

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hallodoc merupakan aplikasi yang mengembangkan layanan kesehatan secara online. Dari aplikasi ini membuat masyarakat dipermudahkan untuk melakukan layanan kesehatan secara cepat dan tepat. Hallodoc menyediakan beberapa fitur yang sangat bermanfaat layanan konsul dokter, pembelian obat, konsul laboratorium. Dalam aplikasi seluler ini salah satunya beberapa apotek dapat bekerjasama dengan Hallodoc.

Layanan pembelian obat yang ada di aplikasi Hallodoc dapat ditujukan pemesanan ke Apotek. Pada pelayanan pembelian obat pada aplikasi Hallodoc ini terdapat beberapa fitur. Untuk pengantaran obat kepada pasien yang telah dipesan Hallodoc bekerjasama dengan Gojek. Aplikasi Hallodoc sendiri menentukan dimana pengambilan dan pemesanan obat di Apotek yang telah bekerjasama.

Akses kesehatan yang memberikan layanan terhadap Apotek ada beberapa fitur. Apotek dapat mengisi harga dan stok sendiri, mengatur jam buka tutup Apotek sendiri. Pada pengantaran obat kepada pasien Apotek dapat melakukan menerima pesanan ataupun penolakan pesanan. Saat itulah tim Hallodoc bila ada penolakan akan memindahkan pemesanan kepada Apotek lain.

Ada salah satu fitur pada aplikasi Hallodoc yang terdapat di Apotek. Suatu waktu pada Apotek memiliki kendala dalam aplikasi Hallodoc ini. Ada pasien yang pesan obat ke Apotek melalui Hallodoc tetapi tidak ada notifikasi di perangkat ponsel layanan. Terjadi penolakan dikarenakan adanya layanan aplikasi yang sedang eror.

Apotek melakukan pengecekan pada ponsel yang ternyata ada pemesanan obat. Aplikasi yang mengalami kendala membuat pihak Apotek konfirmasi kepada pihak Hallodoc. Terjadi eror terhadap jaringan Apotek yang telah di buat pelayanan. Dari situlah kita melakukan testing Usability untuk mengetahui kendala dalam Aplikasi Hallodoc yang berpengaruh terhadap layanan Apotek.

Halodoc adalah perusahaan teknologi yang berbasis di Indonesia. Berdiri sejak tahun 2016 di Jakarta oleh Jonathan Sudharta, Halodoc menyediakan layanan di bidang kesehatan. Tujuan utama dari aplikasi Halodoc adalah menyederhanakan

akses kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Platform Halodoc berfungsi sebagai penyambung antara pasien dengan dokter berlisensi, asuransi, laboratorium, dan Apotek dalam satu aplikasi seluler yang aman. Visi dan misi Halodoc, sebagaimana yang tercantum dalam company profile yang penulis peroleh dari HR Halodoc melalui email, adalah menjadi pendamping perawatan kesehatan digital yang dapat dipercaya dan memudahkan akses perawatan kesehatan melalui teknologi.

Dalam panduan merek (Halodoc Brand Guidelines II, 2020), Halodoc menggunakan logo berupa stetoskop untuk melambangkan kesehatan dan dokter. Logo ini juga menggambarkan wajah tersenyum pada stetoskop untuk memberikan kesan yang ramah, mudah didekati, dan penuh semangat. Untuk mengoptimalkan pemenuhan kebutuhan sehari-hari manusia dengan cara yang efisien dan efektif di era digital saat ini, teknologi digital menjadi sangat penting. Di zaman sekarang, hampir semua orang memiliki smartphone dengan berbagai bentuk dan ukuran yang dapat dibawa kemanapun. Penggunaan smartphone yang luas ini memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan pelayanan kesehatan.

Layanan kesehatan adalah kebutuhan pokok bagi seluruh masyarakat, terutama dalam situasi Covid-19. Berdasarkan laporan yang berjudul "Pemahaman Pasar Wellness di Jakarta," yang melibatkan 600 responden, terungkap bahwa sebesar 57,7% dari mereka memilih aplikasi M-Health Halodoc sebagai layanan kesehatan berbasis digital (Pratama et al., 2021). Aplikasi M-Health Halodoc merupakan salah satu layanan kesehatan digital yang dikembangkan oleh PT. Media Dokter Investama pada bulan April 2016.

Layanan kesehatan sangat lah dibutuhkan pada setiap masyarakat yang ada. Pada aplikasi M-healthy halodoc telah digunakan pada banyak Apotek. Untuk terus meningkatkan pelayanan yang nyaman dan aman Halodoc akan membuat yang lebih baik. PT. medika dokter ivestama merupakan salah satu perusahaan teknologi yang memnyediakan pelayanan healty pada mobile phone di Indonesia yang tersedia untu penggunaan smartphone android dan ios. Apllkasi mobile halodoc ini telah berkembang pesat pada layanan kesehatan yang aman dan terpercaya, menyatukan penguna, dokter, apotek, dan labolaturium kedalam aplikasi kesehatan seluler.

Aplikasi Hallodoc pada google playstore tercatat pada bulan januari 2021 mendapat rating 4,8 dari skla 5 dengan 290 mendapat rating 4,8 dari skala 290 ribu

lebih review dan pengguna. Sekitar 6 ribu pengguna memberikan rating 1 pada aplikasi hallo doc ini, dapat diartikan pelayanan Halodoc pada beberapa pengguna masih sangat kurang memuaskan. Halodoc sangat mengedepankan pelayanan kesehatan pada pelanggan yang dapat mempermudah dengan cara chat terhadap dengan dokter dan pembelian obat. Pada aplikasi halodoc membuat pengguna bisa melakukan transaksi kesehatan yang meliputi pelayanan bicara dengan dokter, beli obat, layanan antar obat halodoc buat janji ke rumah sakit.

Dengan alasan yang telah dipaparkan oleh penulis memutuskan untuk melakukan evaluasi usability pada Apotek Rejosari Malang. Untuk melakukan penelitian ini melakukan *usability testing* kemudian dapat mengetahui evaluasi pada pengguna aplikasi halodoc. Penelitian ini menggunakan *usability testing* dikarenakan untuk dapat mempermudah penelitian dan menemukan permasalahan yang ditemukan sistem Halodoc. Mengetahui kepuasan pengguna terhadap sistem yang diuji penulis menggunakan metode *usability testing* karena pengujian dilakukan langsung pada pengguna.

Jumlah pengguna aplikasi m-Health Halodoc terus meningkat selama masa pandemi Covid-19. Dengan penambahan pengguna yang berasal dari berbagai kalangan masyarakat, penting untuk mengevaluasi tingkat kegunaan aplikasi ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kegunaan aplikasi m-Health Halodoc dengan menggunakan USE Questionnaire. Metode pengukuran usability ini melibatkan kuisioner dengan pertanyaan-pertanyaan yang mencakup aspek kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan, dengan skala likert dari 1 hingga 5 (risavbm, 2016). Penelitian ini menghasilkan sebuah rancangan dengan judul: ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI HALODOC MENGGUNAKAN USABILITY.

Pandemi COVID-19 memberikan pengaruh signifikan pada bidang kesehatan, pemerintah mengeluarkan peraturan dan himbauan kepada menunda pelayanan elektif, dengan tetap memberikan pelayanan yang bersifat gawat darurat dan membutuhkan perawatan segera selain penyakit COVID-19. Rumah sakit dihimbau untuk mengembangkan pelayanan jarak jauh (*telemedicine*) atau aplikasi online lainnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga pasien yang memerlukan. Dokter, perawat dan tenaga kesehatan lain yang berusia di atas 60

tahun dan memiliki penyakit penyerta, dianjurkan untuk bekerja di rumah dengan memanfaatkan fasilitas teknologi informasi (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

Sistem Informasi dan Teknologi Informasi dalam penerapannya bertujuan agar dapat memberikan peningkatan yang signifikan terhadap produktivitas, efektifitas, kinerja, dan daya saing. Di Indonesia terdapat berbagai jenis aplikasi yang mendukung aktifitas dalam bidang medis, salah satunya yaitu aplikasi kesehatan Halodoc. Aplikasi Halodoc menyediakan berbagai fasilitas untuk penggunanya seperti konsultasi dengan dokter, pembelian obat, buat janji dengan rumah sakit, daftar tes COVID-19 secara online, serta beberapa fasilitas kesehatan lainnya.

Pembatasan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan selama masa pandemi merubah minat masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan jarak jauh menggunakan telemedicine. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh McKinsey & Company pada tahun 2020 dimana Pemanfaatantelehealth telah stabil pada level 38 kali lebih tinggi dari sebelum pandemi.

Setelah lonjakan awal menjadi lebih dari 32 persen kunjungan kantor dan rawat jalan yang terjadi melalui telehealth pada April 2020, tingkat pemanfaatan sebagian besar telah stabil, mulai dari 13% hingga 17% di semua spesialisasi. Pemanfaatan ini mencerminkan lebih dari dua pertiga dari apa yang kami antisipasi sebagai kunjungan yang dapat di virtualisasikan. Demikian pula, sikap konsumen dan penyedia terhadap telehealth telah meningkat sejak era pra COVID-19 (Oleg Bestsenyy, Greg Gilbert, Alex Harris, 2021). Persepsi dan penggunaan telah sedikit turun sejak puncaknya pada musim semi 2020. Beberapa hambatan seperti persepsi keamanan teknologi tetap harus diatasi untuk mempertahankan adopsi kesehatan virtual konsumen dan penyedia, dan model kemungkinan akan berkembang untuk mengoptimalkan virtual hybrid dan tatap muka pengiriman perawatan (Rost et al., 2021).

Setelah menerapkan sistem informasi ada beberapa hal penting yang perlu diperhatikan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menerapkan sistem informasi (Subiyakto et al., 2016). Dalam mengukur sebuah kualitas sistem, pengembang aplikasi harus memahami tingkat kepuasan pengguna sebagai inovasi dalam sebuah aplikasi agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kepuasan pengguna merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam sebuah aplikasi yang ada didalam sebuah perusahaan. Kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai tolak ukur seberapa besar perasaan pengguna yang disertai dengan perbandingan keinginan pengguna yang diungkapkan oleh pengguna dalam sebuah aplikasi ataupun produk dengan hasil nyata yang diperoleh dari hasil penilaian pengguna (Philip Kotler, 2018). Dalam memenuhi kepuasan pengguna apabila aplikasi atau produk yang digunakan dapat memenuhi ekspektasi pengguna maka kepuasan pengguna semakin meningkat.

Aplikasi Halodoc merupakan layanan telemedicine yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia sebanyak 46,5%, layanan Telemedicine rumah sakit atau klinik terdapat pada urutan kedua digunakan oleh masyarakat Indonesia sebanyak 41,8%. Kemudian, sebanyak 35,7% menggunakan layanan telemedicine Alodokter, 20,3% konsultasi online dengan dokter. 15,5% pengguna aplikasi Klik Dokter, 10,2% mengakses isoman.kemendes.go.id, 5,4% pengguna Good Doctor, 4,4% pengikut Link Sehat, 2% pengguna Lekas Sehat, dan 1% menggunakan aplikasi Telemedicine lainnya (KIC), 2022).

Website berperan penting bagi Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Kota Malang. *Website* tersebut digunakan dalam keperluan pencarian katalog buku atau jurnal penelitian yang ada di perpustakaan. *Website* perpustakaan tersebut menyediakan informasi mengenai profil perpustakaan untuk menambah informasi di *website*.

Berdasarkan hasil dialog wawancara dengan pustakawan, *website* perpustakaan sangat diperlukan untuk menunjang kegiatan belajar mahasiswa. *Website* sangat diperlukan karena tanpa adanya *website* kemajuan perpustakaan akan tertinggal. Berdasarkan hasil wawancara pada beberapa pengguna *website* menyatakan bahwa terdapat beberapa permasalahan. Permasalahan yang diutarakan pengguna berupa tampilan antarmuka yang kurang sederhana dan penggunaan warna yang berlebihan, terdapat ketidaksesuaian fungsionalitas sistem, kesulitan dalam melakukan unduh *file*, tidak ada pemberian rekomendasi kata pencarian, serta tidak adanya *highlight* kata hasil pencarian. Hal tersebut tentu memengaruhi tingkat *usability website*.

Usability dalam *website* sangat penting, hal ini bermanfaat untuk mengurangi

kesalahan aktivitas pengguna. *Designer* dan *developer* terkadang tidak memposisikan dirinya pada sudut pandang pengguna. Hal tersebut berdampak pada kemudahan penggunaan *website* terabaikan. Menurut ISO 9241-11 *usability* merupakan tingkat kemudahan pengguna dalam mencapai efektivitas, efisiensi dan kepuasan penggunaan perangkat lunak dalam konteks yang sesuai. Dalam mengetahui tingkat *usability website* perlu dilakukan pengujian terhadap *website* kepada pengguna.

Pada *Website* Perpustakaan Poltekkes Malang belum pernah dievaluasi mengenai tingkat *usability*, bahkan pada tampilan *website* meminta partisipasi civitas kampus memberikan saran terhadap tampilan antarmuka *website* hingga konten didalamnya. Hal ini karena minimnya pengetahuan mengenai desain tampilan antarmuka *website* pada civitas kampus. Berdasarkan uraian permasalahan yang ditemukan, penelitian ini menggunakan metode *usability testing* dan *heuristic evaluation*. Metode *heuristic evaluation* menggunakan *expert* sebagai evaluator tampilan antarmuka. Penelitian ini menggunakan metode tersebut dengan alasan *expert* mampu menemukan lebih banyak permasalahan *usability*, proses yang digunakan sederhana dan dapat digunakan pada semua fase pengembangan perangkat lunak. Selain itu metode ini dapat dikombinasikan dengan metode evaluasi *usability* lain untuk mengoptimalkan penelitian

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Analisis penggunaan aplikasi Hallodoc menggunakan *usability*” memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Hallodoc dimasa pandemi maupun di era sekarang

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap nilai dalam apotek?
2. Apakah kualitas pelayanan memiliki dampak terhadap tingkat loyalitas pelanggan apotek terhadap aplikasi e-health Hallodoc?

1.3 Tujuan

Sebuah studi dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi detail yang dimana dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Apotek
2. Untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan aplikasi E-Health halodoc terhadap nilai pelanggan

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil yang dapat diambil dari penelitian ini, dihadapkan dapat diambil manfaat secara teoristis dan praktis.

1. Secara Teoristis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu semua pelanggan untuk menjadi acuan dan memberi wawasan terhadap apotek service quality (kualitas pelanggan), trust (kepercayaan) dengan customer satisfaction (kepuasan pelanggan) terhadap customer loyalty (loyalitas pelanggan), bagi pengguna aplikasi halodoc.

2. Secara Praktis

Untuk menjadikan salah satu yang dapat memberikan pandangan kepada perusahaan yang telah memberikan pelayanan yang tepat pada layanan kesehatan digital halodoc Indonesia memberikan kualitas pelayanan dan kepercayaan yang dapat dirasakan oleh pengguna.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini dibuat hanya untuk wilayah apotek yang menggunakan aplikasi Halodoc

1. Apotek Rejosari
2. Apotek Merjosari
3. Apotek Mertojoyo
4. Apotek Sumbersari
5. Apotek Parangargo
6. Apotek LandungSAri
7. Apotek Online Farma
8. Apotek Kjf
9. Apotek Anisa
10. Apotek Candi Badut