

# Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Halodoc Di Jabodetabek Tahun 2021

Afifa Nur Chabibah<sup>1)</sup> Agustin Kusumayati<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>Mahasiswa Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Indoneisa

<sup>2)</sup> Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indoneisa

E-mail: afifa.nur@ui.ac.id, agustin.kusumayati@ui.ac.id

## ABSTRACT

The increasing number of COVID-19 cases has caused the government to issue an appeal letter not to practice routine except for emergencies in health care facilities and advise the public to use online health services or telehealth. This has led to a 2 times increase in application downloads, 18 million monthly active users, 10 times paid doctor consultation transactions, 6 times health store services and 3 times the Make Appointment service on the Halodoc platform. The increase must pay attention to quality and customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and user satisfaction on the Halodoc platform in Jabodetabek in 2021. The research method was quantitative analytic with an observational approach and a cross sectional research design. Respondents were 192 users of the Halodoc platform and were collected through an online questionnaire using a purposive sampling method, namely accidental sampling. The results showed that the majority of Halodoc platform users are teenagers aged between 17-25 (39.6%), female (70.8%), highly educated (70.8%) and high income (58.9%) with self-employed jobs (43.8%) and the majority live in Jakarta (43.2%) with a frequency of using the Halodoc platform 1-2 times (51.6%). There is a relationship between service quality and satisfaction indicating a significant and positive relationship ( $p$  value = 0.000) where a good service quality on the Halodoc platform can increase customer satisfaction by 11.6 times greater than the poor service quality. Suggestions that can be given are to increase personalization and assurance on the Halodoc platform according to the characteristics of each respondent so as to increase customer satisfaction.

**Keyword :** service quality, satisfaction, platform, Halodoc

## ABSTRAK

Kasus COVID-19 yang terus meningkat menyebabkan pemerintah mengeluarkan surat himbauan untuk Tidak Praktik Rutin kecuali Emergensi pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan dan menyarankan masyarakat untuk menggunakan pelayanan Kesehatan daring atau *Telehealth*. Hal tersebut salah satunya menyebabkan 2 kali peningkatan pengunduh aplikasi, jumlah pengguna aktif bulannya mencapai 18 juta pengguna, 10 kali lipat transaksi konsultasi dokter berbayar, 6 kali lipat layanan toko kesehatan dan 3 kali lipat layanan Buat Janji pada platform Halodoc. Peningkatan tersebut harus memperhatikan mutu dan kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dan kepuasan pengguna platform Halodoc di Jabodetabek tahun 2021. Metode penelitian ini adalah kuantitatif analitik dengan pendekatan observasional dan desain penelitian cross sectional. Responden merupakan pengguna platform Halodoc yang berjumlah 192 orang dan dikumpulkan melalui kuesioner online dengan metode *purposive sampling* yaitu *accidental sampling*. Hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas pengguna platform Halodoc merupakan remaja yang berusia antara 17-25 (39,6 %), berjenis kelamin perempuan (70,8 %), berpendidikan tinggi (70,8 %) dan berpenghasilan tinggi (58,9%) dengan pekerjaan wiraswasta (43,8 %) dan

mayoritas tinggal di Jakarta (43,2 %) dengan frekuensi menggunakan platform Halodoc sebanyak 1-2 kali (51,6 %). Terdapat hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan positif ( $p$  value = 0,000) dimana mutu pelayanan pelayanan platform Halodoc yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 11,6 kali lebih besar dibandingkan mutu pelayanan yang kurang baik. Saran yang dapat diberikan adalah dengan meningkatkan personalisasi dan jaminan pada platform Halodoc sesuai dengan karakteristik masing-masing responden sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci :** mutu pelayanan, kepuasan, platform, Halodoc

## 1. PENDAHULUAN

Virus *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2) telah menyebar dengan cepat ke seluruh Negara dan menyebabkan Pandemi COVID-19. Hingga 1 Mei 2021, Kasus Covid-19 secara global telah mencapai 151.992.457 kasus terkonfirmasi dengan kasus aktif berjumlah 18.837.963 kasus dan meninggal dengan jumlah 3.176.054 jiwa, sedangkan di Indonesia, kasus aktif hingga tanggal 1 Mei 2021 berjumlah 100.250 kasus dengan total kematian 45.652 jiwa. Pandemi COVID-19 telah menyebabkan dampak bencana di banyak bidang ekonomi, sosial, dan pelayanan kesehatan di berbagai negara. Sistem pelayanan Kesehatan mengalami dampak yang cukup signifikan karena adanya kenaikan pasien COVID-19, penundaan alkes dan pelayanan medis regular dan non-darurat (Jannati, et al., 2021).

Transmisi yang sangat cepat menyebabkan WHO merekomendasikan untuk melakukan jaga jarak fisik antar manusia (CDC, 2020). Pemerintah Republik Indonesia melalui Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan mengeluarkan surat himbauan Nomor YR.03.03/III/III8/2020 tentang Himbauan Tidak Praktik Rutin kecuali Emergensi pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan sehingga hal tersebut berdampak pada perubahan tatanan dimasyarakat mengenai akses terhadap pelayanan Kesehatan, salah satunya adalah melalui pelayanan Kesehatan daring atau *Telehealth*. Adanya Pandemi COVID-19 dan himbauan tersebut menyebabkan adanya peningkatan yang signifikan dalam penggunaan platform telehealth untuk mencegah penularan COVID-19, salah satunya adalah pada platform Halodoc.

Halodoc merupakan salah satu platform telehealth yang menyediakan pelayanan Kesehatan m-health. Pada tahun 2020, pengunduh aplikasi Halodoc meningkat 2x dan jumlah pengguna aktif bulannya mencapai 18 juta pengguna. Sedangkan pada aspek pelayanan, transaksi konsultasi dokter berbayar meningkat hingga 10x lipat, layanan toko kesehatan naik 6x lipat dan layanan Buat Janji yang meningkat 3x lipat (Annur, 2020). Adanya perubahan dan peningkatan tersebut harus memperhatikan mutu sesuai yang tercantum dalam Undang-Undang No 36 tahun

2009 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa setiap masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang bermutu dan adil.

Mutu merupakan derajat kesempurnaan atau tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Supriyanto & Wulandari, 2011). Joseph Juran (1989) menambahkan bahwa mutu merupakan kesesuaian dengan penggunaannya. Artinya suatu pelayanan akan dikatakan bermutu apabila pelayanan tersebut cocok dengan sasaran penggunaannya (*user*) atau dapat dikatakan juga bahwa pelayanan yang bermutu merupakan pelayanan yang mudah digunakan atau dimanfaatkan. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang harus sesuai dan memenuhi harapan konsumen.

Ribbink, et al., (2004) merumuskan pengukuran mutu pelayanan virtual (*e-quality*) dengan mengukur 5 dimensinya yang meliputi dimensi kemudahan, desain tampilan, personalisasi, daya tanggap dan jaminan. *ease of use* (kemudahan) berkaitan dengan kemudahan pelanggan dalam menggunakan pelayanan, *website design* (desain tampilan) merupakan dimensi mutu pelayanan yang berkaitan dengan layanan tatap muka (*user interface*) yang diterima pelanggan, *personalization* (personalisasi) berkaitan dengan penyesuaian website/ user interface dengan kebutuhan dari pelanggan, dan *responsiveness* (daya tanggap) berkaitan dengan bagaimana penyedia layanan dapat memberikan layanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan, sedangkan *assurance* (jaminan) berkaitan dengan keamanan dan privasi pelanggan dalam menggunakan pelayanan elektronik. Keseluruhan dimensi dalam mutu pelayanan tersebut akan menentukan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pasien adalah keadaan psikologis pasien yang melibatkan perasaan atau sikap positif atau negatif terhadap pengalaman mereka dan beberapa aspek khusus dalam konsultasi layanan kesehatan (Sesilia, 2020). Kepuasan merupakan sebuah faktor yang menentukan apakah performa dari sebuah produk atau layanan mencapai ekspektasi yang ada, kepuasan pengguna dapat dicapai apabila performa yang diberikan oleh penyedia layanan dapat mencapai atau melebihi ekspektasi penggunaannya (Gelshirani, 2020). Kepuasan pelanggan menurut Ribbink, et al., (2004) dijelaskan kepuasan berkaitan dengan 4 pertanyaan yang meliputi total kepuasan pelayanan secara umum, kepuasan pemberi

pelayanan, kenyamanan dalam melakukan pelayanan dan kesenangan dalam menggunakan pelayanan. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dan kepuasan pengguna platform Halodoc di Jabodetabek tahun 2021.

## 2. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan analitik untuk mengetahui hubungan antar variabel secara statistik. Penelitian ini termasuk penelitian observasional dan *cross sectional* karena hanya melakukan observasi tanpa memberikan perlakuan dan variabel hanya diukur dalam satu waktu tertentu untuk memperoleh gambaran variabel pada waktu tersebut. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya yang ditunjukkan pada table 1.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner online dengan domain [survey.ui.ac.id](http://survey.ui.ac.id) yang dilaksanakan pada bulan Juni – Juli 2021. Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer. Instrumen penelitian merupakan kuesioner yang terdiri dari 24 pertanyaan yang dikembangkan dari teori Ribbink et al (2004) yang telah dimodifikasi. Setiap pertanyaan kemudian diberikan skor dan dikelompokkan menjadi kategori mutu pelayanan baik dan dan buruk serta kepuasan dengan kategori puas dan kurang puas.

Populasi dalam penelitian ini merupakan penduduk Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi) yang pernah menggunakan platform Halodoc sejak Maret 2020. Responden dalam penelitian ini berjumlah 192 responden yang diperoleh dengan metode *purposive sampling* yaitu *accidental sampling*. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi (1) seseorang yang berusia  $\geq 17$  tahun dan mampu mengutarakan pendapatnya; (2) seseorang yang pernah melakukan pelayanan kesehatan daring baik pelayanan konsultasi, membeli obat, buat janji, dan lainnya.

Proses pengolahan data menurut Irawan (2006) meliputi (1) Penataan data mentah, yaitu mengatur dan mengorganisasikan data mentah yang terkumpul dengan memberikan nomer kode pada instrument penilaian, mengarsipkan, dan menata instrument dalam satu tempat yang mudah diakses; (2) Editing data, yaitu melakukan pengecekan dan memastikan bahwa data tidak mengandung kesalahan atau cacat; (3) Koding data, yaitu kegiatan pembuatan kode-kode (dalam bentuk angka) yang merepresentasikan data-data tertentu, dan (4) Tabulasi, merupakan tahap penyajian data dalam bentuk table dengan memasukkan kedalam matriks tabulasi.

Analisis data dengan dilakukan secara univariat dan bivariate. Univariat untuk mendeskripsikan frekuensi hasil setiap variable penelitian dan disajikan dalam bentuk tabel. Analisis bivariate digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (mutu pelayanan) dengan variabel dependen (kepuasan). Analisis bivariat dengan menggunakan uji statistik Chi-square untuk melihat hubungan dan kuat hubungan antar variabel.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis didapatkan hasil univariat dan hasil bivariat. Hasil analisis univariat karakteristik responden ditunjukkan pada tabel 2.

**Tabel 2.** Karakteristik Individu

Karakteristik	N (Total = 192)	Persentase (%)
<b>Usia</b>		
17-25 tahun	76	39,6
26-35 tahun	78	40,6
36-45 tahun	24	12,5
46-55 tahun	14	7,3
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki- Laki	56	29,2
Perempuan	136	70,8
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
Tamat SMA/ sederajat	17	8,9
Tamat D1-D3/ sederajat	18	9,4
Tamat S1/ sederajat	136	70,8
Tamat S2/ lebih	21	10,9
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak bekerja	27	14,1
PNS	66	34,4
Swasta	15	7,8
Wiraswasta	84	43,8
<b>Pendapatan</b>		
Pendapatan rendah ( $\leq$ Rp 5.000.000,00)	79	41,1
Pendapatan tinggi ( $>$ Rp 5.000.000,00)	113	58,9
<b>Domisili</b>		
Jakarta	81	43,2
Bogor	23	12,0
Depok	36	18,8
Tangerang	28	14,6
Bekasi	22	11,5
<b>Aktifitas Penggunaan</b>		
Konsultasi dokter	87	45,3
Memberi obat	81	42,2
Membuat janji RS	18	9,4
Lainnya	6	3,1

Karakteristik	N (Total = 192)	Persentase (%)
<b>Frekuensi penggunaan</b>		
1-2 kali	99	51,6
3-4 kali	52	27,1
≥ 5 kali	41	21,4

Hasil analisis karakteristik responden didapatkan bahwa mayoritas responden merupakan pengguna yang berusia kurang dari 25 tahun (39,6 %) dan berjenis kelamin perempuan (70,8 %). Tingkat pendidikan responden mayoritas memiliki pendidikan tinggi yaitu Tamat S1 sederajat (70,8 %). Pekerjaan responden yang paling banyak adalah wiraswasta dengan persentase 43,8 % dan mayoritas memiliki pendapatan tinggi, yaitu lebih dari Rp 5.000.000,00 (58,9%). Domisili responden paling banyak tinggal di Jakarta (43,2 %). Aktivitas yang sering digunakan oleh responden adalah konsultasi dokter (45,3 %). Sebanyak 99 (51,6 %) responden menggunakan pelayanan platform Halodoc sebanyak 1-2 kali sejak bulan Maret 2020 ketika Pandemi COVID-19 masuk di Indonesia.

Pengguna platform Halodoc yang saat ini termasuk remaja (berusia 17-25 tahun) termasuk dalam Generasi Z (1996-2010), generasi Z disebut juga *iGeneration* karena merupakan generasi yang memiliki pandangan bahwa teknologi merupakan bagian dari kehidupan mereka dimana mereka lahir pada era internet telah menjadi budaya global sehingga berpengaruh terhadap nilai, pandangan, dan tujuan hidupnya (Putra, 2016). Hal tersebut membuat generasi Z lebih terbuka dengan teknologi dan lebih mudah dalam memanfaatkan teknologi sebagai bagian dari kehidupan mereka.

Perempuan merupakan pengguna yang paling banyak, hal tersebut dikarenakan perempuan lebih sering menggunakan pelayanan kesehatan (Rahmayanti & Ariguntar, 2017). Mayoritas pengguna memiliki pendidikan tinggi karena semakin tinggi jenjang pendidikan seseorang, maka semakin luas pengetahuan akan sesuatu hal, termasuk optimalisasi teknologi yang ada. Seseorang dengan pengetahuan yang luas, akan menggunakan kemajuan teknologi sebagai bagian untuk memenuhi kebutuhannya, termasuk kebutuhan akan informasi dan akses terhadap pelayanan Kesehatan sesuai kebutuhan (Irianti, Fadly, Nisrina, & Nusta'adah, 2021). Domisili mayoritas responden berasal dari Jakarta. Jakarta merupakan ibu kota sekaligus pusat pendidikan, pemerintahan, dan pembangunan di Indonesia, sehingga aplikasi atau platform telehealth lebih banyak dikeluarkan pertama kali di wilayah tersebut. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Kata Data (2019) yang didapatkan bahwa aplikasi kesehatan yang paling banyak digunakan di Jakarta adalah aplikasi Halodoc (Kata Data, 2019).

Mayoritas responden memiliki pendapatan tinggi, hasil tersebut berlawanan dengan penelitian Adinda (2020) yang menjelaskan bahwa mayoritas responden berpendapatan rendah dan pendapatan rendah berpengaruh paling besar terhadap variabel kepuasan. Konseling online merupakan pelayanan yang paling banyak digunakan oleh responden. Konseling online merupakan salah satu alternatif telemedicine/ telehealth yang dapat digunakan selama pandemi untuk mendekatkan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat (Irianti, et al., 2021). Selain itu, konsultasi online dapat menjadi alternatif pertama untuk penapisan permasalahan yang dialami oleh klien, sehingga dapat menentukan apakah keadaan yang dialami membutuhkan tindakan segera, tindakan kolaborasi yang masih mampu diatasi secara online, atau memerlukan upaya tindakan kegawatdaruratan, sehingga pembatasan interaksi langsung tetap dapat dilakukan dan masalah yang terjadi dapat tetap teratasi sesuai dengan tingkat kebutuhannya.

**Tabel 3.** Distribusi Proporsi Dimensi Mutu Pelayanan Platform Halodoc

<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>N (Total = 192)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Kemudahan</b>		
Mudah	82	94,8
Sulit	10	5,2
<b>Tampilan</b>		
Baik	172	89,6
Kurang	20	10,4
<b>Daya Tanggap</b>		
Baik	172	89,6
Kurang	20	10,4
<b>Personalisasi</b>		
Baik	162	84,4
Kurang	30	15,6
<b>Jaminan</b>		
Baik	165	85,9
Kurang	27	14,1

Tabel 3 menunjukkan bahwa setiap dimensi mutu pelayanan platform Halodoc telah memiliki penilaian yang baik. Pada dimensi kemudahan berkaitan dengan ketersediaan sumberdayam kemudahan dalam menggunakan platform, ketesediaan petunjuk, dan pelayanan yang mudah ditemukan menunjukkan bahwa mayoritas responden telah merasa pelayanan platform Halodoc mudah (94,8%) untuk digunakan dan diakses. Dimensi tampilan berkaitan dengan tampilan yang menarik, aplikasi yang mudah dipahami dan diikuti, informasi yang diatur dengan baik, serta perpaduan tata letak dan warna yang menarik. Dimensi tampilan telah dianggap baik (89,6%) oleh mayoritas responden.

Daya tanggap merupakan dimensi yang berkaitan dengan kecepatan dan responsif baik dari aplikasi maupun pemberi pelayanan, dimana mayoritas responden telah menganggap bahwa platform Halodoc termasuk baik (89,6 %) berkaitan dengan responsivitas. Dimensi personalisasi merupakan dimensi yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan responden sesuai dengan preferensinya. Mayoritas responden menilai bahwa dimensi personalisasi mayoritas telah menunjukkan mutu yang baik (84,4%). Sedangkan pada dimensi jaminan berkaitan dengan keamanan dalam system pembayaran, keamanan memberikan informasi pribadi, ada tidaknya rasa khawatir pada saat menggunakan platform, dan kepercayaan responde pada platform yang menunjukkan bahwa mayoritas responden telah merasa baik (85,9%). Meskipun setiap dimensi dalam mutu pelayanan mayoritas telah dinilai baik, namun dimensi yang masih dapat diperbaiki karena masih terdapat responden yang merasa pelayanan pada aspek atau dimensi tersebut dinilai kurang, yaitu pada aspek personalisasi (15,6%) dan jaminan (14,1%).

Kassim & Abdullah (2010) menjelaskan bahwa Dimensi personalisasi mencerminkan sejauh mana informasi atau layanan disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung individu. Konsep personalisasi terdiri dari empat komponen dalam pengaturan e-commerce: perhatian pribadi, preferensi, pemahaman tentang kebutuhan spesifik pelanggan, dan informasi mengenai modifikasi produk. Manfaat yang diharapkan dari teknologi online termasuk pelayanan kesehatan daring adalah pelayanan yang dapat dipersonalisasi sesuai dengan untuk kebutuhan pengguna, meskipun hal tersebut dapat menjadi tantangan penyedia pelayanan. Penyedia platform online harus berusaha untuk menyesuaikan layanan mereka dengan kebutuhan individu pengguna misalnya berdasarkan pembelian sebelumnya dan informasi lainnya yang telah digunakan oleh pelanggan.

Dimensi jaminan membahas keamanan dan privasi yang dirasakan pelanggan. Jaminan juga berkaitan dengan pengelolaan kepercayaan pelanggan. Item ini terkait dengan isu-isu seperti keamanan transaksi online, kepercayaan pelanggan dalam organisasi online, dan privasi (Ribbink et al., 2004). Privasi, keamanan, dan etika merupakan elemen penting dalam pengaturan pelayanan kesehatan secara daring. Keamanan mengacu pada perlindungan informasi atau sistem dari gangguan yang tidak diinginkan. Ketakutan akan kurangnya keamanan telah diidentifikasi dalam sebagian besar penelitian sebagai mempengaruhi penggunaan layanan online. Selain itu, privasi yang mengacu pada perlindungan berbagai jenis data yang dikumpulkan (dengan atau tanpa sepengetahuan pengguna) selama interaksi pengguna dengan sistem online juga dapat memengaruhi penggunaan pelayanan.

**Tabel 4.** Distribusi Proporsi Mutu Pelayanan dan Kepuasan Platform Halodoc

Variabel	Kategori	Jumlah (n=192)	Persentase (%)
Mutu Pelayanan	Baik	164	85,4
	Kurang	28	14,6
Kepuasan	Puas	165	85,9
	Kurang Puas	27	14,1

Distribusi proporsi mutu pelayanan platform Halodoc menurut responden pada tabel 4 dihitung berdasarkan total skor pada masing-masing dimensi mutu pelayanan yang kemudian dikelompokkan menjadi mutu pelayanan baik dan kurang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah menilai bahwa mutu pelayanan platform Halodoc telah termasuk baik dengan jumlah 164 responden dan persentase sebesar 85,4%. Distribusi proporsi kepuasan platform Halodoc yang dihitung berdasarkan total skor didapatkan bahwa mayoritas responden telah merasa puas dengan pelayanan platform Halodoc dengan jumlah 165 responden dan persentase sebesar 85,9%. Kepuasan elektronik menurut Ribbink, et al. (2004) dapat diukur dengan menanyakan kesenangan pengguna terhadap pelayanan yang diterimanya.

**Tabel 5.** Distribusi Proporsi Mutu Pelayanan Platform Halodoc

Mutu Pelayanan	Kepuasan		OR (95% CI)	p value
	Puas n (%)	Kurang Puas n (%)		
Baik	151 (92,1)	13 (7,9)	11,6	0,000
Kurang	14 (50,0)	14 (50,0)	(4,5 – 29,5)	

Hasil analisis bivariate antara mutu pelayanan dengan kepuasan diperoleh bahwa terdapat 151 (92,1%) responden yang merasa puas dengan mutu pelayanan baik, sedangkan sebanyak 14 (7,9%) responden merasa kurang puas meskipun menilai bahwa mutu pelayanannya baik. Hasil uji Chi-square pada tabel tersebut didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,000, maka  $H_0$  ditolak dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pada pelayanan platform Halodoc. Hasil OR didapatkan nilai sebesar 11,6 yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan platform Halodoc yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 11,6 kali lebih besar dibandingkan mutu pelayanan yang kurang baik. Hasil ini sama dengan

penelitian Sesilia (2020) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien ( $p < 0,01$ ).

Hubungan mutu dan kepuasan pengguna platform Halodoc merupakan salah satu peluang yang dapat dimanfaatkan sebagai salah satu solusi dalam pencegahan penularan Covid-19 di Indonesia. Keuntungan penggunaan telehealth/ telemedicine adalah tidak adanya risiko penularan infeksi covid 19, tidak perlu bepergian, dan tidak memerlukan waktu lama. Selain itu, keuntungan lainnya adalah merasa lebih personal dan murah (Li, et al., 2020). Penelitian tersebut juga melaporkan adanya tingkat kepuasan yang tinggi pada pengguna konsultasi daring dimana sebanyak 90% respondennya menyatakan bahwa mereka ingin tetap menggunakan telemedicine di masa mendatang karena merasa cukup terbantu melalui pengalaman telemedicine yang menyenangkan dan memuaskan tersebut.

Penelitian Liu, et al. (2020) menemukan bahwa mayoritas pasien menyatakan bahwa konsultasi jarak jauh mampu mengurangi keresahan mereka, dan mengurangi rasa khawatir terkait dengan gejala COVID 19 yang dirasakan oleh pasien. Lebih lanjut, Shenoy, et al. (2020) menjelaskan bahwa pasien yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan jarak jauh menggunakan akan merekomendasikan untuk melanjutkan penggunaan aplikasi tersebut. Hal tersebut menyebabkan kepuasan pasien pada pelayanan telehealth dapat menungkingkan adanya peningkatan kunjungan *platform* Halodoc dimasa mendatang. Penelitian lain menunjukkan bahwa manfaat pencegahan penularan COVID-19 dengan menggunakan platform telehealth tidak meningkatkan kepuasan pengguna. Meskipun mayoritas responden sebenarnya merasa terbantu dengan adanya pelayanan konsultasi online dan merasa mudah untuk bisa berbicara dengan penyedia layanan kesehatan, namun mayoritas responden merasakan ada rasa perbedaan pada pelayanan konsultasi online dan tatap muka (Jannati, et al., 2021).

Pelayanan kesehatan secara daring bukanlah merupakan hal baru, namun adanya pandemic COVID-19 menyebabkan penggunaannya menjadi semakin masif dan dianggap menjadi salahsatu solusi dari pencegahan penularan COVID-19. Pelayanan kesehatan daring melalui platform dapat membawa kebermanfaatan yang luas apabila dapat didukung dan dikembangkan dengan baik. Platform Halodoc merupakan salah satu platform yang telah tumbuh menjadi platform layanan kesehatan terintegrasi yang menghubungkan masyarakat Indonesia dengan produk dan layanan kesehatan yang didukung kemampuan inovasi dan teknologi (Halodoc, 2021). Adanya hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pengguna halodoc pada penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam pengembangan platform untuk menyediakan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan yang aman bagi masyarakat.

#### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna platform Halodoc merupakan remaja yang berusia antara 17-25 tahun yang termasuk Gen Z, berjenis kelamin perempuan, berpendidikan dan berpenghasilan tinggi dengan pekerjaan wiraswasta dan mayoritas tinggal di Jakarta dengan frekuensi menggunakan platform Halodoc sebanyak 1-2 kali. Hubungan antar mutu pelayanan dan kepuasan menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan positif dimana mutu pelayanan platform Halodoc yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 11,6 kali lebih besar dibandingkan mutu pelayanan yang kurang baik. Saran yang dapat diberikan adalah dengan meningkatkan personalisasi dan jaminan pada platform Halodoc sesuai dengan karakteristik masing-masing responden sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, H. R., 2020. *Kepuasan dan Barrier Pengguna Layanan Aplikasi Telemedicine pada Masa Pandemi COVID-19 di Indonesia*. Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Annur, C. M., 2020. *Layanan Dokter Spesialis Telemedicine Jadi Incaran Selama Pandemi*. [Online]  
Available at: <https://katadata.co.id/agungjatmiko/digital/5f088475842b3/layanan-dokter-spesialis-telemedicine-jadi-incaran-selama-pandemi>  
[Accessed 10 Juli 2021].
- Centers for Disease Control and Prevention, 2020. *Covid-19 & IPC Overview*. [Online] Available at: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/hcp/non-us-settings/overview/index.html#background>  
[Accessed 10 Juli 2021].
- Gelshirani, N. B., 2020. *Analisis Pengaruh Faktor Kualitas Argumen, Kredibilitas Sumber dan Kesadaran Akan Kesehatan terhadap Kepuasan, Intensi, dan Loyalitas Pengguna Mobile Health di Indonesia*. Depok: Universitas Indonesia.
- Halodoc, 2021. *Lima Tahun Berinovasi, Halodoc Terus Fokus Jawab Tantangan Kesehatan di Indonesia*. [Online]  
Available at: <https://www.halodoc.com/media/lima-tahun-berinovasi-halodoc-terus-fokus-jawab-tantangan-kesehatan-di-indonesia>  
[Accessed 10 Juli 2021].
- Irianti, B., Fadly, F., Nisrina, K. & Nusta'adah, U., 2021. *Mendekatkan Pelayanan Bidan Dalam Masa Covid-19 (Konsultasi Online Kebidanan Pada Masa Pandemi)*. Tasikmalaya, Prosiding Nasional Penelitian dan Pengabdian 2021, pp. 1119-1125.

- Jannati, N., Nakhaee, N., Yazdi-Feyzabadi, V. & Tjondronegoro, D., 2021. A cross-sectional online survey on patients' satisfaction using store-and-forward voice and text messaging teleconsultation service during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Medical Informatics*, Volume 151.
- Kassim, N. & Abdullah, N. A., 2010. The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings A cross cultural analysis. *Asia Pacific Journal of Marketing*, 22(3), pp. 351-357.
- Kata Data, 2019. *Aplikasi Kesehatan yang Digunakan Kaum Urban*. [Online] Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublishembed/113930/ini-aplikasi-kesehatan-andalan-kaum-urban> [Accessed 2021 Juli 10].
- Li, H. L., Chan, Y. C., Huang, J. X. & Cheng, S. W., 2020. Pilot Study Using Telemedicine Video Consultation for Vascular Patients' Care During the COVID-19 Period. *Annals of Vascular Surgery*, 68(6), pp. 76-82.
- Liu, L. et al., 2020. Application and Preliminary Outcomes of Remote Diagnosis and Treatment During the COVID-19 Outbreak: Retrospective Cohort Study.. *JMIR mHealth and uHealth*, 8(7), p. e19417.
- Putra, Y. S., 2016. Theoretical Review : Teori Perbedaan Generasi. *Among Makarti*, pp. 123-134.
- Rahmayanti, S. N. & Ariguntar, T., 2017. Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), pp. 61-65.
- Ribbink, D., Riel, A. C. v., Liljander, V. & Sandra, S., 2004. Comfort Your Online Customer: Quality, Trust and Loyalty on the Internet. *Managing Service Quality*, 14(6), pp. 446-456.
- Sesilia, A. P., 2020. Kepuasan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Teknologi (Tele-Health) di Masa Pandemi COVID-19: Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan*, 1(3), pp. 251-260.
- Shenoy, P. et al., 2020. Switching to teleconsultation for rheumatology in the wake of the COVID-19 pandemic: feasibility and patient response in India. *Clinical Rheumatology*, 39(9), pp. 2757-2762.
- Supriyanto, S. & Wulandari, R. D., 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. I ed. Surabaya: Health Advocacy.