

## PANDANGAN DAN MINAT MAHASISWA UINSU TERHADAP PENGUNAAN PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS ONLINE BERDASARKAN PENGALAMAN

Fadila Syahrani<sup>1</sup>, Dewi Agustina<sup>2</sup>, Adelia Andina<sup>3</sup>, Arini Aisyahfira Wijaya<sup>4</sup>,  
Fatimah Azzahra Siregar<sup>5</sup>, Syafirda Alifa Lubis<sup>6</sup>  
[syahrani.fadila74@gmail.com](mailto:syahrani.fadila74@gmail.com)<sup>1</sup>, [adeliaandina123@gmail.com](mailto:adeliaandina123@gmail.com)<sup>3</sup>  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

### ABSTRAK

Program kesehatan seperti halodoc, allodokter, klik dokter dan lain sebagainya dalam banyak hal merupakan suatu bentuk teknologi yang memungkinkan komunikasi antar profesional kesehatan sebagai dokter umum atau spesialis berkomunikasi dengan pasien satu sama lain tanpa penghalang jarak. Namun penggunaan aplikasi kesehatan belum optimal digunakan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk melihat faktor penyebab minat pada penggunaan layanan kesehatan berbasis online. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Pendekatan kuantitatif dengan Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk Google Form dengan responden sebanyak 30 orang mahasiswa/i uinsu.

**Kata kunci:** Aplikasi Kesehatan, Pelayanan Kesehatan, Online

### ABSTRACT

*Health programs such as halodoc, allodokter, klik dokter and so on are in many ways a form of technology that allows communication between health professionals as general practitioners or specialists to communicate with patients with each other without distance barriers. However, the use of health applications has not been optimally used by students. This study aims to see the factors causing interest in the use of online-based health services. The method used in this study is a quantitative approach with data collection carried out by distributing questionnaires in the form of Google Form with respondents as many as 30 uinsu students.*

**Keywords:** Health Application, Healthcare, Online

### PENDAHULUAN

Pendeteksian masalah kesehatan sedini mungkin sangat bermanfaat terutama agar profesional kesehatan dapat mengambil tindakan penanganan yang tepat jika ternyata kondisi pasien yang semakin buruk. Akan tetapi, untuk dapat berkonsultasi kesehatan pasien harus bisa meluangkan waktu untuk datang ke pelayanan kesehatan seperti puskesmas, klinik atau rumah sakit. Selain itu, banyaknya antrian pasien membuat sebagian orang malas melakukan kontrol kesehatan dan juga membutuhkan dana yang tidak sedikit terutama bila tidak dijamin oleh asuransi kesehatan. Terbatasnya waktu profesional kesehatan seperti dokter dan ahli gizi untuk bertemu secara langsung dengan pasiennya guna konsultasi, menjadi tantangan tersendiri dalam masalah kesehatan saat ini.

Aplikasi kesehatan berbasis teknologi semakin mendominasi layanan kesehatan

dengan munculnya berbagai platform yang memungkinkan pasien untuk mengakses informasi medis, konsultasi dokter, dan layanan terkait kesehatan secara online. Di era yang serba modern Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi seperti sekarang ini sudah menjadi hal utama bagi manusia, termasuk masyarakat maupun masyarakat yang tinggal di pedesaan. Perkembangan teknologi dan informasi saat ini sedang mengalami perkembangan yang pesat. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi bagian yang tak terpisahkan di kehidupan manusia. Berbagai aspek kehidupan manusia telah dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang global, telah mempengaruhi segala aspek kehidupan manusia baik di bidang ekonomi, budaya, politik hingga kesehatan. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi di bidang kesehatan ini diyakini dapat memberikan berbagai manfaat bagi pelayanan kesehatan. Dengan dukungan teknologi informasi dan komunikasi tersebut, manfaat yang dapat diperoleh yakni tersedianya informasi kesehatan pasien yang akurat dan komprehensif, sehingga layanan kesehatan tersebut dapat memberikan perawatan terbaik. Adanya teknologi informasi dan komunikasi yang lengkap dan akurat dapat membantu dalam proses diagnosa, meminimalkan medical eror serta dapat menawarkan pelayanan kesehatan yang aman dengan biaya rendah.

Aplikasi kesehatan sangat membantu negara-negara maju dan juga negara - negara berkembang dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan. Perkembangan yang sangat cepat yang disertai dengan penelitian mengenai aplikasi kesehatan masih sangat sedikit terutama di Indonesia. Salah satu tantangan yang dihadapi oleh institusi besar adalah menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada banyak orang dengan biaya yang efektif. Program kesehatan seperti halodoc, allodokter, klik dokter dan lain sebagainya dalam banyak hal merupakan suatu bentuk teknologi yang memungkinkan komunikasi antar profesional kesehatan sebagai dokter umum atau spesialis berkomunikasi dengan pasien satu sama lain tanpa penghalang jarak. Aplikasi yang sangat sehat membantu negara maju dan berkembang dalam meningkatkan efisiensi di negara-negara berkembang pelayanan kesehatan. Namun penggunaan aplikasi kesehatan belum optimal digunakan mahasiswa, penelitian ini menilai hubungan antara persepsi mahasiswa tentang keamanan, kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan kebermanfaatannya dengan minat menggunakan layanan kesehatan berbasis online. Jadi ini sangat penting mengembangkan aplikasi kesehatan untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi kesehatan dan keberlanjutan penggunaan dalam aplikasi kesehatan.

Minat dapat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Ada empat faktor yang dapat mempengaruhi minat setiap individu diantaranya adalah: 1. Faktor yang berasal dari dalam diri individu yg berhubungan dengan jasmani dan rohani. 2. Faktor Motif Sosial, yaitu kebutuhan untuk mendapatkan kebiasaan pada penggunaan layanan kesehatan. 3. Faktor Emosional, yaitu ukuran intensitas seseorang dalam menaruh penggunaan layanan kesehatan berbasis online 4. Faktor ekonomi, yaitu faktor biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan layanan kesehatan berbasis online

Ada beberapa kendala pada aplikasi kesehatan. Hambatan tersebut antara lain 1).ketidapkahaman penggunaan sistem aplikasi kesehatan; 2). Kesulitan jaringan internet di beberapa daerah;3). Sulitnya mengubah budaya atau kebiasaan masyarakat dalam penggunaan pelayanan kesehatan. 4). Ketidakefektifan kesembuhan pada masyarakat yang menggunakan aplikasi kesehatan. 5). Kesalahpahaman pada komunikasi antara pengguna layanan kesehatan berbasis online dengan sistem aplikasi kesehatan.

Penelitian ini dilakukan pada pengguna Halodoc, karena Halodoc adalah sebuah aplikasi dengan pengguna terbanyak dan paling kompetitif ketat dibandingkan pengguna Alodokter. Halodoc adalah aplikasi yang didirikan oleh PT Media Dokter Investama sejak

2016 yang termasuk kategori aplikasi kesehatan yang bermanfaat bagi masyarakat umum dalam mendapatkan layanan kesehatan dengan berbagai jenis penggunaan aplikasi. Perkembangan jumlah pengguna aplikasi Kesehatan di Indonesia berkembang sangat pesat didukung oleh pengguna smartphone Indonesia Terbesar ke-3 di Asia Pasifik dan jumlah dokternya yang banyak, oleh karena itu masih belum mencukupi di Indonesia Aplikasi kesehatan aplikasi seperti Halodoc menjadi sangat populer diperlukan (Sunjaya, 2019).

Aplikasi Halodoc termasuk dalam golongan aplikasi kesehatan umum yang memberikan pelayanan yang lengkap dan beragam sehingga di dapatkan sampel yang lebih beragam yang dapat mewakili secara umum rakyat Indonesia dan juga Halodoc menjadi aplikasi kesehatan dengan pengguna terbanyak di Indonesia. Pada riset awal yang dilakukan kepada 10 pengguna Halodoc, ditemukan adanya fenomena gap antara ekpektasi tingkat kepuasan pelanggan dengan tingkat kepuasan pelanggan, dengan begitu penelitian ini juga dapat membantu Halodoc dalam mengetahui faktor-faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan keberlanjutan penggunaan.

## METODOLOGI

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Pendekatan kuantitatif dengan memilih desain cross sectional karena ingin melihat hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen dalam waktu yang bersamaan dengan satu kali pengukuran. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para mahasiswa dengan pertanyaan yang telah disusun oleh peneliti, kemudian dibagikan secara online menggunakan Google Form. Variabel penelitian terdiri dari persepsi keamanan, kemudahan, dan kebermanfaatan sebagai variabel bebas. Populasi penelitian adalah mahasiswa/i UINSU. Dengan menggunakan instrumen kuesioner online tentang pandangan mahasiswa/i mengenai aplikasi kesehatan. lalu disebarikan melalui aplikasi Whatsapp. Pembuatan kuesioner dilakukan secara online yang berisi identitas responden faktor penentu penggunaan aplikasi kesehatan dan penilaian terhadap aplikasi kesehatan. Analisis data dilakukan dengan deskriptif dengan persentase perbandingan antar responden. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa/i yang mengetahui dan pernah menggunakan layanan kesehatan berbasis online, dengan membandingkan penggunaan layanan kesehatan berbasis online dengan layanan kesehatan secara offline.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### A. Karakteristik

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Jumlah	Persentase
<b>Usia responden</b>		
< 17 tahun	2	6,7 %
18 – 21 tahun	20	75,4%
> 22 tahun	8	16,4%
<b>Penggunaan layanan kesehatan online</b>		
Pernah	12	40%
Tidak pernah	18	60%

Variabel	Jumlah	Persentase
<b>Jenis aplikasi kesehatan yang digunakan</b>		
Halodoc	14	56%
Jkn	2	8%
Lainnya	3	12%
Tidak pakai	11	24%
<b>Intensitas penggunaan pelayanan kesehatan online</b>		
Sangat jarang	12	46,2%
Jarang	12	46,2%
Sering	6	7,6%
<b>Biaya pada penggunaan layanan kesehatan online</b>		
Ya	8	29,6%
Tidak	4	14,8%
Mungkin	15	55,6%
<b>Keefektifan penggunaan layanan kesehatan online</b>		
Ya	18	60%
Tidak	2	6,7%
Mungkin	10	33,3%

Dari tabel 1 diatas diperoleh gambaran bahwa usia sebagian besar responden adalah berusia 17- 23 tahun 79,8%. Berdasarkan variabel penggunaan layanan kesehatan online sebanyak 605 respnden tidak pernah menggunakan layanan kesehatan berbasis online dan sebanyak 40% responden pernah menggunakan layanan kesehatan berbasis online. Jenis aplikasi yang digunakan sebanyak 56% menggunakan aplikasi halodoc. Tetapi intensitas penggunaan pelayanan kesehatan berbasis online jarang digunakan dengan persentase 92,2% dari 30 responden. Padahal biaya pada penggunaan layanan kesehatan berbasis online ini sebanyak 85,2% menyatakan biaya penggunaan aplikasi kesehatan tergolong rendah dan terjangkau oleh mahasiswa. Dan keefektifan penggunaan layanan kesehatan online sebanyak 60%, menyatakan penggunaan aplikasi kesehatan dirasa efektif dan membantu dalam penghematan waktu dan lebih praktis.

#### **B. Pengalaman Penggunaan Layanan Kesehatan Berbasis Online**

Pertanyaan yang diajukan meliputi pengalaman seperti pemahaman dan kenyamanan penggunaan aplikasi kesehatan, manfaat dan kepuasan yang dirasakan setelah penggunaan aplikasi, serta pemakaian secara berkala seperti table dibawah ini :

Tabel 2. Pandangan Terhadap Layanan Kesehatan Berbasis Online

Variabel	Setuju	Tidak setuju	Netral
Kemudahan penggunaan layanan kesehatan online	40%	6,6%	53,3%
Layanan kesehatan online memahami kondisi kesehatan	23,3%	6,7%	70%
Tidak memerlukan bantuan saat menggunakan layanan kesehatan online	13,3%	23,3%	60%
Merasa lebih baik setelah menggunakan layanan kesehatan online	20%	16,7%	63,3%
Kenyamanan dalam menggunakan layanan kesehatan online	20%	13,3%	66,7%
Keefisienan waktu dalam menggunakan layanan kesehatan online	50%	6,6%	43,3%
Kepuasan penggunaan layanan kesehatan online	13,3%	10%	36,3%
Keinginan menggunakan layanan kesehatan online lagi	23,3%	6,7%	70%

Berdasarkan hasil analisis pada tabel.2 mengenai pandangan terhadap layanan kesehatan berbasis online, menunjukkan bahwa sebanyak 40% menyatakan mudah dalam penggunaan layanan kesehatan online. Pada variabel kedua mengenai keefektifan pemahaman kondisi kesehatan pengguna sebanyak 23,3% menyatakan setuju yang artinya efektif dalam memahami kondisi pengguna. Sebanyak 23,3% memerlukan bantuan saat menggunakan layanan kesehatan online yang artinya aplikasi kesehatan masih belum efektif pada sistem aplikasinya. Sebanyak 20% merasa lebih baik setelah menggunakan layanan kesehatan online dan nyaman dalam menggunakan layanan kesehatan online ini. Sebanyak 50% merasa lebih menghemat waktu karena penggunaan layanan kesehatan online dibandingkan layanan kesehatan offline. Sebanyak 13,3% merasa puas saat penggunaan layanan kesehatan online. Dan 23,3% akan menggunakan layanan kesehatan online lagi.

### **Pembahasan**

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasanya mahasiswa/i uinsu lebih banyak menggunakan layanan kesehatan berbasis offline atau langsung ke faskes terdekat daripada menggunakan layanan kesehatan berbasis online. Meskipun menggunakan layanan kesehatan berbasis online cenderung lebih praktis, murah dan lebih menghemat waktu, tetapi minat mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi kesehatan cenderung rendah. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kurang pemahannya mahasiswa dalam menggunakan aplikasi kesehatan karena sulitnya sistem pada aplikasi kesehatan tersebut. lalu ketidakefektifan kesembuhan pada mahasiswa yang menggunakan aplikasi kesehatan, serta seringnya terjadi miskomunikasi antar pengguna dengan penyedia layanan. Hal ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi kesehatan ini.

### **Faktor Kesulitan Penggunaan Sistem Aplikasi Kesehatan**

Oentario et al. (2017) beranggapan bahwa jika pengguna merasa teknologi tersebut mudah digunakan, maka pengguna akan mau menggunakannya dan begitu pula sebaliknya. Kinerja aplikasi yang cepat dan responsif juga memiliki dampak pada niat pengguna untuk menggunakannya kembali. Jika pengguna merasa bahwa aplikasi bekerja dengan cepat dan tanpa hambatan, mereka cenderung lebih puas dan lebih mungkin ingin terus menggunakannya (Lin & Lu, 2000). Tetapi penggunaan secara berkala juga akan membuat pengguna menjadi beradaptasi dengan sistem pada aplikasi kesehatan tersebut.

### **Faktor Ketidakefektifan Kesembuhan**

Kesulitan dalam melakukan pemeriksaan secara lengkap dan jelas. Jika dilakukan pemeriksaan, pasti hanya pemeriksaan mendasar yang dilakukan lewat prosedur tanya jawab. Tidak bisa dilakukan pemeriksaan lebih detail yang bisa mendukung diagnosis. Konsultasi yang dilakukan secara online tentu tidak bisa seefektif konsultasi tatap muka. Dampak negatif aplikasi kesehatan ini memang tidak bisa dipungkiri dan dapat menyebabkan efektivitas dari diagnosis menjadi berkurang. Dokter bisa saja salah melakukan diagnosis begitu juga pengguna mungkin akan kesulitan untuk mengungkapkan seperti apa kondisi kesehatan yang sedang dialami.

### **Faktor Miskomunikasi Antar Pengguna Dengan Penyedia Layanan**

Dilakukan secara online dan jarak jauh, risiko salah paham antara tenaga kesehatan dan pasien akan menjadi lebih tinggi. Pasien mungkin akan kesulitan memahami penjelasan dari dokter. Dokter juga mungkin sulit untuk menerima informasi yang lengkap dan detail dari pasien yang melakukan telemedicine. Bukan tidak mungkin keduanya akan mengalami salah paham setelah menjalani konsultasi online.

## **KESIMPULAN**

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa mahasiswa/i UINSU lebih banyak menggunakan layanan kesehatan berbasis offline atau langsung ke fasilitas kesehatan terdekat daripada menggunakan layanan kesehatan berbasis online. Meskipun menggunakan layanan kesehatan berbasis online cenderung lebih praktis, murah dan lebih menghemat waktu, tetapi minat mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi kesehatan cenderung rendah. Faktor yang mempengaruhi, yaitu kurang pemahannya para mahasiswa dalam menggunakan aplikasi layanan kesehatan karena sulitnya sistem pada aplikasi, lalu ketidakefektifan kesembuhan pada mahasiswa yang menggunakan aplikasi kesehatan, serta seringnya terjadi miskomunikasi antar pengguna dengan penyedia layanan. Hal ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi kesehatan ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Fransiska Cynthia, Bernarto Innocentius. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 11. No. 2, 2021.
- Esti Widyaprabha, Tony Dwi Susanto, Anisah Herdiyanti. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT PENGGUNA UNTUK MENGGUNAKAN APLIKASI DAFTAR ONLINE RUMAH SAKIT (STUDI KASUS: RSUD GAMBIRAN KEDIRI)". *Seminar Nasional Sistem Informasi*, 1 Nopember 2016.
- Nurdin Nurdin, Winda Nur Azizah, Rusli Rusli. "Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Finansial Technology (Fintech) Pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu". *Jurnal Perbankan dan Keuangan Syariah* Vol. 2 No. 2 Tahun 2020.

- Meyda Hanifah. "Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pada Aplikasi Halodoc Sebagai Telemedicine Check Covid-19 dalam Upaya Preventif Penyebaran Virus Corona di Sleman Yogyakarta". Fakultas Ilmu Komunikasi dan Multimedia Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Asri Masitha Arsyati, Vindi Krisna Chandra. "ASSESSMENT KESIAPAN KADER POSYANDU DALAM PELATIHAN PENGGUNAAN MEDIA ONLINE". Jurnal Kesehatan Masyarakat Vol.8 No.1, 2020.
- Nauri Anggita Temesvari, Angelia Dyah Sukmarini, Melani Nurbaiti Hasanah. "Minat Mahasiswa Menggunakan Halodoc Selama Pandemi Covid-19". Vol.11, No.1, Juni 2023.
- Muhammad Iqbal, Husin. "ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS DAN FASILITAS WEB KONSULTASI KESEHATAN DENGAN PENDEKATAN PIECES FRAMEWORK". JURNAL MIKROTIK VOL. 7/NO. 2/Desember 2017.
- Salesika, Rico Januar Sitorus, KRizma Adlia Syakurah. "Pemanfaatan Layanan Telemedicine Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama". Jurnal Kesehatan, Vol. 6 No. 3 (Juli, 2023): 279-292.
- Nurus Sa'idah. "ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM PENDAFTARAN ONLINE (E-HEALTH) BERDASARKAN UNIFIEDTHEORY OF ACCEPPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)". Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 5 Nomor 1 Januari-Juni 2017.
- Vania Katherine Hermawan, Eristia Lidia Paramita. "Faktor Yang Mempengaruhi Keberlanjutan Minat Pengguna Dalam Menggunakan aplikasi mHealth Melalui Variabel Satisfaction". Jurnal Bisnis dan Manajemen, Volume 8 No 1 2021 Hlm. 150 – 166.