (2021). Evaluation of the Hospital Information System (HIS) using EUCS and PIECES Methods on the Medical Record Section of RSUD dr. Haryoto Lumajang. *Ijconsist Journals*, 3(1), 13-20.
- 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
- KemenKes. (2021). Aplikasi Telemedicine Berpotensi Merevolusi Pelayanan Kesehatan di Indonesia. <https://www.balaibaturaja.litbang.kemkes.go.id/read-aplikasitelemedicine-berpotensi-merevolusi-pelayanan-kesehatan-di-indonesia>
- 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.
- Marliyah Marliyah, M. Ridwan, & Ayu Kartika Sari. (2021). The Effect of E-Service Quality on Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty of Mobile Banking Users... ResearchGate; Budapest International Research and Critics Institute.
- Mix. (2022). Halodoc - Indonesia Most Engaging Brand 2022 "Health Care Apps Category". (diakses pada 12 Desember2022). <https://mix.co.id/indonesia-mostengaged-brand/halodoc-indonesia-most-engaging-brand-2022-health-care-appscategory/>
- Rizky, M. F., & Permana, E. (2022). Analisis strategi bisnis menggunakan digital marketing pada UMKM pasca pandemi covid-19. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 7(2). <https://doi.org/10.21067/jrpe.v7i2.6820> <https://databoks.katadata.co.id/data-publish/2022/04/07/layanan-telemedicineyang->

***Fairuz Zahra¹, Luthfiah Alisa², Nadia Shalsabila³, Niswa Nurdilla⁴, Siska Melinda⁵,
Miftahurrahmah El Hayatli⁶ Studi Literatur: Penggunaan Aplikasi Halodoc Dalam
Meningkatkan Kualitas Pemeriksaan Kesehatan di Indonesia***

Rita, P., Oliveira, T., & Almira Farisa. (2019).

The impact of e-service quality
and customer

satisfaction on customer behavior in
online shopping. *Heliyon*,
5(10), e02690–e02690.

<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>

Sabina, N. K., Tanjung, S. M., NurSyifa, P., &
rekan. (2024). Strategi pelayanan
berbasis digital pada aplikasi
kesehatan (Halodoc). *Business and
Investment Review*, 2(6)

Suraida, Aulia Hasya. (2024). *Tingkat Kepuasan
Pengguna Aplikasi Halodoc Pada
Mahasiswa Universitas Widya
Husada Semarang.*

Wulandari, S. (2024). *Pengaruh Kepuasan
Pengguna Aplikasi Mobile Halodoc
Menggunakan Metode EUCS dan
Delone and McLean,*
Undergraduate thesis, Universitas
Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
Riau.