

## Perbandingan Kualitas Pelayanan M-Health Halodoc dan Alodokter pada Mahasiswa Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Rizal Fatli Maulana

Progra, Studi Magister Ilmu Administrasi, Universitas Islam Syekh-Yusuf, Tangerang, Banten, Indonesia

Email: [izalino11@gmail.com](mailto:izalino11@gmail.com)

### Abstrak

Perkembangan mobile health membuat semakin terbukanya akses mahasiswa maupun pengguna dalam mencari informasi kesehatan. Mobile Health adalah sebuah terobosan dan inovasi teknologi dibidang kesehatan secara online. Mahasiswa ikut serta berperan memanfaatkan dengan kehadiran m-health tersebut dikarenakan kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan tersebut. Dalam menjalankan m-health tersebut dibutuhkan perlengkapan elektronik berupa handphone maupun laptop dan koneksi internet sebagai proses akses layanan kesehatan tersebut. Penelitian ini bertujuan (1) Untuk membandingkan pelayanan m-health pada mahasiswa UNIS antara Halodoc dan Alodokter, (2) Untuk mengetahui seberapa baik pelayanan m-health di Indonesia, (3) Sebagai sarana belajar dan menambah wawasan terkait m-health pada mahasiswa UNIS antara Halodoc dan Alodokter pada mahasiswa UNIS. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Lokasi penelitian berada di lingkungan kampus UNIS Tangerang. Teori yang digunakan adalah Teori Kualitas Pelayanan (Parasuraman & Zethaml 2004). Hasil Penelitian (1) Mahasiswa UNIS mengetahui persoalan mobile health yaitu Halodoc dan Alodokter. Namun diantara mereka dominan mengatakan dari segi akses halodoc lebih mudah diakses dibanding Alodokter yang cenderung registrasinya lebih rumit (Tangible) (2) Mahasiswa UNIS sangat merasakan kemanfaatan dikedunya dari aspek reliability. (Reliability) (3) Mahasiswa UNIS menunjukkan bahawasanya Alodokter dan Halodoc memberikan respon yang cukup baik soal pelayanan kesehatan (Responsiveness) (4) UNIS Tangerang melahirkan mahasiswa yang kritis dibidangnya. Para mahasiswa memberika respon baik di halodoc soal jaminan data dan biaya walaupun halodoc sempat isu obat yang mahal itu tidak menjadikan mereka untuk berhenti konsultasi di layanan halodoc. Berbeda dengan Alodokter yang ternyata pengguna maupun mahasiswa sempat di isukan adanya penipuan dan kebocoran data pribadi. (Assurance) (5) Halodoc dan Alodokter memberi wujud kepedulian pengguna dengan banyak nya fitur kesehatan yang telah mereka cetuskan. Mereka punya terobosan dalam memberikan empati bagi penggunanya secara efektif (Empathy).

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Mobile Health



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Saat ini transformasi digital berbasis informasi begitu vital dikarenakan kehadirannya dapat bermanfaat secara efektif dan efisien dengan karena penggunaannya lebih instan. Teknologi informasi yang instan dan bermutu tersebut diharapkan mampu memberikan pemberdayaan di pelayanan kesehatan khususnya pelayanan publik (Sofianto, 2020). Salah satunya yakni *m-health* yang telah digunakan oleh mayoritas masyarakat dalam membantu segala keluhan dan segala permasalahan pada layanan publik berbasis digital saat ini. Pada era 1997, *World Health Organization (WHO)* telah merencanakan penggunaan teknologi informasi untuk pelayanan kesehatan dan tujuan medis hingga resolusi *e-health* No. 58.28 tahun 2005 (Nainggolan *et al.*, 2013). Di Indonesia, pemanfaatan teknologi informasi di bidang kesehatan diatur dalam UU No. 1. Pada tahun 2009, Perpres No. 36 tentang Kesehatan dalam rangka implementasi kinerja pada kesehatan yang maksimal dan efektif dan perlu dilakukan

penyuluhan kesehatan oleh sistem informasi dan beberapa lembaga terkait. Dengan kerjasama antara rumah sakit, pemerintah, universitas, swasta dan penyedia layanan telekomunikasi, Indonesia mulai menerapkan *e-health*. Beberapa rumah sakit pemerintah sudah mulai menerapkan sistem informasi rumah sakit, meskipun masih digunakan untuk keperluan internal rumah sakit. Mulai tahun 2011, pemerintah Indonesia telah menerapkan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), yang dapat digunakan untuk mendukung *e-health* dengan menyimpan data kesehatan singkat pemegang e-KTP (Nainggolan *et al.*, 2013).

Dalam pelaksanaan dari *e-health* itu sendiri ada sebuah layanan kesehatan berbasis aplikasi yakni *m-health*. *M-health* di Indonesia untuk sekarang telah berkembang dengan baik dan perlu adanya perbandingan antara *m-health* yang satu dengan yang lain, hal ini dilakukan agar mengetahui sejauh mana inovasi *m-health* ini sudah berkembang dengan sesuai atau belum sesuai dikarenakan belum adanya pemahaman dan peninjauan mengenai faktor perbandingan keduanya (Maulana *et al.*, 2022). Dalam proses pelaksanaan di Indonesia, *m-health* tidak jarang terjadi hambatan, seperti belum siapnya atau kurangnya sumber daya manusia, belum adanya pemahaman pada organisasi atau institusi yang melaksanakan, kendala budaya kerja, perkembangan teknologi serta minimnya ketersediaan sarana dan prasarana pendukung (Aguslindawati *et al.*, 2022). Hal tersebut yang menentukan pemahaman pada *m-health* itu sendiri yakni adanya pengaruh sosial dan pemahaman kontak sosial sekitar yang dimana pengaruh sosial di Indonesia pada teknologi ini masih belum optimal (Alam *et al.*, 2020). Akhirnya, implementasi pada *m-health* tersebut masih belum dikatakan baik dikarenakan tidak sedikit orang yang belum memahami basis aplikasi teknologi tersebut. Kondisi Indonesia saat ini sebagai suatu negara berkembang dengan bermacam-macam polemik dan tantangan di dalam bidang kesehatan masyarakat. Kehadiran *m-health* berdampak pada kemunculan suatu keanekaragaman dan terobosan baru dalam melakukan perbincangan online maupun mencari informasi kesehatan dari bertatap muka secara langsung ke sistem online dalam peningkatan pelayanan publik. Fenomena tersebut yang mendorong pemanfaatan *mobile health* juga yang terjadi pada mahasiswa Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang. Kemudahan dalam akses *m-health* menyebabkan mahasiswa menggunakan *m-health* sebagai alternatif untuk mencari informasi dan layanan kesehatan. Hal tersebut menimbulkan terjadinya perubahan cara berinteraksi dan relasi yang terjalin antara dokter dengan mahasiswa. Hal ini juga yang memperkuat bahwasanya pengaruh sosial juga dapat dibuktikan masih minim dalam penggunaan *telemedicine* di Indonesia (Baudier *et al.*, 2021).

Teknologi berbasis digital *m-health* di Indonesia cukup beranekaragam atau bervariasi maka dari itu diharapkan mahasiswa dapat meningkatkan pemahaman teknologi dan kesehatannya dengan merubah perilaku untuk hidup sehat dengan kehadiran *m-health* ini. Oleh karena itu, dengan kehadiran teknologi informasi ini menjadi momentum yang dapat dimanfaatkan untuk mengimplementasikan *m-health* pada mahasiswa yakni dengan penggunaan teknologi *m-health* juga *telemedicine*. *Telemedicine* diartikan sebagai praktik kesehatan dengan menggunakan komunikasi, audio, visual termasuk perawatan, diagnosis, konsultasi juga pengobatan serta pertukaran data medis dan diskusi ilmiah jarak jauh (Jamil *et al.*, 2015). Banyak manfaat yang didapatkan dengan kehadiran atau penciptaan *telemedicine* tersebut, yakni pembiayaan kesehatan yang lebih efektif dan efisien, layanan keperawatan tanpa batas, mengurangi jumlah kunjungan dan Masa hari rawat di rumah sakit, dan peningkatan pelayanan untuk pasien kronis. *M-health* adalah program *e-health* yang menerapkan dan melakukan pemanfaatan gadget, yang dapat berupa aplikasi yang terdapat pada gadget untuk terhubung antara pasien dan dokter. Dengan kehadiran aplikasi berbasis digital *m-health* ini, diharapkan mahasiswa dapat meningkatkan pemahaman teknologi dan mutu hidup dan kesehatannya.

### Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Penulis/Tahun	Judul	Tujuan	Metode	Hasil	Kontribusi dan relevansi
1	Nafiza Kayla Sabina, Syafira Mawada Tanjung, Putri NurSyifa, Mohamad Zein Saleh/2024	Strategi Pelayanan Berbasis Digital pada Aplikasi Kesehatan (Halodoc)	Untuk mengetahui seberapa besar penelitian tentang halodoc ini dapat dimanfaatkan serta kegunaannya bagi masyarakat banyak.	Peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan informasi dari sumber dan data yang telah ada sebelumnya.	Halodoc merupakan pelopor layanan telehealth di Indonesia yang mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesehatan digital. Aplikasi ini menyediakan fitur konsultasi online, pengiriman obat, dan tes kesehatan di rumah untuk meningkatkan efisiensi waktu dan biaya bagi pengguna. Peran Halodoc semakin signifikan selama pandemi COVID-19, yang mempercepat adopsi teknologi kesehatan digital di Indonesia. Meskipun memberi manfaat besar, Halodoc dihadapkan pada tantangan, seperti risiko keamanan data, ketergantungan pada konektivitas internet yang stabil, dan keterbatasan dalam menangani kasus medis yang memerlukan pemeriksaan fisik. Secara keseluruhan, Halodoc berpotensi besar dalam meningkatkan akses layanan kesehatan digital di Indonesia, tetapi perlu mengatasi tantangan tersebut guna menjaga keberlanjutan jangka panjang.	Penelitian ini memberikan sebuah manfaat dan peninjauan secara mendalam mengenai halodoc dan relevansi dengan napa yang diteliti oleh peneliti
2	Melati Nur Azizah, Suropto Suropto, Winda Septiani/2024	Minat Penggunaan Layanan Telemedicine Halodoc pada Gen Z	Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pengaruh sosial, citra merek, dan pemasaran	Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode penelitian eksplanatif. Penelitian ini	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh sosial secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan layanan	Penelitian ini mencoba mengamati beberapa responden yang dianggap menjadi awal peneliti

			media sosial Instagram terhadap minat dalam menggunakan layanan telemedicine Halodoc pada generasi milenial (gen z) di Lampung	melibatkan populasi Gen Z di Lampung dengan menggunakan teknik purposive sampling untuk mengumpulkan 100 responden	telemedicine Halodoc, sedangkan brand image dan social media marketing Instagram secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan layanan telemedicine Halodoc. Namun, pengaruh sosial, citra merek, dan pemasaran media sosial Instagram secara simultan berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan telemedicine Halodoc	memahami <i>m-health</i>
3	Muhlizardy Muhlizardy, Ilham Karin Rizkiawan, Nannyk Widyaningrum, Husnaa Dian Puspita, Yunuarti Yunuarti/2023	Analisis Kepuasan Penggunaan Layanan Telemedicine	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pada pengguna telemedicine di Kota Surakarta	Metode penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner daring (google form). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna telemedicine di wilayah Kota Surakarta. Sedangkan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow dengan jumlah sampel 96 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 36-45 tahun (30,2%), berjenis kelamin perempuan (51%). Tingkat pendidikan responden	Hasil penelitian kualitas layanan yang diberikan berada dalam kategori baik (72,9%) dan deskripsi kepuasan berada dalam kategori puas (66,7%). Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan dengan penggunaan layanan telemedis, yang menunjukkan hubungan yang signifikan dan positif (nilai $p = 0,000$ ).	Penelitian ini memberikan peniliti gambaran akan kepuasan penggunaan mobile health secara spesifik dan relevan dalam penelitian yang diteliti

				mayoritas tamat SMA atau sederajat (31,2%). Tingkat pekerjaan pegawai negeri sipil dan wiraswasta (18,8%) dan kegiatan yang sering dilakukan adalah berkonsultasi dengan dokter (66,7%).		
4	Faza Nur Fuadina ,Nucke Widowati Kusumo Projo ,Siti Maryah/ 2021	Apa yang Kita Ketahui dari Data Telemedis di Indonesia? Studi kasus menggunakan Alodokter, Dokter.id, dan Honestdocs	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan telemedicine di Indonesia dan melihat fenomena kesehatan yang tertangkap dalam data.	Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan text mining untuk mengetahui pemanfaatan telemedicine dengan metode Named Entity Recognition (NER) dan Latent Dirichlet Allocation (LDA).	Hasilnya menunjukkan bahwa telemedicine telah banyak digunakan di Indonesia. Data telekonsultasi klinis dan judul artikel tentang telemedicine menghasilkan berbagai topik kesehatan. Oleh karena itu, data telemedicine berpotensi digunakan sebagai sumber untuk mengumpulkan statistik kesehatan.	Penelitian ini memberikan sebuah terobosan baru dalam inovasi di bidang pelayanan publik dan relevan dalam penelitian yang diteliti oleh peneliti dalam pengembangan transformasi digital
5	Vina Oktaviani/ 2022	Pengaruh <i>E-Trust</i> , Komunikasi Pemasaran, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keberlanjutan Pengguna Alodokter	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh <i>e-trust</i> , komunikasi pemasaran digital, dan kualitas layanan kesehatan terhadap intuisi penggunaan aplikasi Alodokter	Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi Alodokter di Indonesia. Sampel penelitian menggunakan metode nonprobability sampling dengan teknik purposive sampling berjumlah 100 responden dengan kriteria memiliki	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel: (1) <i>E-trust</i> tidak berpengaruh positif terhadap kehadiran pengguna Alodokter. (2) Komunikasi pemasaran berpengaruh positif terhadap keingintahuan pengguna Alodokter. (3) Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keingintahuan pengguna Alodokter.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang sedikit berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam menelaah kualitas pelayanan publik

				<p>aplikasi Alodokter di handphone dan setidaknya pernah melakukan konsultasi melalui aplikasi maupun website minimal sekali dalam waktu masa pandemi bulan Maret 2020.</p>		
--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Metode Penelitian Kualitatif Menurut Denzin dan Lincoln (1994), penelitian kualitatif didefinisikan sebagai suatu penelitian yang menggunakan lingkungan alam, yang bertujuan untuk menjelaskan terjadinya fenomena dan dilakukan melalui suatu proses yang melibatkan berbagai metode yang ada. Peneliti didalam melakukan penelitiannya mendapatkan data yang telah diteliti melalui wawancara dilapangan, observasi pada kejadian, dan dokumentasi yang dilakukan di lingkungan Universitas Islam Syekh-Yusuf (UNIS) Tangerang berkaitan dengan fokus penelitian guna menyelesaikan penelitian. Peneliti mengambil lokasi penelitian di Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang dengan meneliti 15 informan yakni mahasiswa UNIS Tangerang yang menggunakan start-up kedua aplikasi halodoc dan alodokter. Peneliti memilih lokasi penelitian tersebut disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengetahuan mahasiswa terkait *mobile-health*, pemanfaatan *mobile-health*, mahasiswa UNIS Tangerang. Pengumpulan data membutuhkan waktu 2 bulan dan dilakukan dengan menganalisis dan mengumpulkan data melalui pengguna aplikasi Halodoc dan Alodokter pada mahasiswa Universitas Islam Syekh-Yusuf (UNIS) Tangerang. Sedangkan yang menjadi teknik analisis data adalah teknik Miles & Huberman yang dikutip Maulana *et al* (2022) yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peneliti didalam penelitiannya menggunakan teori Parasuraman tentang kualitas pelayanan. Teori ini menjadi tolak ukur untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan antara halodoc dan alodokter yang diukur melalui metode wawancara dan observasi secara langsung pada mahasiswa UNIS mengenai m-health pada mahasiswa. Adapun *mobile health* (mH) yang digunakan mahasiswa UNIS, antara lain sebagai berikut:

### Halodoc





Halodoc adalah sebuah layanan kesehatan populer dan terintegrasi fusi dua aplikasi kesehatan Apotik antar dan Labconx yang dimana pengguna bisa mengaksesnya secara mudah dan fleksibel (Indriyarti & Wibowo, 2020). Aplikasi halodoc didirikan oleh Jonathan Sudartha pada tahun 2016. dibawah bendera PT Media Dokter Investma/*Mhealth Tech*. Adanya aplikasi Halodoc adalah untuk mengatasi masalah layanan akses kesehatan di Indonesia melalui tanya dokter secara online. Pernyataan tersebut juga disampaikan oleh salah seorang informan yang mengungkapkan bahwa halodoc, yaitu:

### ***Tangible***

Halodoc adalah sebuah aplikasi yang mudah diakses untuk mengatasi keluhan pengguna ataupun pasien yang tidak sempat berpergian kedokter ataupun terkendala waktu. *M-health* memiliki sebagai kemudahan pengguna untuk mendapatkan info kesehatan tentang layanan konsultasi dengan dokter yang dapat meminimalisir biaya untuk mencari isu-isu kesehatan dan klaim asuransi (Mario *et al.*, 2023). Pada perkembangannya, Dulunya Halodoc tidak hanya soal website melainkan sebuah aplikasi kesehatan yang bisa di download secara umum oleh pengguna melalui Playstore/Appstore. Layanan antara web dan aplikasi sebenarnya tidak terlalu berbeda. Di Web Halodoc banyak artikel kesehatan, isu kesehatan ataupun sebuah fasilitas layanan konsultasi online dengan dokter, hal sama di aplikasi halodoc. Aplikasi Halodoc telah di unduh banyak pelanggan di playstore, itu menandakan bahwa halodoc mendapatkan kepercayaan dan value lebih bagi pengguna sebagai media kesehatan online tanya dokter. Halodoc juga didalam perkembangannya telah membantu penggunanya dengan baik dengan minim biaya layanan (Cahyani *et al.*, 2021). Dari hasil penelitian melalui beberapa informan yakni (1) Halodoc memberikan kemudahan bagi yang sedang mengalami keluhan kesehatan tapi susah untuk pergi ke tempat pelayanan kesehatan, (2) Halodoc dapat membantu kita yang tidak mengerti tentang kesehatan dan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan yang baik dan maksimal, (3) Halodoc memberikan kemudahan bagi individu untuk menggunakan layanan elektronik, (4) Dengan Halodoc responnya cepat, langsung diberi resep dan dokternya baik dan ramah, bisa berkonsultasi lebih dari satu pertanyaan, (5) Halodoc menyediakan fasilitas konsultasi online dan gratis.

### ***Reliability***

Halodoc memberikan sebuah terobosan yang sangat membantu dalam perihal pertanyaan pasien dengan dokter terkait keluhan sakit yang diderita. Kemudian banyak mahasiswa yang sibuk dan tidak sempat ke rumah sakit yang membuat halodoc dapat diandalkan sebagai basis layanan digital kesehatan. Dari yang ditemukan peneliti, (1) Halodoc terbukti dengan kehadirannya banyak memecahkan masalah kesehatan di pandangan pelanggan, (2) Bertransaksi di Halodoc minim kesalahan penjualan, (3) Informasi yang diperoleh maksimal dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan sehingga pasien yakni mahasiswa UNIS Tangerang memahami persoalan kesehatan yang telah dijelaskan.

### ***Responsiveness***

Halodoc didalam prosesnya membutuhkan sebuah Gadget, laptop, dan koneksi internet sebagai proses pencarian isu serta kesehatan secara *online*. Halodoc juga didalam perkembangannya masih membutuhkan saran dari penggunanya. Dari Hasil penelitian ditemukan bahwa (1) Semua keluhan pasien atau pelanggan direspon dengan baik oleh Halodoc dan hanya sedikit mengenai masalah respon dari halodoc yang kurang memuaskan (2) Pelayanan dalam menanggapi keluhan pasien yang diberikan halodoc kurang mendetail dan cermat karena adanya batasan waktu konsultasi yang diberikan (3) Prosedur penyampaian informasi terbaru dari Halodoc cukup jelas.

### **Assurance**

Selain itu, didalam jaminan data dan biaya. Halodoc membutuhkan perangkat seperti pembayaran online melalui gopay dan lainnya .Dimana perangkat pendukung ini yang menjadi tolak ukur konsultasi dengan dokter di Halodoc dan layanan beli obat. Peneliti menemukan bahwa (1) Halodoc menanamkan rasa kepercayaan terhadap konsumen. (2) Konsumen merasa aman dalam bertransaksi dengan fasilitas online Halodoc & Data transaksi konsumen terjaga kerahasiaannya (3) Dalam prosedur (tata cara) menggunakan Halodoc mudah dilakukan oleh siapa saja (4) Kebijakan Privasi ini diatur berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia dan Anda diwajibkan tunduk kepada semua peraturan yang berlaku di Republik Indonesia. Namun halodoc juga tidak sepenuhnya dapat tepat mendiagnosis pelanggan dikarenakan perlunya pemeriksaan fisik secara langsung (Sitanggang *et al.*, 2024).

### **Empathy**

Mahasiswa secara kualitas pelayanan sudah cukup baik dalam hadirnya Halodoc ditengah tengah mereka, dan sedikit keluhan mengenai pembayaran online dan respon yang terkadang lambat tidak membuat halodoc itu kurang di mata mahasiswa UNIS. Namun halodoc menurut mereka akan terus berkembang menjadi sebuah platform kesehatan yang lebih baik di Indonesia. Faktanya (1) Halodoc menyediakan personal homepage secara gratis. (2) Halodoc memberikan kemudahan bagi individu untuk menggunakan fasilitas yang ada (3) Selalu menyediakan pelayanan lewat Email konsumen Halodoc (4) Selalu menyediakan rekomendasi layanan terbaru melalui preferensi konsumen.

### **Alodokter**



Alodokter didirikan oleh Nathanael Faibis pada tahun 2014 yang awalnya sebuah web kesehatan biasa dan menjadi sebuah aplikasi kesehatan yang terkemuka tahun 2016. Alodokter adalah salah satu *mobile health* yang digunakan oleh mahasiswa UNIS. Di halaman depan Alodokter terdapat sebuah artikel kesehatan dan layanan seputar kesehatan tanya dokter dari dokter terkemuka dan mumpuni dibidang kedokteran dalam menangani keluhan pengguna Alodokter. Informan yang menggunakan Alodokter berjumlah 5 mahasiswa dikarenakan dengan adanya bebas akses dan penggunaan alodokter diantara mereka di lingkungan UNIS terkait layanan alodokter sehingga peneliti mendapatkan beberapa mahasiswa yang berhasil di wawancara mengenai layanan alodokter. Alodokter didalam perkembangannya menduduki posisi ketiga dibawah Halodoc yang mengisi posisi kedua, namun begitu tidak menghalangi popularitas alodokter di kalangan pengguna. Banyaknya fitur yang ada di alodokter seperti Aloskop dan lainnya membuat alodokter di unduh 5.000.000 kali lebih oleh pengguna.

### **Tangible**

Alodokter menjadi platform terbaik untuk kesehatan dan menanggapi keluhan pengguna yang aksesnya mudah dan cukup berguna dalam persoalan kesehatan, Dari hasil penelitian (1)



Alodokter memberi kemudahan dalam registrasi dan aplikasinya sangat user friendly.(2) Alodokter sangat lengkap, dapat informasi yang akurat dan terpercaya, recommended.

### **Reliability**

Secara keseluruhan inti dari pelayanan adalah bagaimana kita merasa terbantu dengan kehadiran Alodokter sebagai media pelayanan kesehatan. Mahasiswa UNIS didalam konsultasi di alodokter terbukti sudah cukup terbantu dengan hadirnya layanan kesehatan tersebut. Ini menjadi hal penting mengingat waktu yang fleksibel dan lebih efektif dalam proses konsultasinya walaupun kelemahannya yaitu pengguna masih belum merasakan keakuratan pemeriksaan medis jika konsultasi secara online. Peneliti menemukan bahwa (1) Alodokter memberikan kemudahan dan membuat pelanggan percaya dengan layanan yang diberikan. (2) Layanan yang diberikan Alodokter sesuai dengan kenyataan (3) Alodokter memberikan pelayanan dari dokter ke pelanggan tepat dan efektif dan minim miss komunikasi.

### **Responsiveness**

Layanan berbasis *online* di Alodokter faktanya telah membantu sebagian pengguna maupun mahasiswa UNIS dalam mengatasi persoalan penyakit dan lain nya. Aktifitas mahasiswa yang berlebih dan membutuhkan simpel soal waktu dan layanan menjadi alasan mereka menggunakan alodokter. Dari Hasil Penelitian bahwa (1) Alodokter memberikan pelayanan dengan cepat (Fast Respon) (2) Alodokter memberikan pelayanan dengan cermat dan tepat sesuai dengan kebutuhan dan keluhan pelanggannya (3) Semua keluhan pasien atau pelanggan direspon dengan baik oleh Alodokter (4) Prosedur penyampaian informasi terbaru dari Alodokter sangat jelas dan dimengerti.

### **Assurance**

Sebagai mahasiswa yang kritis seringkali kita ingin mengetahui secara menyeluruh persoalan hal baru, seperti contohnya alodokter. Banyak isu beredar soal kebocoran data bahkan penipuan yang mengatasnamakan alodokter. Peneliti menemukan bahwa (1) Alodokter menanamkan rasa kepercayaan terhadap konsumen. (2) Masih ada konsumen merasa kurang aman dalam bertransaksi dengan fasilitas online Alodokter & Maraknya penipuan atas nama Alodokter yang Data transaksi konsumen kurang terjaga kerahasiaannya (3) Dalam prosedur (tata cara) menggunakan Halodoc mudah dilakukan oleh siapa saja (4) Kebijakan Privasi ini diatur berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia dan Anda diwajibkan tunduk kepada semua peraturan yang berlaku di Republik Indonesia. Namun alodokter pun sama juga tidak sepenuhnya dapat tepat mendiagnosis pelanggan dikarenakan perlunya pemeriksaan fisik secara langsung (Sitanggang et al., 2024).

### **Empathy**

Sebagai sebuah platform layanan kesehatan tentu hal yang diutamakan adalah sebuah layanan yang menguatkan rasa peduli dan empathy. Tujuan nya adalah agar pengguna percaya bahwasanya aplikasi alodokter merupakan aplikasi yang tepat dalam mengatasi persoalan kesehatan. Peneliti menemukan fakta bahwa (1) Alodokter sebagai platform layanan kesehatan yang baik untuk membantu para konsumen (2) Membuat konsumen percaya jika Alodokter juga bagus dan baik sehingga percaya buat memperhatikan kesehatannya (3) Alodokter hal unik tersendiri, mereka menggunakannya krna simple tidak membutuhkan waktu berjam-jam untuk mengantri begitupun dengan proses yang tergolong cepat. Mahasiswa UNIS Tangerang didalam kesehariannya memakai platform kesehatan Halodoc dan Alodokter memiliki hal unik tersendiri. Mereka menggunakan keduanya karna simpel, tidak

membutuhkan waktu berjam jam untuk mengantri begitupun dengan proses yang tergolong cepat. Apalagi ada layanan beli obat yang menurut peneliti ini menjadi hal baik bagi perkembangan *m-health* di Indonesia. *M-health* Indonesia telah berkembang semakin maju dan hal ini dimanfaatkan oleh mahasiswa UNIS sebagai peluang atau pemanfaatan layanan teknologi berbasis aplikasi kesehatan tersebut.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai perbandingan kualitas pelayanan *m-health* antara Halodoc dan Alodokter pada mahasiswa UNIS Tangerang dalam mengatasi persoalan kesehatan dan pemanfaatan *m-health*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan aspek pertama *tangible* Mahasiswa UNIS Tangerang mengetahui persoalan *mobile health* yaitu Halodoc dan Alodokter. Namun diantara mereka dominan mengatakan dari segi akses Halodoc lebih mudah diakses dibanding Alodokter yang cenderung registrasinya lebih rumit. Kedua, Mahasiswa UNIS Tangerang sangat merasakan kemanfaatan dikedunya dari aspek *reliability*. Namun Halodoc masih menjadi mayoritas mahasiswa dalam memberikan jawaban soal keluhan yang efektif dan maksimal. Ketiga, pada aspek *responsiveness* Mahasiswa UNIS Tangerang memanfaatkan *mobile health* untuk mencari informasi kesehatan maupun konsultasi dengan dokter. Dan mereka menunjukkan bahwasanya Alodokter dan Halodoc memberikan respon yang cukup baik soal pelayanan kesehatan. Keempat, pada aspek *assurance* UNIS Tangerang melahirkan mahasiswa yang kritis dibidangnya. Para mahasiswa memberikan respon baik di Halodoc soal jaminan data dan biaya walaupun Halodoc sempat isu obat yang mahal itu tidak menjadikan mereka untuk berhenti konsultasi dilayanan Halodoc. Berbeda dengan Alodokter yang ternyata pengguna maupun mahasiswa sempat diisukan adanya penipuan dan kebocoran data pribadi. Terakhir, Halodoc dan Alodokter memberi wujud kepedulian pengguna dengan banyak nya fitur kesehatan yang telah mereka cetuskan. Mereka punya terobosan dalam memberikan empati bagi penggunaanya secara efektif.

## Saran

1. Bagi Mahasiswa yang menggunakan *mobile health*, info soal kesehatan baik dalam koran, berita dan artikel kesehatan perlu disikapi dengan baik dengan kehadiran *m-health*. Kita sebagai mahasiswa perlunya berlaku tabbayun agar tidak terjadi sebuah kesalahan dalam menerima informasi persoalan kesehatan.
2. Bagi *Start up* Halodoc dan Alodokter, Berusaha untuk mengembangkan pelayanan yang lebih baik lagi bagi pengguna dan memberikan jaminan keamanan baik data maupun lain nya karna ini menjadi faktor primer dalam menarik pengguna dalam menikmati layanan kesehatan keduanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aguslindawati, Handayani, R., & Oemar Fahmi. (2022). Kepuasan Pelanggan: Pengalaman Digital Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Kesehatan.
- Alam, M., Alam, MMD, Uddin, MA, & Mohd Noor, Nor Azila. (2020). Apakah layanan kesehatan seluler (mHealth) menjamin kualitas hidup sehat? Pendekatan terpadu dari konteks negara berkembang. Jurnal Komunikasi Pemasaran, 28. <https://doi.org/10.1080/13527266.2020.1848900>
- Andira, Y., Nabila, KG, Rafmitha, N., Rania, P., & Nur, AR (2023). Analisis perbandingan keamanan data dan privasi pengguna aplikasi telemedisin berdasarkan hukum Indonesia: Halodoc dan Alodokter. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer Учёным*: Fakultas Hukum, Universitas Katolik Widya Karya Malang, 1 (4), 141-152

- Azizah, M. N., Suripto, S., & Septiani, W. (2024). Minat Menggunakan Layanan Telemedicine Halodoc pada Gen Z. *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, 4(2), 135-146.
- Baudier, P., Kondrateva, G., Ammi, C., Chang, V., & Schiavone, F. (2021). Peramalan Teknologi & Perubahan Sosial Persepsi pasien terhadap telekonsultasi selama COVID-19: Sebuah studi lintas negara. *Peramalan Teknologi & Perubahan Sosial*, 163 (Desember 2020), 120510. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120510>
- Cahyani, R., Dewi, M., Ma'ruf, M., Jannah, R., Hidayat, T., Sahibuddin, S. A., Mlesandi, E., & Amalia, N. (2021). Migrasi Ke Ekonomi Digital. AA-DZ Grafika.
- Denzin & Yvonna S. Lincoln (Eds). (1994). Buku Pegangan dari. *Kebijakan Berbasis Bukti (Kebijakan Berbasis Bukti) Untuk Legislasi Dpr Ri Dan Daya Saing Bangsa*, 217
- Dinkes. (2023, March 1). 10 Contoh Penggunaan Teknologi AI di Dunia Kesehatan. Dinkes.Tegalkota.Go.Id. <https://dinkes.tegalkota.go.id/berita/detail/10-contoh-penggunaan-teknologi-ai-di-dunia-kesehatan>
- Fuadina, FN, Projo, NWK, & Mariyah, S. (2021). Apa yang Kita Ketahui dari Data Telemedis di Indonesia? Studi kasus menggunakan Alodokter, Dokter.id, dan Honestdocs. Dalam *Prosiding Konferensi Internasional tentang Ilmu Data dan Statistik Resmi* (Vol. 2021, No. 1, hlm. 131-144)
- Indriyarti, E. R., & Wibowo, S. (2020). Bisnis Kesehatan Berbasis Digital: Intensi Pengguna Aplikasi Digital Halodoc. *Jurnal Pengabdian Dan Kewirausahaan*, 4(2). <https://doi.org/10.30813/jpk.v4i2.2328>
- Jamil, M., Khairan, A., & Fuad, A. (2015). Penerapan aplikasi telemedis berbasis jejaring sosial dengan pemanfaatan teknologi cloud computing. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, 1 (1), 1-5.
- Kemenkes. (2023, December 10). Transformasi Digital. Rc.Kemenkes.Go.Id. <https://rc.kemkes.go.id/transformasi-digital-949ac9>
- Mario, Sumarlin, R., & Deanda, T. R. (2023). Analisis Ui Dan Ux Aplikasi Halodoc Terhadap Pengguna Layanan Kesehatan. *Desain Komunikasi Visual Manajemen Desain Dan Periklanan (Demandia)*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.25124/demandia.v8i1.4685>
- Maulana, R., Rosul Asmawi, M., & Utami, P. (2022). Faktor Pendukung dan Penghambat Pengelolaan Pariwisata Pantai Tanjung Kait di Kabupaten Tangerang. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3)
- Muhlizardy, M., Rizkiawan, IK, Widyaningrum, N., Puspita, HD, & Yunuarti, Y. (2023). Analisis Kepuasan Penggunaan Layanan Telemedicine. *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Gizi*, 1 (3), 269-278.
- Nainggolan, O., Kristanto, AY, & Edison, H. (2013). Penentu diabetes melitus baseline analisis data studi kohort penyakit tidak menular Bogor 2011. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 3 (16), 331-9.
- Oktaviani, V. (2022). *Pengaruh E-Trust, Komunikasi Pemasaran, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keberlanjutan Pengguna Alodokter* (Disertasi doctoral, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta (STEI)).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 890).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 829)
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400).

- Sabina, NK, Tanjung, SM, NurSyifa , P., & Saleh, MZ (2024). Strategi Pelayanan Berbasis Digital pada Aplikasi Kesehatan (Halodoc). *Tinjauan Bisnis dan Investasi*, 2 (6). <https://doi.org/10.61292/birev.138>
- Sitanggang, A. S., Gustie Imanuel, R., Rapa', N. I., Shandie, W., & Halim, I. J. (2024). Telemedicine: Revolusi Akses dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan di Era Digital. *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science*, 2(1). <https://jurnal.intekom.id/index.php/njms>
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan kmbaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana terakhir diubah menjadi Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952).
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Hukum Kesehatan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887).
- Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820).
- Zeithaml & Parasuraman, A. (2004). *Kualitas layanan*. Cambridge, MA.