

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor pelayanan kesehatan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong lahirnya berbagai inovasi layanan kesehatan berbasis digital (*digital health*) yang mampu meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Transformasi tersebut tidak hanya mengubah sistem penyelenggaraan layanan kesehatan, tetapi juga mengubah cara konsumen memperoleh informasi kesehatan, berkonsultasi dengan tenaga medis, hingga mengambil keputusan dalam menggunakan layanan kesehatan digital. Menurut Hanifa & Wicaksono (2025), integrasi teknologi digital seperti *artificial intelligence*, *big data*, dan *telemedicine* menjadi bagian penting dalam transformasi sistem kesehatan karena mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, memperluas akses layanan kesehatan, serta mendukung pelayanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Perkembangan transformasi digital tersebut turut mendorong perubahan perilaku konsumen dalam memperoleh layanan kesehatan. Masyarakat yang sebelumnya lebih bergantung pada pelayanan kesehatan secara tatap muka kini mulai memanfaatkan aplikasi kesehatan digital untuk memperoleh informasi kesehatan, melakukan konsultasi dengan tenaga medis, hingga memperoleh rekomendasi penanganan awal secara daring. Pergeseran perilaku tersebut didorong oleh kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang lebih praktis, cepat, fleksibel, dan mudah diakses tanpa dibatasi oleh lokasi maupun waktu. Menurut Cut Khairunnisa et al., (2025), *telemedicine* menjadi salah satu inovasi yang mampu menjembatani keterbatasan akses pelayanan kesehatan melalui konsultasi jarak jauh, meskipun implementasinya masih menghadapi tantangan seperti literasi digital, keamanan data, dan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital..

Perkembangan teknologi digital telah mendorong *telemedicine* menjadi salah satu inovasi penting dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Setelah pandemi COVID-19, pemanfaatan *telemedicine* tidak lagi dipandang sebagai solusi sementara, tetapi telah berkembang menjadi salah satu alternatif pelayanan kesehatan yang mampu meningkatkan akses layanan kesehatan bagi masyarakat. Namun demikian, tingkat penerimaan dan penggunaan *telemedicine* tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Perilaku pengguna terhadap teknologi *telemedicine* di Indonesia dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengguna (*end-user computing satisfaction*), yang pada akhirnya menentukan keberlanjutan penggunaan layanan *telemedicine* (A. H. Azizah et al., 2023). Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan layanan *telemedicine* tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi juga pada pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan kesehatan digital.

Selain perkembangan teknologi digital, meningkatnya penetrasi internet di Indonesia juga menjadi salah satu faktor yang mempercepat adopsi layanan kesehatan berbasis digital. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 221 juta jiwa dengan tingkat penetrasi sebesar 79,5% pada tahun 2024. Tingginya penetrasi internet tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses berbagai layanan digital, termasuk layanan kesehatan melalui aplikasi *telemedicine*. Menurut Zhu et al., (2023), ketersediaan akses internet yang semakin luas serta kemudahan penggunaan teknologi digital berperan penting dalam meningkatkan penerimaan dan penggunaan layanan *telemedicine* secara berkelanjutan.

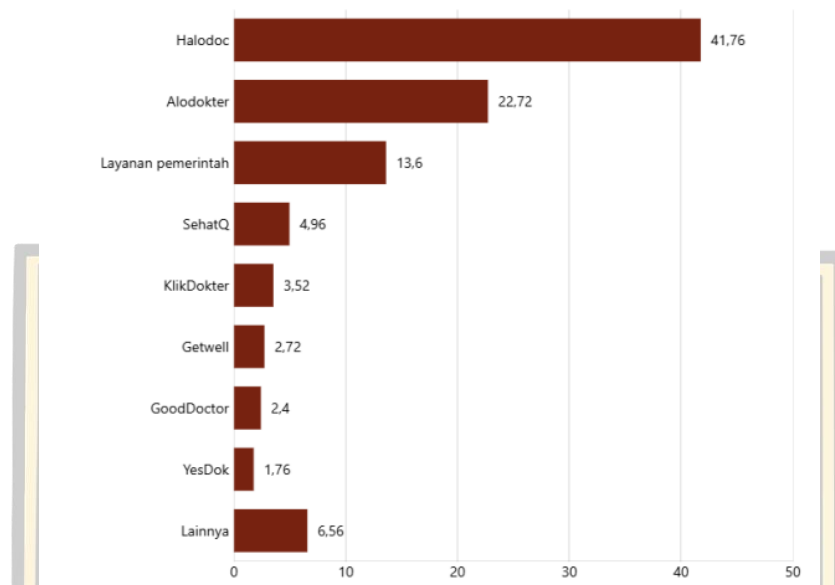
Perkembangan transformasi digital juga dirasakan oleh masyarakat di Provinsi Sumatera Barat. Meningkatnya akses internet menunjukkan bahwa teknologi digital telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat, tidak hanya untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi, tetapi juga untuk mengakses berbagai layanan publik, termasuk layanan kesehatan berbasis digital.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2026 sebanyak 74,59% penduduk berusia 5 tahun ke atas di Provinsi Sumatera Barat telah mengakses internet dalam tiga bulan terakhir. Tingginya tingkat penggunaan internet tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Sumatera Barat memiliki kesiapan yang semakin baik dalam memanfaatkan berbagai layanan digital. Tingginya penetrasi internet tersebut menjadi salah satu prasyarat berkembangnya layanan kesehatan digital, karena masyarakat memiliki akses yang lebih besar untuk memanfaatkan aplikasi *telemedicine* seperti Halodoc.

Meskipun pemanfaatan internet di Provinsi Sumatera Barat terus meningkat, akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan masih menghadapi berbagai tantangan, terutama bagi masyarakat yang berada di wilayah dengan kondisi geografis yang beragam, seperti daerah pegunungan, pedesaan, dan kepulauan. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat memerlukan waktu dan biaya yang lebih besar untuk memperoleh pelayanan kesehatan secara langsung. Dalam situasi tersebut, *telemedicine* menjadi salah satu inovasi layanan kesehatan digital yang berperan penting dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan karena memungkinkan masyarakat memperoleh konsultasi medis tanpa harus datang ke fasilitas kesehatan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa *telemedicine* mampu meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan, mengurangi waktu dan biaya perjalanan pasien, serta mempercepat proses konsultasi, khususnya bagi masyarakat yang berada di daerah dengan keterbatasan akses terhadap fasilitas kesehatan (Siska et al., 2025).

Peningkatan penggunaan internet dan *smartphone* menyebabkan masyarakat mulai terbiasa menggunakan berbagai layanan digital dalam kehidupan sehari-hari, termasuk layanan konsultasi kesehatan online. Kondisi ini mendorong berkembangnya berbagai platform *telemedicine* di Indonesia seperti Halodoc, Alodokter, dan KlikDokter yang menyediakan layanan konsultasi kesehatan secara *online* melalui aplikasi digital. Kehadiran berbagai platform tersebut memperlihatkan jika layanan kesehatan digital mulai menjadi bagian penting dalam pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat modern. Survei APJII tahun 2025

menunjukkan bahwa 8,72% masyarakat Indonesia telah menggunakan aplikasi kesehatan online.



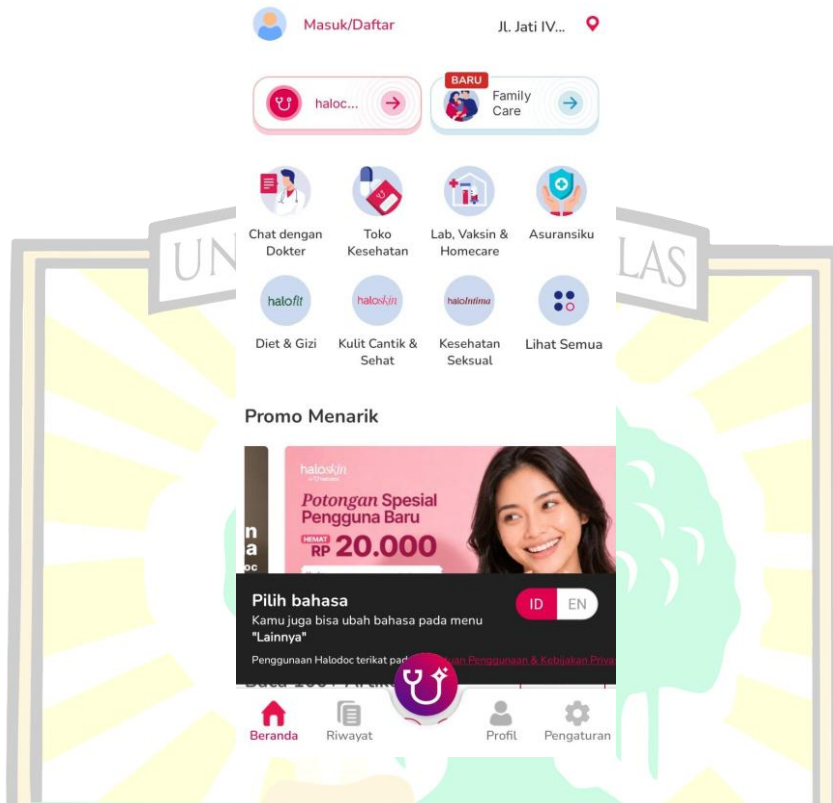
Gambar 1. 1 Aplikasi *telemedicine* di Indonesia

Sumber : Databoks (2025)

Gambar 1.1 menunjukkan persentase penggunaan berbagai aplikasi *telemedicine* di Indonesia berdasarkan hasil survei APJII tahun 2025. Berdasarkan gambar tersebut, Halodoc menjadi aplikasi *telemedicine* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dengan persentase sebesar 41,76%, diikuti oleh Alodokter sebesar 24,29% dan layanan kesehatan pemerintah sebesar 13,6%. Data tersebut menunjukkan bahwa Halodoc memiliki tingkat penggunaan yang lebih tinggi dibandingkan platform *telemedicine* lainnya sehingga menjadi objek yang relevan dalam penelitian ini.

Menurut Ellyamurti et al.Al., (2024), Halodoc merupakan platform *telemedicine* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia karena menawarkan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta beragam layanan kesehatan digital yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Penelitian tersebut juga

menunjukkan bahwa kualitas konten, tampilan aplikasi, dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Halodoc.



Gambar 1. 2 Tampilan Beranda Aplikasi Halodoc

Sumber: Aplikasi Halodoc(2026)

Gambar 1.2 menunjukkan tampilan beranda aplikasi Halodoc yang menyediakan berbagai fitur layanan kesehatan digital, seperti *Chat* dengan Dokter, Toko Kesehatan, Pemeriksaan Laboratorium, Vaksinasi, *Home Care*, serta berbagai layanan kesehatan lainnya. Tampilan tersebut memperlihatkan bahwa Halodoc tidak hanya berfungsi sebagai media konsultasi kesehatan, tetapi juga sebagai platform layanan kesehatan digital yang menyediakan berbagai kebutuhan kesehatan dalam satu aplikasi.

Salah satu layanan utama yang paling banyak digunakan dalam aplikasi Halodoc adalah *chat* dengan dokter, yaitu layanan konsultasi kesehatan secara daring yang memungkinkan pengguna berkomunikasi dengan dokter umum

maupun dokter spesialis melalui fitur percakapan (*chat*), panggilan suara, maupun *video call* (Saputra & Dewi, 2022). Layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi kesehatan, konsultasi medis, hingga rekomendasi penanganan awal tanpa harus datang langsung ke fasilitas pelayanan kesehatan. Kemudahan akses tersebut menjadikan layanan konsultasi online sebagai fitur yang paling banyak dimanfaatkan dalam penggunaan aplikasi Halodoc karena mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang cepat, praktis, dan fleksibel. Menurut Amelia (2024), Halodoc merupakan layanan *telemedicine* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia serta menyediakan layanan konsultasi medis secara daring sebagai layanan utamanya. Penelitian tersebut juga menegaskan bahwa kualitas layanan konsultasi menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna dan mendorong penggunaan layanan secara berkelanjutan.

Halodoc tidak hanya menyediakan layanan konsultasi dengan dokter umum, tetapi juga menghadirkan berbagai pilihan layanan konsultasi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan kesehatan pengguna. Melalui satu aplikasi, pengguna dapat berkonsultasi dengan berbagai dokter spesialis maupun tenaga kesehatan lainnya sesuai dengan keluhan yang dialami. Keberagaman layanan tersebut menunjukkan bahwa Halodoc berupaya menyediakan layanan kesehatan digital yang komprehensif sehingga mampu memenuhi kebutuhan pengguna dari berbagai kelompok usia dan kondisi kesehatan. Semakin lengkap layanan yang tersedia, semakin besar pula peluang pengguna untuk menjadikan Halodoc sebagai pilihan utama dalam memperoleh pelayanan kesehatan secara digital. Adapun berbagai jenis layanan konsultasi yang tersedia pada aplikasi Halodoc disajikan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1. 1 Jenis Layanan Konsultasi Online Pada Aplikasi Halodoc

No	Jenis Layanan	No	Jenis Layanan
1	Dokter umum	17	Spesialis gizi klinik
2	Spesialis anak	18	Dokter gigi
3	Spesialis kulit	19	Spesialis saraf
4	Spesialis penyakit dalam	20	Spesialis bedah

5	Spesialis THT	21	Laktasi
6	Spesialis kandungan	22	Perawatan rambut
7	Kesehatan paru	23	Bidanku
8	Psikiater	24	Spesialis jantung
9	Dokter hewan	25	Talk therapy clinic
10	Psikolog klinis	26	Dokter konsulen
11	Spesialis mata	27	Program hamil
12	Seksologi dan reproduksi	28	Fisioterapi & rehabilitasi
13	Layanan kontrasepsi	29	Gangguan kecemasan
14	Pemeriksaan lab	30	Kehamilan
15	Urologi & saluran kemih	31	Andrologi & reproduksi pria
16	Hipertensi	32	Gerd

Sumber: Aplikasi Halodoc (2026)

Seiring dengan meningkatnya pemanfaatan *telemedicine* di Indonesia, aplikasi Halodoc terus memperluas jangkauan layanannya ke berbagai wilayah di Indonesia. Halodoc telah menjangkau hampir seluruh wilayah di Indonesia dengan didukung jutaan pengguna aktif serta jaringan ribuan rumah sakit, apotek, laboratorium, dan tenaga kesehatan yang tersebar di berbagai provinsi. Perluasan layanan tersebut menunjukkan bahwa Halodoc tidak hanya berfokus pada kota-kota besar, tetapi juga telah tersedia dan dapat diakses oleh masyarakat di berbagai daerah, termasuk Provinsi Sumatera Barat, sehingga masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memanfaatkan layanan konsultasi kesehatan secara digital. Halodoc menyebutkan bahwa platformnya telah menjangkau hampir seluruh wilayah Indonesia dengan lebih dari 20 juta pengguna aktif bulanan, serta bermitra dengan lebih dari 2.000 rumah sakit, 4.000 apotek, dan ribuan dokter berlisensi.

Salah satu bentuk implementasi layanan *telemedicine* di Provinsi Sumatera Barat adalah melalui pemanfaatan aplikasi Halodoc yang bekerja sama dengan beberapa rumah sakit dan klinik yang ada di Sumatera barat. Berikut daftar nama-nama rumah sakit dan klinik yang bekerja sama dengan aplikasi Halodoc:

Tabel 1. 2 Fasilitas kesehatan sumatera barat yang ada di Halodoc

No	Fasilitas kesehatan	No	Fasilitas kesehatan
1.	Klinik Intan Sari	13.	RSIA Lenggogni
2.	RS Naili DBS Padang	14.	Optic Melawi Plaza Andalas
3.	Zicronic Dental Clinic	15.	RSIA Cicik
4.	Pramita Laboratory Clinic A Yani Padang	16.	RS Hermina Padang
5.	RSIA Restu Ibu Padang	17.	RSIA Mutiara Bunda Padang
6.	Klinik Utama Medikids by MHDC Wakaf Padang	18.	Optik Melawi Transmart Padang
7.	Diagnos Laboratorium Padang	19.	Semen Padang Hospital
8.	RSU Bunda Padang	20.	RS Islam Siti Rahmah Padang
9.	Klinik WD Farma	21.	RSIA Fadhila Batusangkar
10.	RS Ibnu Sina	22.	RS Madina Bukit Tinggi
11.	OptiK Melawi Payakumbuh	23.	RSKIA Payakumbuh
12.	RSKM Regina Eye Center	24.	RS Khusus Bedah Ropanasuri

Sumber: Aplikasi Halodoc (2026)

Berdasarkan tabel 1.2 hasil observasi peneliti pada aplikasi Halodoc menunjukkan bahwa terdapat berbagai fasilitas pelayanan kesehatan di Provinsi Sumatera Barat yang telah tersedia dalam ekosistem layanan Halodoc, meliputi rumah sakit, rumah sakit ibu dan anak, klinik, laboratorium, dan optik. Keberadaan fasilitas kesehatan tersebut menunjukkan bahwa layanan Halodoc tidak hanya menyediakan layanan konsultasi online (*Chat* dengan Dokter) sebagai layanan utama, tetapi juga menyediakan tindak lanjut pelayanan kesehatan apabila pengguna memerlukan pemeriksaan atau penanganan lebih lanjut. Melalui layanan konsultasi online, dokter dapat memberikan rekomendasi kepada pengguna untuk melakukan pemeriksaan lanjutan, berkonsultasi dengan dokter spesialis, maupun mendapatkan pelayanan secara langsung pada fasilitas kesehatan yang tersedia dalam aplikasi Halodoc. Dengan demikian, keberadaan berbagai fasilitas pelayanan kesehatan di Provinsi Sumatera Barat semakin memperkuat bahwa aplikasi Halodoc telah menjangkau wilayah tersebut dan mendukung kesinambungan pelayanan kesehatan mulai dari konsultasi online hingga pelayanan kesehatan secara langsung sesuai kebutuhan pasien.

Pemanfaatan aplikasi Halodoc oleh masyarakat tidak hanya didorong oleh kebutuhan untuk memperoleh layanan konsultasi kesehatan secara daring, tetapi juga oleh kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan data pribadi, kualitas informasi yang disajikan, serta kenyamanan dalam mengakses berbagai layanan kesehatan dalam satu platform. Kemudahan tersebut menjadikan Halodoc sebagai salah satu pilihan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan secara digital. Menurut Chandra & Tan (2022), keputusan masyarakat untuk terus menggunakan aplikasi Halodoc dipengaruhi oleh kualitas antarmuka aplikasi (*user interface quality*), kualitas informasi, persepsi keamanan (*perceived security*), perlindungan privasi (*perceived privacy*), serta kepercayaan (*e-trust*) dan kepuasan (*E-Satisfaction*) yang dirasakan selama menggunakan aplikasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi Halodoc tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur yang dimiliki, tetapi juga oleh kemampuan aplikasi dalam memberikan pengalaman layanan digital yang aman, mudah digunakan, dan mampu memenuhi harapan pengguna.

Seiring dengan perkembangan layanan kesehatan berbasis digital di Indonesia, Halodoc terus memperluas jangkauan layanan kesehatan yang dapat diakses oleh masyarakat di berbagai wilayah. Halodoc menyatakan bahwa platformnya telah menjangkau hampir seluruh wilayah Indonesia dengan lebih dari 20 juta pengguna aktif, serta didukung oleh kemitraan dengan lebih dari 2.000 rumah sakit, 4.000 apotek, dan ribuan dokter berlisensi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Halodoc memiliki cakupan penggunaan yang luas dalam penyediaan layanan kesehatan berbasis digital di Indonesia. Untuk memperoleh gambaran mengenai perhatian masyarakat terhadap Halodoc pada tingkat wilayah, Google Trends digunakan untuk melihat pola minat penelusuran terhadap kata kunci “Halodoc” berdasarkan subwilayah di Indonesia. Berdasarkan data Google Trends dalam lima tahun terakhir, terdapat variasi tingkat minat penelusuran terhadap Halodoc antarprovinsi. DKI Jakarta memiliki tingkat minat penelusuran tertinggi dengan indeks 100, sedangkan Provinsi Sumatera Barat berada pada peringkat ke-15 dengan indeks 43. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kata kunci

“Halodoc” juga memiliki tingkat minat penelusuran di Provinsi Sumatera Barat, meskipun berada di bawah beberapa provinsi lainnya.

Data Google Trends tersebut tidak digunakan untuk mengestimasi jumlah pengguna Halodoc di Sumatera Barat, melainkan sebagai data pendukung untuk menggambarkan tingkat minat penelusuran masyarakat terhadap Halodoc berdasarkan wilayah. Adanya minat penelusuran terhadap Halodoc di Sumatera Barat, disertai dengan ketersediaan layanan dan fasilitas kesehatan yang terhubung dengan ekosistem Halodoc di wilayah tersebut, memberikan konteks yang relevan untuk mengkaji perilaku pengguna layanan konsultasi online Halodoc di Sumatera Barat.



Gambar 1. 3 Minat Penelusuran “Halodoc” Menurut Subwilayah di Indonesia

Sumber: Google Trend (2026)

Perkembangan layanan kesehatan berbasis digital di Sumatera Barat juga terlihat pada rumah sakit konvensional yang mulai mengadopsi teknologi digital dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Salah satunya adalah RSUP Dr. M. Djamil Padang yang menyediakan layanan konsultasi online melalui SI-HOTRI (Sistem Informasi Homecare Geriatri). Kehadiran layanan tersebut memungkinkan masyarakat memperoleh akses konsultasi secara daring sebagai salah satu alternatif pelayanan tanpa harus selalu melakukan kunjungan secara langsung ke rumah sakit. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan kesehatan tidak hanya dilakukan oleh platform telemedicine seperti Halodoc, tetapi juga mulai diterapkan oleh rumah sakit konvensional dalam memperluas akses pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa

persaingan dalam penyediaan layanan kesehatan berbasis digital semakin berkembang. Halodoc tidak hanya menghadapi persaingan dari platform *telemedicine* lainnya, tetapi juga dari rumah sakit yang mulai mengintegrasikan layanan digital ke dalam pelayanan kesehatan. Kondisi persaingan tersebut menjadikan kualitas layanan elektronik dan kepercayaan pengguna sebagai aspek yang penting bagi Halodoc dalam mempertahankan kepuasan serta mendorong pengguna untuk terus menggunakan layanan konsultasi online secara berkelanjutan.

Sebagai platform layanan kesehatan digital, Halodoc dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan usia, pekerjaan, maupun latar belakang pengguna. Aplikasi ini dapat dimanfaatkan oleh pelajar, mahasiswa, pekerja, ibu rumah tangga, hingga lanjut usia yang membutuhkan akses layanan kesehatan secara cepat dan fleksibel. Kemudahan akses melalui perangkat digital menjadikan Halodoc sebagai alternatif pelayanan kesehatan yang dapat digunakan kapan saja dan di mana saja sesuai dengan kebutuhan pengguna. Menurut Azizah et al., (2024), meskipun layanan *telemedicine* dapat dimanfaatkan oleh seluruh kelompok masyarakat, generasi Z merupakan salah satu kelompok yang menunjukkan minat tinggi dalam menggunakan Halodoc karena memiliki tingkat literasi digital yang lebih baik, terbiasa memanfaatkan teknologi dalam aktivitas sehari-hari, serta lebih menyukai layanan yang praktis, cepat, dan fleksibel. Temuan tersebut menunjukkan bahwa karakteristik pengguna yang beragam menuntut aplikasi Halodoc untuk mampu memberikan kualitas layanan digital yang konsisten sehingga dapat memenuhi harapan seluruh pengguna.



Gambar 1.4 Layanan Konsultasi Online melalui SI-HOTRI RSUP Dr. M. Djamil Padang

Sumber: SI-HOTRI RSUP Dr. M. Djamil Padang (2026)

Selain kualitas layanan elektronik, Tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi juga menjadi faktor penting dalam layanan konsultasi kesehatan online. Pengguna layanan *telemedicine* harus memberikan data pribadi dan informasi kesehatan yang bersifat sensitif kepada aplikasi sehingga aspek keamanan data, privasi, serta kredibilitas layanan menjadi hal yang sangat diperhatikan pengguna. penelitian Arfiansyah & widyastuti (2024), menjelaskan bahwa *E-Trust* memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap keamanan dan layanan yang diberikan aplikasi tersebut. Kondisi tersebut memperlihatkan jika keberhasilan layanan konsultasi *online* pada aplikasi *telemedicine* bukan hanya ditetapkan banyaknya pengguna aplikasi, akan tetapi akibat dari kemampuan aplikasi dalam memberikan kualitas layanan elektronik yang baik serta membangun kepercayaan pengguna bagi layanan yang diberikan. Ketika pengguna merasa puas bagi pengalaman penggunaan layanan konsultasi online, maka pengguna akan cenderung memiliki niat untuk terus menggunakan layanan tersebut dimasa mendatang atau *Continuance Intention* (Prayitno et al., 2023). Hal tersebut memperlihatkan jika *e- service quality*, *e-trust*, *E-Satisfaction*, dan *Continuance Intention* menjadi faktor yang saling berkaitan dalam penggunaan layanan konsultasi online pada aplikasi kesehatan digital.

Tabel 1. 4 Ulasan Positif Pengguna Halodoc Pada Layanan Konsultasi Online

No	Nama pengguna	Tanggal	Ringkasan ulasan
1	Dini sare	09 Mei 2026	Halodoc mempermudah masyarakat melakukan konsultasi kesehatan tanpa harus datang ke rumah sakit sehingga layanan menjadi lebih praktis
2	Sindi mariam	18 Mei 2026	Customer service memberikan respons yang cepat dan ramah sehingga pengguna merasa puas dan rutin melakukan konsultasi dengan dokter yang sama
3	Anik	21 Mei 2026	Halodoc membantu pengguna berkonsultasi kapan saja tanpa harus datang ke rumah sakit dan obat dapat langsung diantar
4	Fince Onenu	23 Juni 2026	Dokter responsive, resep dan surat sakit dapat diperoleh secara online
5	Nadifa	08 Juli 2026	Dokter memberikan penjelasan yang mudah di pahami sehingga pengguna merasa terbantu selama konsultasi online

Sumber: *Google Play Store Halodoc (2026)*

Tabel 1.4 menunjukkan sebagian pengguna memberikan ulasan positif terhadap layanan konsultasi online Halodoc. Pengguna menilai bahwa layanan konsultasi online Halodoc mampu memberikan kemudahan dalam memperoleh layanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Selain itu, pengguna juga mengapresiasi kecepatan respons dokter, kemudahan berkomunikasi selama proses konsultasi, kejelasan informasi dan penjelasan yang diberikan, serta

kemudahan memperoleh resep obat maupun surat keterangan sesuai kebutuhan. Beberapa pengguna juga menyatakan bahwa layanan konsultasi online Halodoc praktis digunakan kapan saja dan di mana saja, sehingga memberikan pengalaman yang memuaskan dan mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa mendatang. Ulasan-ulasan positif tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik yang baik berpotensi membangun kepercayaan pengguna, meningkatkan kepuasan, serta mendorong keberlanjutan penggunaan (*Continuance Intention*) terhadap layanan konsultasi online Halodoc.

Tabel 1. 5 Ulasan Negatif Pengguna Halodoc Pada Layanan Konsultasi Online

No	Nama pengguna	Tanggal	Ringkasan ulasan
1	Dammil Hlw	10 Mei 2026	Sesi konsultasi berakhir sebelum masalah selesai sehingga pengguna merasa kecewa dan tidak berniat menggunakan Halodoc kembali apabila tidak ada perbaikan layanan.
2	Vira Hanif Prasetyo	15 April 2026	Pengguna mengalami gangguan saat konsultasi melalui <i>chat</i> dan kesulitan menghubungi customer service sehingga merasa dirugikan
3	Thv,gf	02 Juni 2026	Pengguna mengalami kendala pada fitur <i>chat</i> t sehingga pesan tidak terkirim dan waktu konsultasi berkurang
4	Rosyada Maqvira	09 Juni 2026	Dokter tidak memberikan respons hingga waktu konsultasi habis meskipun pengguna telah melakukan pembayaran

5	Ajeng Eksa Priasni	19 Juni 2026	Surat rujukan tidak dapat dibuka dan customer service belum memberikan solusi yang memadai
---	--------------------	--------------	--

Sumber: Google Play Store Halodoc (2026)

Tabel 1.5 menunjukkan masih ditemukan sejumlah ulasan negative dari pengguna terkait layanan konsultasi online Halodoc. Beberapa pengguna mengeluhkan adanya gangguan pada fitur *chat* yang menyebabkan pesan tidak terkirim, keterlambatan respons dokter, berakhirnya sesi konsultasi sebelum permasalahan kesehatan terselesaikan, serta kendala dalam mengakses surat rujukan. Selain itu, terdapat pengguna yang merasa layanan pelanggan (*customer service*) belum mampu memberikan solusi secara cepat dan efektif terhadap permasalahan yang dialami. Kondisi tersebut mengakibatkan pengguna merasa kecewa karena layanan yang diterima belum sesuai dengan harapan, bahkan sebagian pengguna menyatakan keengganan untuk kembali menggunakan layanan konsultasi online Halodoc apabila kualitas layanan tidak mengalami perbaikan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek kualitas layanan elektronik yang perlu ditingkatkan, karena dapat memengaruhi tingkat kepercayaan, kepuasan, serta niat pengguna untuk terus menggunakan layanan konsultasi online Halodoc.

Berbagai permasalahan layanan yang dialami pengguna juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna bagi layanan konsultasi *online*. Pengguna yang merasa pengalaman penggunaan layanan tidak sesuai dengan harapan cenderung merasa kecewa bagi layanan yang diberikan aplikasi. Selain itu, pengalaman penggunaan yang buruk juga dapat memengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan layanan konsultasi *online* di masa mendatang atau *Continuance Intention*. Hal tersebut terlihat dari salah satu ulasan pengguna yang menyatakan bahwa dirinya berencana untuk tidak menggunakan Halodoc kembali apabila tidak terdapat perbaikan layanan yang lebih baik. Sebab itu perusahaan perlu memahami faktor-faktor yang dapat memengaruhi *E-Satisfaction* dan *Continuance Intention*

pengguna agar mampu mempertahankan penggunaan layanan konsultasi online di tengah meningkatnya persaingan layanan kesehatan digital.

Perkembangan penggunaan layanan kesehatan digital di Indonesia menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data *Google Play Store* tahun 2025, aplikasi Halodoc telah diunduh lebih dari 10 juta kali dengan jumlah ulasan pengguna mencapai lebih dari 494 ribu ulasan. Data tersebut memperlihatkan jika Halodoc menjadi salah satu aplikasi layanan kesehatan digital yang banyak digunakan masyarakat Indonesia. Namun, tingginya jumlah pengguna aplikasi juga meningkatkan tuntutan pengguna bagi kualitas layanan konsultasi online yang diberikan aplikasi.

Selain itu, penelitian oleh Arfiansyah & widyastuti (2024), memperlihatkan jika *E-Service Quality* dan *E-Trust* memiliki pengaruh bagi *E-Satisfaction* dan *Continuance Intention* pengguna layanan digital. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kualitas layanan elektronik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, sedangkan rendahnya kualitas layanan dapat menurunkan niat penggunaan berkelanjutan pengguna bagi suatu aplikasi digital. Hasil penelitian tersebut memperlihatkan jika kualitas layanan dan kepercayaan pengguna menjadi faktor penting dalam mempertahankan penggunaan layanan digital secara berkelanjutan.

Meskipun hubungan antara *E-Service Quality*, *e-trust*, *E-Satisfaction*, dan *Continuance Intention* telah banyak diteliti pada berbagai platform digital, hasil penelitian sebelumnya masih menunjukkan temuan yang belum konsisten. Penelitian Arfiansyah & widyastuti (2024), menemukan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuance Intention*, sedangkan *E-Trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Continuance Intention*, namun *E-Satisfaction* mampu memediasi hubungan antara *E-Service Quality* maupun *E-Trust* terhadap *Continuance Intention*. Di sisi lain, penelitian Yenchristie & Efendi (2025), menunjukkan bahwa tidak seluruh dimensi *E-Service Quality* berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna Halodoc. Variabel *user interface*,

responsiveness, dan *trust* tidak memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan, sedangkan *need fulfillment* dan *customer service* terbukti berpengaruh signifikan.

Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan elektronik dan kepercayaan terhadap perilaku pengguna aplikasi kesehatan digital masih memerlukan pengujian lebih lanjut. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada kepuasan pengguna atau *e-loyalty*, sedangkan penelitian yang menguji *Continuance Intention* dengan menempatkan *E-Satisfaction* sebagai variabel mediasi pada konteks layanan konsultasi online Halodoc masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian tersebut dengan menganalisis peran *E-Satisfaction* dalam memediasi pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *Continuance Intention* pengguna layanan konsultasi online pada aplikasi Halodoc.

Berdasarkan berbagai permasalahan dan hasil penelitian sebelumnya, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi *Continuance Intention* pengguna layanan konsultasi online pada aplikasi Halodoc. Studi ini penting dilakukan karena meningkatnya penggunaan layanan kesehatan digital harus diimbangi dengan kualitas layanan elektronik dan tingkat kepercayaan pengguna yang baik agar pengguna tetap memiliki keinginan untuk terus menggunakan layanan konsultasi online di masa mendatang.

Meskipun Halodoc telah digunakan sebagai salah satu layanan kesehatan digital di Sumatera Barat, penelitian yang secara khusus mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi *Continuance Intention* pengguna layanan konsultasi online pada aplikasi Halodoc di Sumatera Barat masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan pada objek, wilayah, maupun model penelitian yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pengguna dalam

mempertahankan penggunaan layanan konsultasi online Halodoc di Sumatera Barat.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan berkelanjutan layanan konsultasi *online* serta menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Berdasarkan fenomena, permasalahan, serta gap penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, studi ini dilakukan guna mengkaji ***Continuance Intention Pengguna Layanan Konsultasi Online Pada Aplikasi Halodoc: Mediasi E-satisfaction Pada Hubungan E-service quality dan E-trust di Sumatera Barat.***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam studi ini adalah

1. Bagaimanakah pengaruh *E-Service Quality* bagi *E-Satisfaction* pengguna layanan konsultasi *online* pada aplikasi Halodoc di Sumatera barat?
2. Bagaimanakah pengaruh *E-Trust* bagi *E-Satisfaction* pengguna layanan konsultasi *online* pada aplikasi Halodoc di Sumatera barat?
3. Bagaimanakah pengaruh *E-Satisfaction* bagi *Continuance Intention* pengguna layanan konsultasi *online* pada aplikasi Halodoc di Sumatera barat?
4. Bagaimanakah pengaruh *E-Service Quality* bagi *Continuance Intention* pengguna layanan konsultasi *online* pada aplikasi di Sumatera barat?
5. Bagaimanakah pengaruh *E-Trust* bagi *Continuance Intention* pengguna layanan konsultasi *online* pada aplikasi di Sumatera barat?
6. Bagaimanakah peran *E-Satisfaction* dalam memediasi pengaruh *E-Service Quality* bagi *Continuance Intention* pengguna layanan konsultasi *online* pada aplikasi Halodoc di Sumatera barat?

7. Bagaimanakah peran *E-Satisfaction* dalam memediasi pengaruh *E-Trust* bagi *Continuance Intention* pengguna layanan konsultasi *online* pada aplikasi Halodoc di Sumatera barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari studi ini adalah

1. Untuk mengkaji pengaruh *E-Service Quality* bagi *E-Satisfaction* pengguna layanan konsultasi *online* pada aplikasi Halodoc di Sumatera barat .
2. Untuk mengkaji pengaruh *E-Trust* bagi *E-Satisfaction* pengguna layanan konsultasi *online* pada aplikasi Halodoc di Sumatera barat.
3. Untuk mengkaji pengaruh *E-Satisfaction* bagi *Continuance Intention* pengguna layanan konsultasi *online* pada aplikasi Halodoc di Sumatera barat.
4. Untuk mengkaji pengaruh *E-Service Quality* bagi *Continuance Intention* pengguna layanan konsultasi *online* pada aplikasi Halodoc di Sumatera barat.
5. Untuk mengkaji pengaruh *E-Trust* bagi *Continuance Intention* pengguna layanan konsultasi *online* pada aplikasi Halodoc di Sumatera barat.
6. Untuk mengkaji peran *E-Satisfaction* dalam memediasi pengaruh *E-Service Quality* bagi *Continuance Intention* pengguna layanan konsultasi *online* pada aplikasi Halodoc di Sumatera barat.
7. Untuk mengkaji peran *E-Satisfaction* dalam memediasi pengaruh *E-Trust* bagi *Continuance Intention* pengguna layanan konsultasi *online* pada aplikasi Halodoc di Sumatera barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang dapat diambil dari studi ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Studi ini diproyeksikan memberi kontribusi ilmiah bagi perkembangan ilmu manajemen pemasaran, terutama yang berkaitan dengan layanan kesehatan berbasis digital. Hasil dari kajian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademis yang menjelaskan sejauh mana *E-Satisfaction* mampu memediasi hubungan antara *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap intensitas penggunaan berkelanjutan (*Continuance Intention*) pada layanan konsultasi online Halodoc. Selain itu, studi ini juga diharapkan mampu memperluas literatur mengenai penerapan konsep pemasaran digital dan perilaku konsumen dalam konteks layanan kesehatan berbasis aplikasi seperti Halodoc, yang hingga kini masih relatif jarang diteliti. Artinya studi ini bisa jadi landasan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji hubungan antara kualitas layanan, *ESERVQUAL*, *E-trust*, *E-Satisfaction*, dan *Continuance Intention* di era digital.

2. Manfaatkan Praktis

Secara praktis, hasil studi ini dimaksudnya bisa memberi manfaat bagi:

1. Manajemen Halodoc untuk meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki dimensi yang masih lemah (misalnya peningkatan kepatuhan pengguna bagi rekomendasi dokter), serta merancang strategi pemasaran berbasis pengalaman pengguna.
2. Masyarakat dan pengguna aplikasi Halodoc sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memanfaatkan layanan *telemedicine*, khususnya dalam konsultasi online yang tepat dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya kesehatan.
3. Penyedia layanan kesehatan lain yang ingin mengembangkan platform serupa, sehingga dapat belajar dari strategi Halodoc dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas pengguna.