Analisis Pestel Dalam Reformasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi Halodoc Sebagai Bentuk Inovasi Pelayanan Kesehatan Di Indonesia

Vika Yvanka¹
Aldri Frinaldi²

*Program Magister Ilmu Administrasi Publik/Fakultas Ilmu Sosial,
Universitas Negeri Padang^{1,2}*

*Jl. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Bar., Kec. Padang Utara, Kota Padang,
Sumatera Barat 25171^{1,2}*

Alamat email koresponden: aldri@fis.unp.ac.id

ABSTRACT

The innovation of online health service providers through Mobile Health is a form of support for the implementation of Telemedicine Health services. One of the applications is the HaloDoc application as a health application under PT Media Dokter Investama (M-health Care) where patients can access health services that were previously convoluted to be more concise while being able to choose to connect with doctors as needed only through gadgets without the need to bother queuing and ease of conducting consultation transactions. By using the research method of literature review and observation and analysed using PESTLE Analysis which is useful for examining the challenges and opportunities that arise in the community as a result of using the Halodoc application. Through PESTLE analysis, the Halodoc application has a great opportunity to become an integrated online service that is increasingly complete, thus, the community is getting smarter in caring for their own health and that of their family. However, in its application, it still needs improvement which is a concern, such as the legal factor that the public's trust in health applications is still low and chooses to do direct services because using health applications makes people less confident in the information and services obtained.

Keywords: Health Service Reform, Service Innovation, Halodoc Application, PESTEL Analysis

ABSTRAK

Inovasi penyedia layanan jasa kesehatan secara online melalui Mobile Health merupakan bentuk dukungan dari penerapan layanan Kesehatan Telemedicine . Salah satu penerapannya adalah aplikasi HaloDoc sebagai aplikasi Kesehatan yang berada di bawah PT Media Dokter Investama (M-health Care) dimana Pasien dapat mengakses layanan kesehatan yang sebelumnya berbelit-belit menjadi lebih ringkas sekaligus dapat memilih berhubungan dengan dokter sesuai kebutuhan hanya melalui gadget tanpa perlu bersusah payah mengantre serta kemudahan dalam melakukan transaksi konsultasi. Dengan menggunakan metode penelitian literature review dan observasi dan dianalisis menggunakan Analisis PESTLE yang berguna untuk mengkaji tantangan dan peluang yang dimunculkan di masyarakat akibat dari penggunaan aplikasi Halodoc. Melalui analisis PESTLE, Aplikasi Halodoc memiliki peluang yang besar menjadi pelayanan online terpadu yang semakin lengkap, dengan demikian, masyarakat pun semakin cerdas dalam merawat kesehatan sendiri dan keluarganya. Namun dalam penerapannya masih perlu perbaikan yang menjadi perhatian seperti faktor legal kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi kesehatan masih rendah dan memilih untuk melakukan pelayanan secara langsung karena dengan menggunakan aplikasi kesehatan membuat masyarakat kurang percaya akan informasi dan layanan yang diperoleh.

Kata Kunci: Reformasi Pelayanan Kesehatan, Inovasi Pelayanan, Aplikasi Halodoc, Analisis PESTEL

PENDAHULUAN

Internet di Indonesia berkembang dengan pesat dari tahun ke tahun yang mengubah pola kehidupan masyarakat dan tidak dapat dipisahkan maupun dihindari. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh sebuah asosiasi yang bertugas melakukan beberapa program strategis untuk mengembangkan jaringan internet di Indonesia yaitu Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) yang melakukan penelitian tentang penetrasi penggunaan Internet di Indonesia tahun 2021-2022. Dari data Laporan survei Penetrasi Pengguna Internet dapat dilihat bahwa pengguna internet Indonesia dikategorikan tinggi untuk negara berkembang, dimana total pengguna internet adalah 210.026.769 jiwa dari

total populasi 272.682.600 jiwa penduduk Indonesia (APJII 2022). Hal ini meningkat 3,32% dari tahun survei 2019-2020. Kemajuan teknologi mendorong berbagai aspek kehidupan seperti politik, ekonomi, social budaya hingga Kesehatan untuk melakukan inovasi terhadap pelayanan untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat Indonesia.

Penerapan Transformasi digital dapat meningkatkan pelayanan publik seperti kecerdasan buatan akan membuat karyawan lebih fokus pada tugas yang membutuhkan kreativitas dan pemecahan masalah. Demikian pula, analitik data menggunakan machine learning dapat memberikan wawasan untuk mencapai tujuan bisnis dengan lebih cepat (Amazon, n.d.). Peningkatan Pelayanan publik ini merupakan salah satu area dari 8 area perubahan reformasi birokrasi yang dikeluarkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2021 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Tahun 2020-2024 yang dibuat berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025. Reformasi Birokrasi bertujuan untuk menciptakan organisasi dengan kinerja yang berkualitas dan kapabel melalui transformasi digital. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi adalah dibidang Kesehatan. Pelayanan Kesehatan yang didukung kemajuan teknologi memberikan manfaat kemudahan dalam ketersediaan informasi Kesehatan pasien yang komprehensif, sehingga tenaga medis dapat memberikan pelayanan Kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu pemanfaatan kemajuan teknologi oleh bidang Kesehatan membantu tenaga medis dalam mengambil keputusan dalam mendiagnosa penyakit pasien dan meminimalisir kesalahan dalam

perawatan masyarakat dengan biaya yang dapat dijangkau (Info_meta 2017).

Pada masa pandemic yang dilalui Indonesia pada tahun 2020 yang lalu, membuat pelayanan Kesehatan yang terbatas, sehingga perusahaan Start-up berinovasi menjadi penyedia jasa layanan Kesehatan secara online. Dalam rapat terbatas Tim Gugus Tugas Covid-19, Presiden Indonesiam Joko Widodo menyebutkan Pelayanan Rumah Sakit Tanpa Dinding atau yang dikenal dengan *Telemedicine* (Admin Indonesia.go.id 2020). Pelayanan ini dimaksudkan pengobatan melalui teknologi dengan memanfaatkan system Rumah Sakit agar dapat menurunkan tingkat pasien covid-19. Oleh karena itu Kemenkes menghadirkan *Telemedicine* sebagai bentuk inovasi pelayanan Kesehatan yang disebut dengan Pelayanan Rumah Sakit Tanpa Dinding yang didasari oleh Surat Edaran nomor HK.02.01/MENKES/303/2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran COVID-19 melalui *Telemedicine* (KumparanNews 2020). *Telemedicine* hadir dalam bentuk aplikasi yang menyediakan layanan Kesehatan dengan menggunakan konsep MHealth. Mobile Health atau MHealth merupakan bentuk inovasi Kesehatan menggunakan smartphome yang dapat mempengaruhi seluruh lapisan masyarakat dengan perangkat online dan sistem pembayaran prabayar. MHelath bertujuan untuk memberikan informasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta dapat memperkuat tata Kelola, akuntabilitas system dan mobilisasi SDM (Ernst and Young 2013).

Pemerintah bekerjasama dengan 11 platform Telemedicine untuk memberikan pelayanan gratis pada masyarakat yang menjadi pasien covid-19 yang tidak bergejala atau bergejala ringan yang melakukan isolasi mandiri dirumah maupun dipusat karantina (Menpanrb.go.id 2021). Salah

satunya adalah platform tersebut adalah Halodoc. Aplikasi Halodoc diluncurkan pertama kali di Jakarta pada 21 April 2016 yang digarap oleh Jonathan Sudharta ini memungkinkan penggunaannya untuk mendapatkan akses terhadap layanan kesehatan secara lebih mudah. Berawal dari aplikasi tanya jawab mengenai Kesehatan yang berbasis smartpone, kini Halodoc berinovasi menjadi layanan Kesehatan yang berintegrasi dan terhubung dengan masyarakat di Indonesia dengan konsep menciptakan Rumah Sakit Tanpa Dinding pada Ulang Tahun Halodoc ke 5 (Halodoc 2021). Aplikasi Halodoc mendapatkan penghargaan The Top 100 Healthcare Technology Companies of 2021 versi The Healthcare Technology Report di peringkat 60 pada Agustus 2021 (DetikHealth 2022). Seorang pasien dapat mengakses layanan kesehatan yang sebelumnya berbelit-belit menjadi lebih ringkas sekaligus dapat memilih berhubungan dengan dokter sesuai kebutuhan hanya melalui gadget tanpa perlu bersusah payah mengantre dengan menggunakan aplikasi Halodoc. Untuk memanfaatkan layanan tersebut, pengguna hanya perlu meng-install aplikasi Halodoc ini di smartpone miliknya. Dengan memanfaatkan aplikasi Halodoc, seorang pasien dapat mengakses layanan kesehatan yang sebelumnya berbelit-belit menjadi lebih ringkas sekaligus dapat memilih berhubungan dengan dokter sesuai kebutuhan hanya melalui gadget tanpa perlu bersusah payah mengantre. Aplikasi Halodoc juga tersedia beberapa layanan kesehatan yang bisa digunakan para penggunaannya secara cepat, akurat, aman dan terpercaya (Acehpungo 2019). Untuk berkomunikasi dengan dokter menggunakan aplikasi Halodoc, pengguna bisa memilih fitur chat, voice atau video call yang menjadi fitur favorit pengguna. Agar dapat berinteraksi langsung dengan dokter, pengguna dapat melakukan top-up saldo pada akun aplikasi Halodoc melalui metode pembayaran Credit Card, DOKU, ePay BRI & ATM Transfer (Tempo.co 2017). Pelayanan Kesehatan melalui

aplikasi Halodoc di review langsung oleh dokter spesialis di bidangnya, sehingga informasi yang diberikan akurat dan terpercaya.

METODE PENELITIAN

Tulisan ini menggunakan metode Deskriptif dengan bersumber dari artikel jurnal, artikel internet, buku, dan artikel lainnya yang berkaitan (Zed 2014) dengan fokus penelitian menggunakan analisis PESTLE yang mengevaluasi lingkungan makro dengan melihat tantangan dan peluang yang muncul dari adanya inovasi pelayanan kesehatan menggunakan Aplikasi Halodoc. Analisis PESTLE atau singkatan dari Political, Economic, Social, Technological, Legal, and Environment merupakan alat yang memungkinkan organisasi untuk menemukan dan mengevaluasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi bisnis di masa sekarang dan di masa depan (Yüksel 2012). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

PEMBAHASAN

1. Analisis Faktor Politik

Pandemi Covid-19 yang menyerang beberapa negara termasuk Indonesia pada tahun 2020 lalu menghambat aktivitas masyarakat akibat adanya pembatasan aktivitas yang diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Namun disisi lain Perusahaan-Perusahaan Start-up memiliki peluang yang besar berinovasi dalam ruang digital. Presiden Jokowi yang awalnya merupakan seorang pluralis dalam politik telah menangkap tren tersebut dengan mengajak Ma'ruf Amin sebagai pasangannya untuk maju menjadi Presiden dan Wakil Presiden tahun 2019-2024. Kenyataan ini telah memberi efek besar terhadap kondisi politik dan sosial di Indonesia, serta melukai kualitas demokrasi di Indonesia. Stabilitas sosial-politik yang kian dinamis juga sangat berpengaruh pada pertumbuhan investasi dan memperbesar kemungkinan Indonesia mengalami Resesi Ekonomi (Suaramerdeka 2019).

Menkominfo dalam melaksanakan tugasnya harus memperhatikan perlindungan data di Indonesia, mendorong perusahaan start-up menjadi perusahaan Unicorn atau perusahaan dengan nilai valuasi mencapai US\$ 1 Miliar atau sekitar Rp 14 Triliun (Kominfo 2020). Penyebaran Informasi mengenai Pandemi oleh Halodoc didukung oleh Daeng Mohammad Faqih selaku Ketua Ikatan Dokter Indonesia yang mengharapkan ekosistemnya akan semakin besar membentuk satu pelayanan dalam jaringan (daring/online) terpadu yang semakin lengkap, dengan demikian, masyarakat pun semakin cerdas dalam merawat kesehatan sendiri dan keluarganya (Kominfo 2016).

2. Analisis Faktor Ekonomi

Pandemi Covid-19 yang menyerang beberapa negara termasuk Indonesia pada tahun 2020 lalu menyebabkan terganggunya ekonomi masyarakat akibat adanya pembatasan aktivitas yang diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Pemerintah berupaya mengatasi Krisis ekonomi pada pandemic covid-19 melalui Program Pemulihan Ekonomi Nasional dengan tujuan utama dari program PEN adalah melindungi, mempertahankan, dan meningkatkan kemampuan ekonomi dari masyarakat terutama para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya selama masa pandemi. Pada forum World Of Economic (WEF) membahas Start-up Halodoc sebagai aplikasi yang memberikan layanan Kesehatan selama pandemi covid-19 (Katadata 2022). Aplikasi Halodoc yang diluncurkan pertama kali di Jakarta pada 21 April 2016 yang digarap oleh Jonathan Sudharta selaku CEO MHealth Tech, telah di gunakan oleh 20juta pengguna aktif yang meningkat pada masa pandemic dapat menjangkau

daerah terluar Indonesia seperti Papua, Maluku, Nusa Tenggara dan Aceh (Warta Ekonomi 2022).

Halodoc yang bermitra dengan 1000 jaringan apotik dan 500 rumah sakit pada akhir tahun 2019 mendapatkan komisi yang berbeda-beda setiap kemitraannya (CNBC Indonesia 2019). Pada masa pandemic covid-19, Perusahaan Start-up menjadi penopang ekonomi Indonesia yang disebabkan oleh munculnya inovasi yang tidak terbatas serta di penyedia media UMKM dalam memasarkan produknya melalui penjualan e-commerce (Karina et al. 2021). Menteri Komunikasi dan Informasi Rudiantara menyatakan bahwa peran e-commerce tumbuh dengan pesat dan menjadi tulang punggung perekonomian saat laju ekonomi nasional melambat (Kominfo 2015). Hal ini dibuktikan oleh Kenaikan proyeksi Nilai Ekonomi Digital Indonesia didukung oleh penjualan e-commerce yang meningkat sebesar US\$ 53 miliar pada 2021 (Digitalbisa 2021). Selain itu pembayaran penggunaan layanan Kesehatan Halodoc dipermudah dengan pembayaran e-money yang dapat mengurangi jumlah uang beredar dimasyarakat serta mencegah terjadinya peredaran uang palsu.

3. Analisis Faktor Sosial

Pengguna internet yang di dominasi oleh generasi milenial dengan rentang usia 13-18 tahun sebesar 905 dan 19-34 tahun sebesar 3.012 merupakan mayoritas penduduk yang mudah beradaptasi dengan teknologi (APJII 2022). Penggunaan internet bukan hanya untuk berkomunikasi melainkan untuk berbagai macam transaksi, belanja online, transportasi dan belanja kebutuhan sehari-hari (CNN 2018). Hal ini memberi dampak positif yaitu mempercepat pergerakan generasi milenial yang dapat menghindari transaksi secara fisik dengan menggunakan e-money. Keunggulan pelayanan Halodoc adalah mempermudah pembayaran layanan Kesehatan melalui e-money dengan cara top-up saldo pada akun

aplikasi Halodoc melalui metode pembayaran Credit Card, DOKU, ePay BRI & ATM Transfer (Tempo.co 2017). Selain itu Inovasi Telemedicine didesain untuk membantu pemerintah dalam mengatasi pandemic covid-19. Telemedicine membantu 80% pasien covid-19 dengan gejala yang ringan dapat sembuh dirumah melalui konsultasi Kesehatan di layanan Kesehatan aplikasi Halodoc sehingga pasien dapat tetap dirumah tanpa harus ke rumah sakit dan dapat mengurangi penyebaran virus. Namun hal ini menimbulkan sisi negatif yang membuat generasi milenial menjadi generasi yang konsumtif.

4. Analisis Faktor Technological

Teknologi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan survei Pengguna internet di Indonesia yang dikategorikan tinggi untuk negara berkembang, dimana total pengguna internet adalah 210.026.769 jiwa dari total populasi 272.682.600 jiwa penduduk Indonesia (APJII 2022) meningkat 3,32% dari tahun survei 2019-2020 seperti yang telah dijelaskan dalam pendahuluan. Penggunaan internet ini didukung oleh pemerintah sebagai bentuk dampak kemajuan teknologi dan usaha digital melalui pengadaan layanan rumah sakit tanpa dinding atau Telemedicine yang hadir dalam bentuk aplikasi yang menyediakan layanan Kesehatan dengan menggunakan konsep MHealth. Mobile Health atau MHealth merupakan bentuk inovasi Kesehatan menggunakan smartphone yang dapat mempengaruhi seluruh lapisan masyarakat dengan perangkat online dan sistem pembayaran prabayar. MHealth bertujuan untuk memberikan informasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta dapat memperkuat tata Kelola, akuntabilitas system dan mobilisasi SDM (Ernst and Young 2013).

Halodoc sebagai aplikasi yang memberikan layanan Kesehatan yang digarap oleh Jonathan Sudharta selaku CEO MHealth Tech, telah di

gunakan oleh 20 juta pengguna aktif yang menjangkau daerah terluar Indonesia seperti Papua, Maluku, Nusa Tenggara dan Aceh. Fasilitas yang ditawarkan oleh Aplikasi Halodoc (Halodoc, n.d.) adalah :

- a. Fasilitas konsultasi online mengenai Kesehatan dengan dokter spesialis yang mudah, aman dan terpercaya
- b. Fasilitas toko Kesehatan yang menawarkan pembelian produk kesehatan seperti obat, vitamin, suplemen dan alat kesehatan lainnya dengan praktis dan akan diantar ke alamat
- c. Fasilitas Janji temu dokter yang menawarkan konsultasi secara langsung dengan dokter di Rumah sakit dengan kemudahan tanpa mengantri untuk menemui dokter.
- d. Fasilitas Layanan medis dan Lab yang menawarkan pilihan tes dan prosedur medis sesuai kebutuhan pasien yang bermitra dengan laboratorium.
- e. Fasilitas Layanan asuransi yang menawarkan kemudahan berkomunikasi dengan pihak asuransi pasien yang bekerja sama dengan halodoc.

Namun dalam penerapan sistem ini memiliki efek negative yaitu pemeriksaan secara virtual membatasi kinerja dokter seperti adanya penyakit yang harus diperiksa dokter secara langsung dan mendiagnosa pasien dari yang dirasakan oleh pasien, Hal ini akan berefek pada pasien yang perlu penanganan cepat atau sudah memiliki penyakit yang kronis.

5. Analisis Faktor Legal

Pemanfaatan teknologi selalu berhubungan dengan keamanan data pengguna. Pada masa pandemic kebutuhan informasi dibutuhkan oleh masyarakat sehingga terdapat Pengaruh antara pemenuhan informasi Kesehatan dan penggunaan aplikasi Halodoc (Meylani, Waleleng, and Kalangi 2021). Menurut Survey Deloitte 15,6% Pengguna layanan digital

Kesehatan masih belum puas dengan layanan Kesehatan digital. Hal ini disebabkan oleh kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi kesehatan masih rendah dan memilih untuk melakukan pelayanan secara langsung karena dengan menggunakan aplikasi kesehatan membuat masyarakat kurang percaya akan informasi dan layanan yang diperoleh. Selain itu aplikasi kesehatan membuat masyarakat tidak memiliki kepercayaan pada keamanan data pribadi, miskomunikasi, akurasi diagnosis, akurasi dokter, dan perlindungan hukumnya (Ekonomi Bisnis 2019). Hal ini harus menjadi perhatian utama pemerintah untuk diperbaiki mengenai regulasi, integrasi dan pemerataan system online dan offline.

Selain itu Aplikasi Halodoc masih memiliki kekurangan dalam penggunaannya yaitu waktu konsultasi dengan dokter terbatas waktu yang hanya dibatasi maksimal 30 menit per sesinya (Markey 2020). Keterbatasan ruang dalam memeriksa pasien membuat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi kesehatan masih rendah dan memilih untuk melakukan pelayanan secara langsung karena dengan menggunakan aplikasi kesehatan membuat masyarakat kurang percaya akan informasi dan layanan yang diperoleh. Selain itu aplikasi Halodoc kurang mengoptimalkan pemberian gambar informasi yang menjelaskan cara penggunaan obat sehingga menimbulkan miskomunikasi, akurasi diagnosis dan akurasi dokter yang kurang dipercaya oleh masyarakat (Praditya, Az-Zahra, and Arwani 2021). Di sisi lain, Masyarakat membutuhkan informasi dan layanan kesehatan online secara akurat, kredibel dan terpercaya. Oleh karena itu, kredibilitas perusahaan perlu dimiliki oleh penyedia jasa layanan kesehatan untuk menciptakan kepercayaan konsumen.

6. Analisis Faktor Environment

Faktor lingkungan menjadi sarana dalam meningkatkan penyebaran penyakit yang terjadi akibat paparan dari ruangan yang relative kecil terutama di kota-kota Industri dengan penyebaran penduduk yang tidak merata. Oleh karena itu Kemenkes menghadirkan Telemedicine sebagai bentuk inovasi pelayanan Kesehatan yang disebut dengan Pelayanan Rumah Sakit Tanpa Dinding yang diadopsi oleh Aplikasi Halodoc hadir dalam rangka mengatasi penyebaran penyakit (Halodoc 2021) sesuai dengan Surat Edaran nomor HK.02.01/MENKES/303/2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran COVID-19 melalui Telemedicine . Aplikasi Halodoc membantu pemerintah dalam mengurangi penggunaan ranjang rumah sakit atau yang dikenal dengan Bed Occupancy Ratio (BOR) yang dominan dipakai oleh pasien Covid-19 pada Juli 2019. Selain itu Halodoc juga membantu pemerintah dalam operator tes Covid-19 dan pelaksanaan vaksinasi secara Drive-Thru di 100 lokasi di 34 provinsi di Indonesia. Penggunaan layanan Drive-Thru memberikan Pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan oleh penelitian Utami dkk (Utami et al. 2022) yang menjelaskan adanya kemudahan layanan yang diberikan oleh petugas layanan yang tidak berbelit-belit, pelayanan yang cepat dan efektif memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat pengguna layanan Drive-Thru.

SIMPULAN

Inovasi penyedia layanan jasa kesehatan secara online yang dihadirkan oleh Kemenkes sebagai bentuk inovasi pelayanan Kesehatan yang disebut dengan Pelayanan Rumah Sakit Tanpa Dinding melalui Mobile Health. Bentuk penerapan Mobile Health adalah aplikasi Halodoc. HaloDoc adalah aplikasi Kesehatan yang berada di bawah PT Media Dokter Investama (M-health Care) Pasien dapat mengakses layanan kesehatan

yang sebelumnya berbelit-belit menjadi lebih ringkas sekaligus dapat memilih berhubungan dengan dokter sesuai kebutuhan hanya melalui gadget tanpa perlu bersusah payah mengantre serta kemudahan dalam melakukan transaksi konsultasi. Kesuksesan Halodoc tidak lepas dari dukungan masyarakat dan pemerintah. Kondisi politik Indonesia yang saat ini kurang baik mampu membuat aplikasi Halodoc terus berkembang tanpa terpengaruh oleh kondisi politik. Ketua IDI mendukung aplikasi Halodoc menjadi satu pelayanan online terpadu yang semakin lengkap, dengan demikian, masyarakat pun semakin cerdas dalam merawat kesehatan sendiri dan keluarganya.

Factor ekonomi terutama pada masa pandemi memberikan peningkatan ekonomi melalui kemitraan dengan 1000 apotik dan 500 rumah sakit serta melalui pembayaran e-money dapat mengurangi jumlah uang beredar oleh Halodoc. Namun dalam factor social menimbulkan masyarakat yang konsumtif dimana Halodoc membantu perawatan masyarakat melalui konsultasi online yang berbayar namun mempermudah pelayanan. Faktor Teknologi yang digunakan Halodoc memiliki keunggulan seperti menyediakan Fasilitas konsultasi online, toko Kesehatan, Janji temu dokter, Layanan medis dan Lab serta Layanan asuransi yang memanjakan penggunaannya. Halodoc masih memiliki kekurangan dalam factor legal yang harus diperbaiki oleh pemerintah karena hal ini menyangkut kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi kesehatan yang masih rendah dan memilih untuk melakukan pelayanan secara langsung karena dengan menggunakan aplikasi kesehatan membuat masyarakat kurang percaya akan informasi dan layanan yang diperoleh. Faktor environment Aplikasi Halodoc membantu pemerintah dalam mengurangi penggunaan ranjang rumah sakit atau yang dikenal dengan Bed Occupancy Ratio (BOR) yang dominan dipakai oleh pasien Covid-19

pada Juli 2019. Selain itu Halodoc juga membantu pemerintah dalam operator tes Covid-19 dan pelaksanaan vaksinasi secara Drive-Thru di 100 lokasi di 34 provinsi di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin Indonesia.go.id. 2020. "RS Tanpa Dinding Pun Siap Melayani Anda." *Indonesia.Go.Id*, April 24, 2020. <https://indonesia.go.id/kategori/kuliner/1788/rs-tanpa-dinding-pun-siap-melayani-anda?lang=1>.
- Amazon. n.d. "Apa Itu Transformasi Digital?" *Aws.Amazon.Com*. <https://aws.amazon.com/id/what-is/digital-transformation/>.
- APJII. 2022. "Profil Internet Indonesia 2022." *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*. apji.or.id.
- CNBC Indonesia. 2019. "Jadi Startup Kesehatan, Ini Sumber Keuntungan Halodoc." *CNBC*, 2019. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190218135208-39-56162/jadi-startup-kesehatan-ini-sumber-keuntungan-halodoc>.
- CNN. 2018. "Alasan Generasi Milenial Lebih Konsumtif." *CNN Indonesia* *CNN Indonesia*, April 19, 2018. <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20180418215055-282-291845/alasan-generasi-milenial-lebih-konsumtif>.
- DetikHealth. 2022. "Jonathan Sudharta, Sosok Di Balik Suksesnya Tech-Company Halodoc." *Detik.Com*, 2022. <https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-6231875/jonathan-sudharta-sosok-di-balik-suksesnya-tech-company-halodoc#:~:text=Jonathan%20Sudharta%2C%20Sosok%20di%20Balik%20Suksesnya%20Tech-Company%20Halodoc,-Inkana%20Putri%20-%20detikHealth&text=Perusahaan%20teknologi%20di%20bidan>.
- Digitalbisa. 2021. "Globalisasi, Pelaku Usaha Dan E Commerce." *Digitalbisa Teknologi*, 2021. <https://digitalbisa.id/artikel/globalisasi-pelaku-usaha-dan-e-commerce-V8etR>.
- Ekonomi Bisnis. 2019. "No Title." *Ekonomi.Bisnis.Com*, 2019.
- Ernst, and Young. 2013. *MHealth: Mobile Technology Poised to Enable a New Era in Health Care*. London: Ernst&Young Global Technology Center.
- Halodoc. n.d. "Fitur Halodoc." *Aplikasi Halodoc*. <https://www.halodoc.com/aplikasi-halodoc>.
- . 2021. "Lima Tahun Berinovasi, Halodoc Terus Fokus Jawab Tantangan Kesehatan Di Indonesia." *Halodoc Artikel*. 2021. <https://www.halodoc.com/media/lima-tahun-berinovasi-halodoc-terus-fokus-jawab-tantangan-kesehatan-di-indonesia>.
- Info_meta. 2017. "PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN." *Kenal Pengetahuan*

- Fakultas Kedokteran Kesehatan Masyarakat Dan Keperawatan UGM. 2017.
- Karina, Dhiyaah, Siti Alfiyatus Sa'diyah, Hanna Nabilah, and Maya Panorama. 2021. "Pengaruh Perusahaan Startup Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Selama Pandemi Covid-19." *Berajah Journal* 2 (1): 156–66. <https://doi.org/10.47353/bj.v2i1.69>.
- . 2020. "Pandemi Covid-19 Sebagai Momen Startup Untuk Berinovasi." *Kementerian Keuangan Negara Republik Indonesia*, April 25, 2020. <https://aptika.kominfo.go.id/2020/04/pandemi-covid-19-sebagai-momen-startup-untuk-berinovasi/>.
- KumparanNews. 2020. "Kemenkes: Telemedicine Ibarat Rumah Sakit Tanpa Dinding." *Kumparan*, 2020. <https://kumparan.com/kumparannews/kemenkes-telemedicine-ibarat-rumah-sakit-tanpa-dinding-1u3F5tw1CHJ/2>.
- Markey. 2020. "Memantau Kondisi Kesehatan Jadi Lebih Praktis Dengan 'Halodoc.'" *Markey.Id*. 2020. <https://markey.id/blog/bisnis/layanan-online/aplikasi-kesehatan>.
- Menpanrb.go.id. 2021. "Pemerintah Gandeng 11 Platform Telemedicine Sediakan Layanan Gratis Bagi Pasien Isoman." *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi*, 2021. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/berita-daerah/pemerintah-gandeng-11-platform-telemedicine-sediakan-layanan-gratis-bagi-pasien-isoman>.
- Meylani, Elsa, Grace Jane Waleleng, and Johnny Samuel Kalangi. 2021. "Pengaruh Penggunaan Aplikasi Halodoc Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Kesehatan Di Kelurahan Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado." *Acta Diurna Komunikasi* 3 (4): 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/35849>.
- Praditya, Luthfi Irfan Hakim, Hanifah Muslimah Az-Zahra, and Issa Arwani. 2021. "Identifikasi Masalah Usability Pada Aplikasi Mobile Halodoc Dengan Menggunakan Metode Usability Testing." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 5 (9): 3678–87. <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2021 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Tahun 2020-2024
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025
- Surat Edaran nomor HK.02.01/MENKES/303/2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran COVID-19 melalui Telemedicine
- Suaramerdeka. 2019. "Kondisi POLitik Dalam Negeri Memperbesar Ancaman Indonesia Terkena Resesi Ekonomi." *Suaramerdeka.Com*, 2019. <https://www.suaramerdeka.com/ekonomi/pr-04111937/kondisi-politik-dalam-negeri-perbesar-ancaman-indonesia-terkena-resesi-ekonomi>.
- Tempo.co. 2017. "Permudah Konsumen, Halodoc Luncurkan Aplikasi Versi Terbaru." *Berita Tempo*, 2017. [https://id.theasianparent.com/aplikasi-halodoc#:~:text=Halodoc pertamakali diluncurkan pada bulan,layanan hanya sekitar 30 detik](https://id.theasianparent.com/aplikasi-halodoc#:~:text=Halodoc%20pertamakali%20diluncurkan%20pada%20bulan,layanan%20hanya%20sekitar%2030%20detik).
- Undang-undang (UU) Nomor 11 Tahun 2008 Informasi dan Transaksi Elektronik
- Utami, Muthiah Fadhilah, Muh Isa Ansari, Muhammad Tahir, Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Ilmu Administrasi Negara, and Universitas Muhammadiyah Makassar. 2022. "Kualitas Pelayanan Drive Thru Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Pembantu Pettarani Upt (Unit Pelaksana Teknis) Pendapatan Wilayah Makassar" 3.
- Warta Ekonomi. 2022. "Jonathan Sudharta Ungkap Pengguna Halodoc Meroket 300 Persen Sepanjang Pandemi Covid-19." *Wartaekonomi.Co.Id*, 2022. <https://wartaekonomi.co.id/read400286/jonathan-sudharta-ungkap-guna-halodoc-meroket-300-persen-sepanjang-pandemi-covid-19>.