

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah mengubah lanskap secara signifikan. Revolusi industri 4.0 telah menyebar di banyak negara, termasuk Indonesia, dengan dampak besar yang dirasakan di berbagai sektor. Setiap tahun, penggunaan teknologi, khususnya internet, terus meningkat, yang mengubah cara hidup dan pola perilaku masyarakat, termasuk dalam hal berbelanja yang semakin beralih dari langsung di tempat (*onsite*) ke *online*. Menurut Muljono (2022), perubahan ini juga memengaruhi sektor kesehatan, yang merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat. Kesadaran akan pentingnya kesehatan juga semakin meningkat, terutama dengan pandemi Covid-19 yang telah berlangsung selama dua tahun terakhir.

Menurut survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), lebih dari separuh (51,06%) masyarakat Indonesia cenderung mencari informasi kesehatan, terutama terkait dengan *telemedicine*, melalui internet. Mayoritas pengguna aplikasi dan situs kesehatan online tersebut adalah individu yang menginginkan solusi cepat dan efisien untuk masalah kesehatan yang mereka hadapi. Terlebih lagi, dengan jumlah dokter yang terbatas di Indonesia dan tantangan geografis sebagai negara kepulauan, menyediakan akses kesehatan untuk semua menjadi suatu tantangan. Menurut Muljono (2022), *telemedicine* muncul sebagai solusi untuk memberikan layanan kesehatan jarak jauh oleh para profesional kesehatan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Disamping itu, selama pandemi covid-19 di New York City, konsultasi melalui *telemedicine* naik hingga 683% Mann et al. (2020). Minat dan kesadaran penggunaan *telemedicine* selama pandemi meningkatkan kesadaran masyarakat dengan adanya penggunaan *telemedicine* di Afrika dengan hampir 7.000 makalah yang membahas tentang *telemedicine* sebanyak 1,6% dan 0,4% dari jumlah tersebut

melaporkan penggunaan *telemedicine* sebagai respon adanya pandemi Omboni et al. (2022).

Ada banyak layanan *telemedicine* virtual yang tersedia sekarang ini, termasuk aplikasi untuk berkonsultasi dengan dokter, pembelian obat-obatan, penjadwalan janji dengan dokter, penyedia informasi vaksin sejak pandemi Covid-19, layanan pemeriksaan laboratorium di rumah, dan menyediakan artikel serta informasi terbaru seputar kesehatan. Di Indonesia, contohnya adalah Halodoc, Alodokter, KlikDokter, isoman.kemendes.go.id, Good Doctor, LinkSehat, Lekasehat, konsul *online* dengan dokter. Berdasarkan data dari survei yang dilakukan oleh Katadata Insight Center (KIC) pada tahun 2022, data tertinggi pengguna *telemedicine* adalah pengguna layanan aplikasi Halodoc dengan presentase sebanyak 45,3%, kemudian posisi ke dua adalah *telemedicine* yang tersedia di rumah sakit atau klinik dengan presentase sebanyak 41,8% dan posisi ke tiga adalah layanan kesehatan Alodokter dengan presentase 35,7%.

Hasil tinjauan sistematik oleh Andrews *et al.* dalam Supu (2022), menunjukkan bahwa secara umum, baik pasien maupun penyedia layanan kesehatan di luar negeri merasa sangat puas dengan penggunaan *telemedicine* selama pandemi Covid-19. Banyak dari mereka yang menyatakan kesiapan untuk terus menggunakan layanan tersebut bahkan setelah pandemi berakhir. Penelitian deskriptif observasional di Indonesia selama pandemi menunjukkan bahwa sebagian besar responden (98,8%) merasa puas dengan layanan *telemedicine*, sementara mayoritas dari mereka (60,8%) tidak mengalami hambatan dalam menggunakannya Adinda *et al.* dalam Supu (2022). Penelitian lain yang dilakukan oleh Indriyarti dan Wibowo, dalam Supu (2022), mengenai penggunaan aplikasi *telemedicine* di Indonesia menemukan bahwa sebagian besar responden (57,7%) lebih memilih Halodoc sebagai platform konsultasi kesehatan *online*, diikuti oleh Alodokter (28,5%), Klikdokter (10,5%), Mobile JKN (8,3%), dan Tanyadok (7,3%). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muhlizardy *et al.* (2023) dijelaskan bahwa tingkat kepuasan penggunaan layanan *telemedicine* di daerah Jawa Tengah didapatkan sebagian besar pada

kategori baik sebesar 70 responden (72,9%), dan aspek kepuasan terhadap layanan *platform telemedicine* sebagian besar pada kategori puas sebanyak 64 responden (66,7%).

Halodoc merupakan aplikasi yang dapat membantu masyarakat atau pengguna dalam komunikasi interaksi jarak jauh antara dokter dan pengguna. Penggunaan aplikasi Halodoc yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dengan cepat, efektif dan efisien. Saat ini aplikasi Halodoc sudah diunduh lebih dari 10 juta dengan 424 ribu ulasan pada aplikasinya. Guna mendukung kualitas sistem yang terdapat pada aplikasi, Halodoc menyediakan sejumlah layanan antara lain layanan konsultasi dengan dokter, layanan jasa untuk pengiriman obat serta layanan laboratorium. Menurut penelitian Ariadanang dan Chusumastuti (2022) kualitas sistem aplikasi Halodoc dapat diukur melalui seberapa besar kemampuan sistem informasi tersebut dalam adanya perubahan-perubahan yakni pada sistem dan layanan yang dibutuhkan pengguna, sistem yang dapat merespon perintah atau *input* dari pengguna, sistem yang dapat digunakan untuk memperoleh tujuan tertentu, dan seberapa ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan.

Kepuasan pengguna aplikasi Halodoc diukur melalui *review* aplikasi yang ada pada *Google Play Store* sebagai pengalaman pengguna, pemenuhan kebutuhan pengguna, dan pemenuhan harapan pengguna. *Review* yang terdapat dalam *Google Play Store* untuk aplikasi Halodoc dengan *rating* 4,8 dari 5 dengan arti yang sangat baik dari segi *rating*. Dengan menguji kualitas sistem dengan kepuasan konsumen diharapkan dapat mengetahui hubungan yang terjadi antara kualitas sistem aplikasi Halodoc dengan kepuasan pengguna aplikasi Halodoc tersebut. Diharapkan bisa mendapat hasil yang sesuai dan memenuhi kriteria kebutuhan informasi masyarakat karena pelayanan jasa yang dikeluarkan pada aplikasi harus memberikan kualitas sistem yang baik dan mempunyai nilai dan manfaat untuk pengguna layanan.

Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya dalam bentuk aplikasi *telemedicine* seperti Halodoc, telah mengubah pola perilaku masyarakat dalam

mencari informasi dan layanan kesehatan. Hal tersebut didukung oleh pemanfaatan *telemedicine* yang dirancang untuk menyediakan layanan kesehatan jarak jauh melalui media internet secara efisien, sehingga memudahkan pasien dalam mendapatkan konsultasi medis tanpa perlu bertatap muka langsung dengan tenaga medis. Efektivitas layanan tersebut sejalan dengan meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia, sebagaimana dilaporkan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) yang menyatakan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta pada tahun 2022-2023 atau sekitar 78,19% dari total populasi. Selain itu, Pandemi Covid-19 juga telah meningkatkan kesadaran dan minat penggunaan *telemedicine* di berbagai negara, termasuk Indonesia. Halodoc sebagai salah satu aplikasi telemedis yang populer di Indonesia, memiliki jumlah pengguna yang signifikan. Studi-studi sebelumnya menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini cukup tinggi, baik dari segi kualitas sistem maupun kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Akan tetapi, kondisi tersebut masih menunjukkan berbagai tantangan salah satunya di Provinsi Jawa Tengah. Sebagai provinsi terluas kedua di Pulau Jawa, Jawa Tengah justru mencatat tingkat penetrasi internet yang lebih rendah yaitu hanya 77,54%. Hal tersebut menjadikannya provinsi dengan penetrasi internet terendah di Pulau Jawa. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat ketimpangan akses teknologi yang mengindikasikan bahwa tidak semua wilayah memiliki infrastruktur digital yang memadai untuk mendukung pemanfaatan *telemedicine* secara optimal. Keterbatasan tersebut dapat memengaruhi kualitas dan jangkauan layanan *telemedicine*, yang mengakibatkan menurunnya efisiensi dan efektivitas pengobatan karena kesenjangan akses yang dimiliki masyarakat Santoso et al. (2024).

Merujuk pada pemaparan yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa hambatan utama dalam penerapan *telemedicine* di Indonesia meliputi masalah infrastruktur (55,6%), peraturan pemerintah, kesiapan organisasi dan manajemen (46,9%), serta kemauan pasien untuk menggunakan teknologi (45,7%). Selain itu, pengguna layanan *telemedicine* menghadapi kendala dalam

pengoperasian aplikasi, seperti kejelasan informasi, kecepatan jaringan, dan komunikasi dengan teknisi.

Penelitian oleh Saputra & Dewi (2022) di wilayah Kota Semarang menunjukkan bahwa mutu layanan pada dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memberikan tingkat kepuasan sebesar 53%, sedangkan tingkat ketidakpuasan mencapai 47%. Dimensi layanan aplikasi Halodoc, sikap dan respon, harga jasa, serta kemudahan fitur konsultasi menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 33% dan ketidakpuasan sebesar 67%. Analisis hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan menunjukkan bahwa dari 27 responden dengan mutu pelayanan baik, sebanyak 81,8% merasa puas. Sebaliknya, dari 26 responden dengan mutu pelayanan kurang, hanya 38,8% yang merasa puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($<0,05$), sehingga terdapat hubungan signifikan antara mutu layanan dan kepuasan pengguna aplikasi Halodoc.

Kemudian terdapat penelitian pendukung yang relevan sebagai referensi dalam memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Halodoc. Penelitian Hapsari (2023) yang menggunakan metode regresi berganda menunjukkan bahwa persepsi kenyamanan, persepsi manfaat, dan kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pengguna, dengan *t-count* yang lebih besar dari *t*-tabel. Temuan tersebut memperkuat pemahaman bahwa kenyamanan dan manfaat yang dirasakan pengguna berperan penting dalam mempengaruhi keputusan untuk menggunakan aplikasi.

Penelitian Meylani et al. (2021), dengan pendekatan kuantitatif dan pengumpulan data melalui kuesioner, menemukan adanya hubungan positif yang sangat kuat antara penggunaan aplikasi Halodoc dan pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menandakan bahwa aplikasi Halodoc sangat efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi kesehatan penggunanya.

Penelitian Izzati (2021) yang menggunakan metode purposive sampling dan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) mengungkapkan bahwa

variabel konten dan akurasi informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara variabel format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu tidak berpengaruh signifikan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas konten dan akurasi informasi lebih berperan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna daripada aspek teknis lainnya.

Penelitian Muhlizardy (2023) dengan metode deskriptif kuantitatif melalui kuesioner daring juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penggunaan layanan *telemedicine*, dengan *p-value* sebesar 0,000. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Halodoc.

Penelitian Ariadanang & Chusumastuti (2022) yang menggunakan regresi linier berganda menemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, baik secara simultan maupun parsial. Hasil penelitian menekankan pentingnya peran sistem dan kualitas informasi dalam membentuk kepuasan pengguna.

Merujuk pada rangkaian temuan terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, informasi, kenyamanan, kemudahan penggunaan, serta kualitas sistem dan akurasi informasi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan kepuasan pengguna aplikasi *telemedicine*, khususnya aplikasi Halodoc. Oleh sebab itu, mengacu pada latar belakang di atas peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “**Hubungan antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc di Kota Semarang**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan masalah yang terjadi, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas sistem aplikasi Halodoc di Kota Semarang?
2. Bagaimana gambaran kepuasan pengguna aplikasi Halodoc di Kota Semarang?

3. Bagaimana hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna aplikasi Halodoc di Kota Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini meliputi sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi gambaran kualitas sistem aplikasi Halodoc di Kota Semarang.
2. Mengidentifikasi gambaran kepuasan pengguna aplikasi Halodoc di Kota Semarang.
3. Mengidentifikasi hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna aplikasi Halodoc di Kota Semarang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan penulis dengan adanya penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat menjadikan referensi untuk mengetahui hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna aplikasi Halodoc di Kota Semarang yang nantinya digunakan sebagai bahan peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Manfaat Pengguna

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan nyata kepada pengguna terhadap hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pada layanan aplikasi Halodoc.

- b. Manfaat Peneliti

Diharapkan peneliti mampu memberikan masukan terkait kualitas sistem yang baik untuk meningkatkan kepuasan pengguna Halodoc.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Penelitian Terkait

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Ahmed Ariandanang, Chusumastuti (2022) DOI: http://ojs.mmtc.ac.id/index.php/jimik/	Kenal Dhety Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Aplikasi <i>Telemedicine</i> Halodoc Terhadap Kepuasan Pengguna pada <i>Follower</i> Akun Twitter @Halodocid	1. Terdapat pengaruh kualitas sistem aplikasi terhadap kepuasan pengguna pada <i>follower</i> akun twitter @HalodocID dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. 2. Terdapat pengaruh kualitas informasi aplikasi terhadap kepuasan pengguna pada <i>follower</i> akun twitter @HalodocID dengan nilai signifikansi 0,000. 3. Terdapat pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi terhadap kepuasan pengguna pada <i>follower</i> akun twitter @HalodocID dengan nilai signifikansi sebesar 0,000.	Meneliti tentang kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.	- Variabel penelitian lebih banyak berupa kualitas sistem dan kualitas informasi - Penelitian pada pengguna twitter yang mengikuti akun twitter @HalodocID - Penelitian Ariadanang & Chusumastuti (2022), menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan model regresi linier berganda sebagai metode analisis data.

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2.	Nurma Murti Hapsari, R. Rizky S. Prawiradilaga, dan Muhandi (2023) DOI: https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v4i3.1363	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, dan Kualitas Informasi terhadap Minat Masyarakat Kota Bogor dalam Penggunaan Layanan <i>Telemedicine</i> (Studi pada Pengguna Aplikasi Halodoc, Alodokter, Yesdok)	1. Terdapat pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat pengguna aplikasi <i>Telemedicine</i> dengan nilai <i>p-value</i> sebesar 0,000. 2. Terdapat pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap minat pengguna aplikasi <i>Telemedicine</i> dengan nilai <i>p-value</i> sebesar 0,000. 3. Terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap minat pengguna aplikasi <i>Telemedicine</i> dengan nilai <i>p-value</i> sebesar 0,000.	Meneliti tentang persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, dan kualitas informasi terhadap minat masyarakat dalam penggunaan layanan <i>Telemedicine</i> .	- Penelitian Hapsari <i>et al.</i> (2023) menggunakan pendekatan <i>explanatory research</i> , yang mencoba menjelaskan hubungan sebab akibat antar variabel melalui pengujian hipotesis. - Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang diteliti.
3.	Elsa Meylani, Grace Jane Waleleng, dan Johnny Samuel Kalangi (2021) DOI: https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnako/munikasi/article/view/35849	Pengaruh Penggunaan Aplikasi Halodoc terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Kesehatan di Kelurahan Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado	Terdapat pengaruh penggunaan aplikasi Halodoc terhadap pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000.	Meneliti tentang penggunaan aplikasi terhadap pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan.	- Penelitian Meylani <i>et al.</i> (2021) menggunakan analisis regresi sederhana untuk menentukan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.
4.	Vaya Annisa Izzati dan Yuki Firmanto (2021)	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi	1. Terdapat pengaruh positif <i>content</i> atau isi terhadap kepuasan pelanggan dalam siklus	Meneliti tentang kepuasan pengguna	- Penelitian Izzati & Firmanto (2021) menggunakan

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	DOI: https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/7139	Kesehatan Halodoc Melalui Model <i>End User Computing Satisfaction</i> Selama Masa Pandemi COVID-19	pendapatan aplikasi Halodoc dengan <i>p-value</i> sebesar 0,032. 2. Terdapat pengaruh positif <i>accuracy</i> atau akurasi terhadap kepuasan pengguna dalam siklus pendapatan aplikasi Halodoc dengan <i>p-value</i> 0,032. 3. Tidak terdapat pengaruh <i>format</i> terhadap kepuasan pengguna dalam siklus pendapatan aplikasi Halodoc dikarenakan nilai <i>p-value</i> sebesar 0,082. 4. Tidak terdapat pengaruh <i>easy of use</i> terhadap kepuasan pengguna dalam siklus pendapatan aplikasi Halodoc dikarenakan nilai <i>p-value</i> sebesar 0,3. 5. Tidak terdapat pengaruh <i>timeless</i> terhadap kepuasan pengguna dalam siklus pendapatan aplikasi Halodoc dikarenakan nilai <i>p-value</i> sebesar 0,087.	pada aplikasi kesehatan melalui model <i>end user computing</i> .	pendekatan kuantitatif untuk meneliti hubungan antara variabel EUCS (<i>content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness</i>) terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi kesehatan Halodoc. - Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris tentang hubungan tersebut.
5.	Muhlizardy, Ilham Karin Rizkiawan, Nannyk Widyaningrum, Husnaa Dian Puspita, dan Yunuarti (2023) DOI: https://doi.org/10.55606/jikg.v1i3.1839	Analisis Kepuasan Pengguna Layanan <i>Telemedicine</i>	Terdapat hubungan positif kualitas pelayanan dan kepuasan pada penggunaan layanan <i>Telemedicine</i> dengan <i>p-value</i> sebesar 0,000.	Meneliti tentang kepuasan pengguna layanan <i>Telemedicine</i> .	- Penelitian Muhlizardy <i>et al</i> , (2023) menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk mengevaluasi kepuasan penggunaan layanan <i>telemedicine</i> . - Metode ini melibatkan penggunaan kuesioner <i>online</i> (Google Form) yang disebarluaskan kepada sampel yang dituju, yaitu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
					pengguna <i>telemedicine</i> di area Kota Surakarta. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistik Chi-square.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA TEORITIS, KERANGKA KONSEP, DAN HIPOTESIS

A. Tinjauan Pustaka

1. Kualitas

Kualitas adalah sesuatu yang ditentukan oleh pelanggan dengan berarti bahwa penilaian kualitas berasal dari pengalaman nyata pelanggan atau konsumen terhadap produk atau layanan dan diukur berdasarkan kriteria atau atribut tertentu Apriliana dan Sukaris (2022). Kualitas memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Menurut Ariani dalam Wahyuni (2018), terdapat tujuh alasan mengapa kualitas sangat penting dalam suatu perusahaan, yaitu sebagai berikut:

a. **Kualitas yang Dirasakan**

Saat ini, persaingan tidak lagi berfokus pada harga melainkan pada kualitas produk atau layanan yang ditawarkan. Hal ini yang membuat konsumen bersedia membayar lebih untuk produk atau layanan yang berkualitas tinggi. Oleh karena itu, kualitas yang dimaksud bukan hanya kualitas produk atau layanan itu sendiri, melainkan kualitas secara keseluruhan.

b. **Penampilan Produk dan Layanan**

Kualitas akan meningkatkan pengenalan produk atau jasa yang pada gilirannya akan membuat perusahaan atau organisasi yang memproduksi menawarkan layanan tersebut dikenal dan dipercaya oleh masyarakat luas. Hal ini meningkatkan kepercayaan pelanggan atau masyarakat sehingga perusahaan mendapatkan penghargaan yang lebih tinggi.

c. **Dampak Internasional**

Apabila mampu menyajikan produk atau layanan yang berkualitas, maka produk dan layanan tersebut juga akan mendapat pengakuan yang diterima di pasar internasional. Hal ini akan menciptakan

reputasi yang positif bagi perusahaan atau organisasi yang memproduksi atau menawarkan layanan yang berkualitas.

d. Pertanggungjawaban Produk dan Layanan

Suatu perusahaan atau organisasi harus bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan apabila terjadi peningkatan persaingan dalam kualitas produk atau layanan yang dihasilkan. Oleh karena itu, standar yang diperlukan tidak hanya terbatas pada standar sistem manajemen kualitas, tetapi juga mencakup standar kualitas produk dan layanan itu sendiri.

e. Peningkatan Pangsa Pasar

Pangsa pasar dapat meningkat jika biaya dapat diminimalkan, hal ini memungkinkan perusahaan untuk menawarkan harga yang lebih kompetitif. Namun, kualitas tetap menjadi faktor utama yang menentukan daya tarik produk atau layanan tersebut.

f. Penurunan Biaya

Meningkatkan kualitas produk seringkali dianggap akan meningkatkan biaya produksi dalam paradigma lama. Sehingga, produk berkualitas cenderung dihargai lebih tinggi. Namun, paradigma baru menekankan bahwa untuk menghasilkan produk atau layanan yang berkualitas, perusahaan atau organisasi tidak selalu perlu mengeluarkan biaya yang tinggi. Mereka yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dapat menemukan cara untuk meningkatkan kualitas tanpa menaikkan biaya secara signifikan.

g. Reputasi Perusahaan

Perusahaan atau organisasi yang mampu menghasilkan produk atau layanan yang berkualitas akan dianggap sebagai perusahaan yang memprioritaskan kualitas. Maka dari itu, reputasi mereka akan meluas di kalangan masyarakat dan mereka akan diberikan nilai tambah yang baik.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan persepsi pelanggan terhadap keunggulan layanan yang mereka terima, yang terbentuk dari

akumulasi pengalaman dalam mengakses layanan tersebut. Penyedia layanan kesehatan yang berkualitas secara konsisten memberikan pengalaman yang memuaskan dengan memperhatikan aspek biaya, aksesibilitas, dan kualitas layanan Hati (2021). Dalam konteks telekonsultasi, kualitas layanan dievaluasi melalui persepsi manfaat (Perceived Usefulness, PU), kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use, PEU), dan kepuasan pengguna (Satisfaction, SAT). Faktor-faktor ini berpengaruh terhadap kepuasan dokter serta niat mereka untuk terus menggunakan telekonsultasi, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas kerja dokter dalam memberikan layanan kesehatan secara efektif dan efisien Hawrysz et al. (2024)

2. Sistem Informasi

Sistem informasi dalam *telemedicine* berbasis *Information and Communication Technologies (ICT)* berperan penting dalam meningkatkan efisiensi layanan kesehatan dengan menyediakan platform digital untuk konsultasi jarak jauh antara pasien dan tenaga medis Almutairi (2021). Sistem informasi ini mencakup berbagai komponen teknologi yang bekerja sama untuk mengelola, menyimpan, dan menyebarkan informasi kesehatan secara aman dan cepat.

Sistem informasi merupakan kombinasi dari berbagai komponen teknologi informasi yang bekerja sama untuk menghasilkan informasi. Informasi tersebut digunakan untuk menciptakan jalur komunikasi dalam kelompok atau organisasi Maydianto dan Ridho (2021). Sabarguna dalam Qur'an (2022), sistem informasi memiliki tiga karakteristik, yaitu sebagai berikut:

a. Mengelola Pengarsipan

Sistem informasi administrasi berupaya mengelola pencatatan yang makin kompleks dan rumit seperti penagihan pasien. Banyaknya layanan membuat proses ini semakin sulit dan memakan waktu. Sedangkan, di sisi lain pasien membutuhkan kecepatan.

b. Mengelola Perhitungan

Mengelola perhitungan di rumah sakit contohnya memiliki berbagai jenis dan jumlah barang yang cukup banyak. Monitoring stok obat dapat menjadi masalah, sehingga sistem informasi akan membantu melakukan perhitungan dengan cepat dan tepat.

c. Mengelola Pencatatan

Sistem informasi administrasi dapat mengurangi tumpukan arsip kertas, sehingga menghemat ruang dan penyimpanan. Selain itu, risiko kehilangan atau kerusakan data akibat penyimpanan manual dapat diminimalisir.

Sistem informasi saat ini berkembang menjadi sistem informasi berbasis komputer yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena kemudahan akses yang diperoleh dalam pengambilan keputusan Alam et al. (2024). Namun, terdapat hal yang perlu diperhatikan dengan seksama, yaitu pengembangan sistem informasi administrasi yang baik dengan komputerisasi harus didahului dengan penataan sistem manual yang baik. Sebelum melakukan komputerisasi, sebaiknya perbaiki dahulu sistem manualnya Qur'an (2022). Dengan demikian, sistem informasi yang efektif dalam *telemedicine* tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit tetapi juga mendukung pelayanan kesehatan yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh pasien serta tenaga medis.

3. Kualitas Sistem

Menurut Pawirosumarto (2016) kualitas sistem adalah proses pengukuran sistem informasi yang difokuskan kepada hasil interaksi antara pengguna informasi yang memiliki faktor komponen seperti ketersediannya peralatan, reabilitas peralatan, kemudahan penggunaan, dan juga waktu respon guna mengetahui sistem informasi digunakan atau tidak digunakan. Kualitas sistem adalah sejauh mana fitur yang diharapkan atau komponen teknis dari suatu sistem informasi dapat terpenuhi Al-kofahi et al. (2023). Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur

kualitas sistem menurut Urbach dan Mueller dalam Muharsyah dan Ekawati (2021) ada 6 yaitu:

a. Keandalan Sistem (*Reliability*)

Sistem informasi yang baik yaitu sistem yang dapat dipercaya, maka dari itu layak untuk digunakannya. Keandalan ini berarti ketahanan terhadap kesalahan dan kerusakan. Selain itu, keandalan juga berarti sistem tersebut mampu memenuhi kebutuhan pengguna tanpa menimbulkan masalah yang mengganggu kenyamanan pengguna dalam mengoperasikannya.

b. Keamanan (*Security*)

Sistem informasi dianggap baik apabila keamanannya dapat dipercaya. Keamanan ini tercermin dari kemampuan sistem untuk menyimpan data pengguna dengan aman. Data pengguna harus dijaga kerahasiaannya dengan memastikan sistem informasi menyimpannya sedemikian rupa sehingga pihak lain tidak dapat mengaksesnya secara bebas. Penyimpanan data pengguna yang aman akan mengurangi peluang pihak lain untuk menyalahgunakan data tersebut.

c. Waktu Respon (*Response Time*)

Waktu respon adalah indikator yang cukup penting dari kualitas sistem informasi. Apabila sistem informasi dapat diakses dengan cepat, maka sistem tersebut dianggap berkualitas baik. Waktu respon akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

d. Fleksibilitas (*Flexibility*)

Fleksibilitas sebuah sistem informasi adalah indikator kualitas yang baik. Fleksibilitas berarti sistem informasi yang mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan pengguna. Pengguna merasa lebih baik jika sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan cara yang fleksibel.

e. Integrasi (*Integration*)

Jika terdapat sistem di dalam organisasi yang terintegrasi, maka hal ini akan mempermudah pegawai dalam melakukan pekerjaannya. Integrasi data memungkinkan semua data dari setiap bagian dapat digabungkan dengan data dari bagian lainnya.

f. Mudah Digunakan (*Easy of Use*)

Suatu sistem informasi dianggap berkualitas apabila dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan penggunaannya. Kemudahan ini tidak hanya mencakup kemudahan dalam mempelajari dan menggunakan sistem, tetapi juga kemudahan dalam menyelesaikan tugas-tugas. Penggunaan sistem yang mempermudah pekerjaan dibandingkan dengan cara manual akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Indikator lain yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sistem yang mampu menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna menurut Utomo *et al.* (2017) yaitu, keamanan sistem (*security*), fleksibilitas (*flexibility*), kecepatan akses (*response time*), keandalan sistem (*reliability*), dan kemudahan pengguna (*easy of use*). Selain itu, kualitas sistem juga memainkan peran penting, di mana karakteristik seperti kegunaan, responsivitas, fleksibilitas, keandalan, dan kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang menentukan pengalaman pengguna. Dengan demikian, pelayanan kesehatan yang berkualitas, baik secara konvensional maupun melalui telekonsultasi, sangat bergantung pada kombinasi antara pengalaman pengguna, efektivitas layanan, serta kualitas sistem yang mendukungnya Almutairi (2021).

4. Telemedicine

Telemedicine merupakan penyediaan layanan kesehatan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk memungkinkan interaksi jarak jauh antara tenaga medis dan pasien. Muhlizardy (2023) menjelaskan bahwa *telemedicine* mencakup berbagai aspek layanan, termasuk perawatan, diagnosis, konsultasi, pengobatan, serta

pertukaran data medis dan diskusi ilmiah melalui komunikasi audio, visual, dan data. *Telemedicine* tidak hanya terbatas pada layanan klinis tetapi juga mencakup aspek pendidikan medis dan administrasi rumah sakit. Menurut Olivos et al. (2023), tujuan utama *telemedicine* adalah mengurangi kesenjangan geografis, menurunkan waktu tunggu, serta mengurangi biaya transportasi bagi pasien. Penggunaannya semakin berkembang terutama sejak pandemi COVID-19, di mana WHO dan *Pan American Health Organization* (PAHO) merekomendasikan *telemedicine* sebagai solusi untuk membatasi mobilitas pasien dan tenaga kesehatan, menjaga jarak sosial, serta memastikan akses berkelanjutan terhadap layanan medis.

Yesilada (2025) juga menambahkan bahwa *telemedicine* memanfaatkan berbagai perangkat berbasis ICT seperti ponsel, jam tangan pintar, sensor, dan komputer dalam meningkatkan kualitas perawatan pasien. Teknologi ini memungkinkan tenaga medis untuk tidak hanya memberikan perawatan jarak jauh tetapi juga melakukan diagnosis, pencegahan penyakit, penelitian, dan evaluasi penyedia layanan. Dari segi manfaat, *telemedicine* terbukti meningkatkan efisiensi serta efektivitas biaya dalam layanan kesehatan, sekaligus mengurangi waktu tunggu pasien di fasilitas kesehatan. Selain itu, keberhasilan implementasi *telemedicine* dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk tata kelola strategi, dimensi organisasi dan profesional, serta aspek ekonomi dan keuangan Muhlizardy (2023). Oleh karena itu, *telemedicine* bukan hanya sekadar inovasi dalam layanan kesehatan, tetapi juga transformasi dalam sistem komunikasi medis yang semakin berkembang pesat di era digital.

Menurut Supu (2022), ada banyak layanan *telemedicine virtual* yang tersedia sekarang ini, termasuk aplikasi untuk berkonsultasi dengan dokter, pembelian obat-obatan, penjadwalan janji dengan dokter, penyedia informasi vaksin sejak pandemi Covid-19, layanan pemeriksaan laboratorium di rumah, dan menyediakan artikel serta informasi terbaru seputar kesehatan. Di Indonesia, contohnya adalah Halodoc, Alodokter, KlikDokter, isoman.kemendes.go.id, Good Doctor, LinkSehat, Lekasehat,

konsul *online* dengan dokter. *Telemedicine* memiliki syarat agar berhasil dilaksanakan yaitu dari faktor tata kelola strategi, dimensi organisasi dan profesional, dan dimensi ekonomi dan keuangan. *Telemedicine* selain isu kesehatan, adalah isu komunikasi, karena *telemedicine* memungkinkan adanya pelayanan kesehatan melalui saluran komunikasi. Dampak utama dari *telemedicine* adalah mengubah perawatan kesehatan yang semula tatap muka, menjadi dimediasi dengan teknologi komunikasi Mona (2020).

5. Aplikasi Halodoc

Halodoc adalah salah satu aplikasi *telemedicine* yang paling terkenal di Indonesia, dengan 71% persen masyarakat yang mengenalnya. Fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi ini meliputi konsultasi dengan dokter, pembelian obat, janji temu di rumah sakit, dan berbagai layanan pendukung kesehatan lainnya. Alodokter menempati urutan kedua dalam penggunaan *telemedicine* di Indonesia, dengan 56% responden menggunakan layanan tersebut. Kemudian, sekitar 30% responden memilih Klik Dokter, 13% memanfaatkan layanan Good Doctor, dan 12% menggunakan Yesdok dalam Hapsari *et al.* (2023). Adapun tampilan logo Halodoc dalam aplikasi adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Logo Halodoc

Aplikasi Halodoc merupakan aplikasi kesehatan yang dapat memberikan solusi kesehatan secara lengkap dan terpercaya guna memenuhi kebutuhan kesehatan secara daring. Layanan Halodoc terdiri

atas layanan utama, layanan khusus dan penunjang kesehatan yang ditawarkan kepada pengguna melalui *platform* Halodoc. Layanan utama terdiri dari fitur-fitur chat dengan dokter, toko kesehatan, membuat janji dengan rumah sakit/*offline*, dan layanan home lab yang ditawarkan kepada pengguna melalui *platform* Halodoc. Layanan khusus terdiri dari fitur-fitur seperti layanan bidan, tes COVID-19, perawatan kanker, perawatan diabetes, kesehatan jantung, kesehatan mental, kesehatan seksual, kesehatan kulit, kesehatan hewan, *parenting* dan imunisasi yang ditawarkan. Penunjang kesehatan yaitu fitur-fitur di platform Halodoc seperti langganan, asuransiku, proteksi kesehatan, kalender menstruasi, kalkulator BMI, kalender kehamilan, risiko jantung, risiko diabetes, pengingat obat, tes depresi, tes gangguan kecemasan yang dapat ditawarkan pada pengguna *platform* Halodoc.

Platform Halodoc adalah sistem yang ada di halaman situs web, halaman situs web selular, aplikasi selular, dan aplikasi lain dengan alamat domain <https://www.halodoc.com/> yang secara resmi dikelola Halodoc. Penyedia layanan tidak hanya terbatas pada dokter, psikolog, dokter hewan, apotek, laboratorium, asuransi rumah sakit, klinik, dokter gigi, konselor laktasi, bidan, dan/atau psikiater dan/atau layanan fasilitas kesehatan lainnya juga terdapat tenaga medis atau tenaga kesehatan lainnya yang menyediakan layanan di platform Halodoc. Tercatat pertanggal 23 April 2021 dengan total pengguna aktif bulanan mencapai 20 juta, Halodoc mampu menjangkau hampir seluruh wilayah di Indonesia dari Aceh hingga Papua.

6. Kepuasan Pengguna

Kepuasan dapat diartikan sebagai keadaan di mana individu terbebas dari ketidaknyamanan dan memiliki sikap positif terhadap penggunaan suatu produk atau layanan. Kepuasan pengguna adalah evaluasi keseluruhan terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi serta dampak potensial dari sistem informasi tersebut Panyahuti et al. (2024). Dalam konteks medis, kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi

positif individu terhadap dimensi tertentu dalam layanan kesehatan. Sementara itu, dalam literatur pemasaran, kepuasan dipahami sebagai hasil dari ekspektasi konsumen serta faktor-faktor yang memengaruhi sikap pasca-pembelian Garcia (2021).

Kepuasan pengguna merupakan evaluasi subjektif dari berbagai dimensi dalam mengukur sebuah keberhasilan pada sistem informasi. Kepuasan Pengguna, adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi Hartini (2020). Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah kepuasan sistem, kepuasan informasi dan kepuasan layanan.

Kepuasan pengguna idefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan dari pengalaman yang dirasakan oleh pengguna sistem dan dampak potensial dalam menggunakan sistem informasi Setyo dan Rahmawati (2015). Semakin tinggi kepuasan pengguna maka individual impact atau kinerja individu yang terjadi akan semakin tinggi Suarta dan Sudiadnyani (2015).

Menurut Putra (2021) kepuasan pengguna dapat diartikan apabila individu atau kelompok merasa puas atau senang terhadap barang ataupun jasa yang telah digunakan, dengan harapan dapat memiliki perasaan yang sebelumnya baik menjadi semakin baik atau sangat baik dalam menilai suatu layanan. Kepuasan pengguna berarti bahwa pengguna harus memiliki kepuasan dalam hal tertentu sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

Adapun indikator kepuasan pengguna menurut Pandita (2017) sebagai berikut:

a. Kesesuaian dengan Kebutuhan Pengguna

Pelayanan yang diterima pengguna dapat diterima dengan sepenuh hati sebagai bentuk rasa puas atas apa yang diinginkannya. Jika suatu layanan pada sistem diberikan secara efektif dan efisien kepada pengguna, maka pengguna akan merasa puas dengan adanya sistem tersebut.

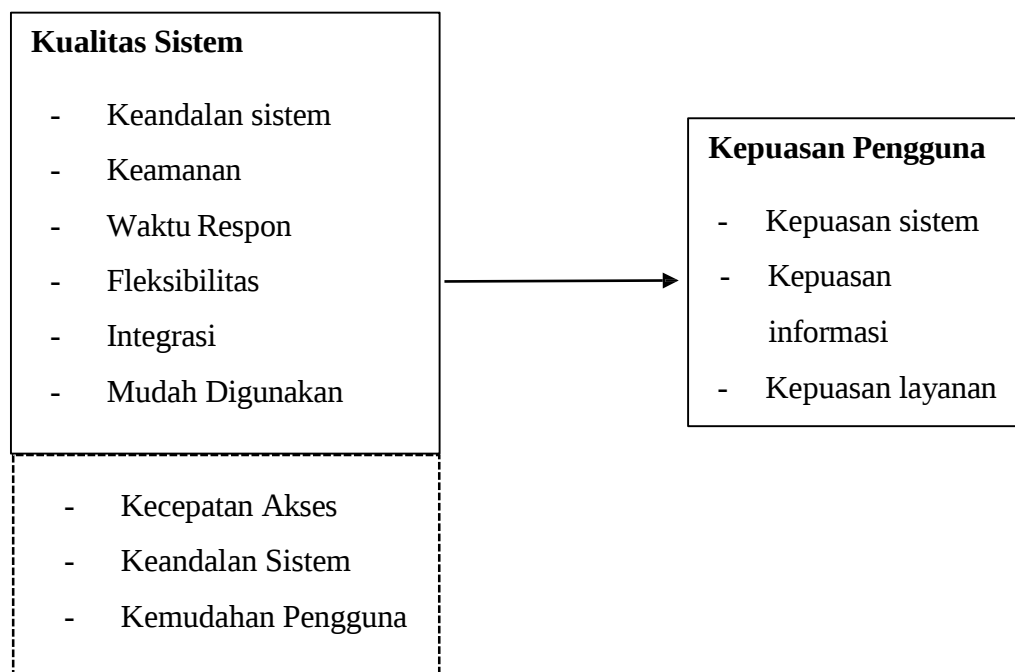
b. Totalitas Memberikan Layanan

Pihak pemberi pelayanan harus melakukan tugas secara total atau penuh sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan kelengkapan informasi lain yang telah tersedia.

c. Kesenangan dan Kenyamanan

Kesenangan dan kenyamanan pengguna dapat dilihat dari peningkatan kualitas dalam sebuah layanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Kesenangan dan kenyamanan pengguna dapat dilihat dari seberapa mudah pengguna mengakses informasi dengan nyaman dan layak.

B. Kerangka Teori



Keterangan:

----- = tidak diteliti

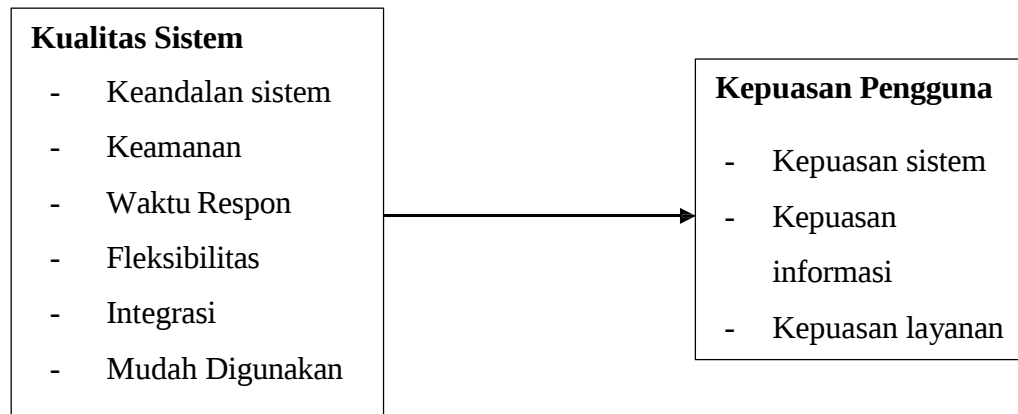
_____ = diteliti

—————> = hubungan

Gambar 2. 2 Kerangka Teori

Sumber: Muharsyah dan Ekawati (2021), Utomo *et al.* (2017), dan Hartini (2020)

C. Kerangka Konsep



Keterangan:

_____ = diteliti

—————> = hubungan

Gambar 2. 3 Kerangka Konsep

D. Hipotesis

Ha : Ada hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan penggunaan Aplikasi Halodoc di Kota Semarang.