BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Adanya perkembangan era digital dan internet setiap tahunnya selalu mengalami kenaikan. Menurut *We Are Social Hootsuit*e, kembali menghasilkan data digital dunia pada tahun 2020. Berdasarkan data disebutkan bahwa total populasi di Indonesia sejumlah 7,750 miliar, pengguna telepon seluler 5,190 miliar, pengguna internet 4,450 miliar dan pengguna media sosial aktif sejumlah 3,800 miliar. Berikut tampilan Gambar 1.1 menjelaskan data internet dan tren pada media sosial di negara Indonesia. Berdasarkan total populasi di Indonesia yang berjumlah 272, 1 juta jiwa. Oleh karena itu, presentase yang berjumlah 59% dari j umlah penduduk Indonesia, telah menggunakan sosial media.

Gambar 1. 1. *Data Hootsuite 2020*

(Sumber: Hotsuite.com, 2020)

Adanya kenaikan dan perkembangan digital di Indonesia. Berdasarkan data *Hotsuite.com* tahun 2020 waktu rata-rata menggunakan internet melalui perangkat apapun sebanyak 7 jam 59 menit. Penggunaan sosial media dengan waktu 3 jam 26 menit. *Platform* media soaial yang paling banyak digunakan pada urutan pertama ialah Youtube dengan presentase 88%, kemudian urutan kedua Whatsapp sejumlah 84%, urutan ke tiga Facebook dengan presentase 82%, kemudian urutan ke empat dilanjutkan dengan aplikasi Instagram 79% dan urutan terkahir yaitu Twitter sebesar 56%. Bedasarkan lima urutan *platforms* media sosial yang paling sering digunakan oleh pengguna sosial media (Hotsuite.com, 2021).

Adanya kemajuan digital yang kian meningkat memberikan dampak positif bagi penggunanya. Manfaat dari internet adalah sarana komunikasi, seperti mengakses informasi, ilmu pengetahuan, edukasi, dalam berbagai bidang alamat, pemetaan, bisnis serta hiburan (Kompas.com, 2020). Sarana komunikasi dan konektivitas dengan adanya internet menghubungkan hampir setiap orang dari seluruh dunia. Tidak hanya dari sarana komunikasi internet memberikan akses informasi, pengetahuan dan edukasi seperti dengan adanya *Google* kita bisa mencari informasi apapun. Kemajuan digital memudahkan sektor bisnis untuk melakukan kegitan jual-beli dan transaksi. Tidak hanya dari sektor bisnis yang kini memanfaatkan teknologi, dunia kesehatan dan bidang kedokteran pun memanfaatkan perkembangan digital untuk memudahkan pasien (Kompas.com, 2020).

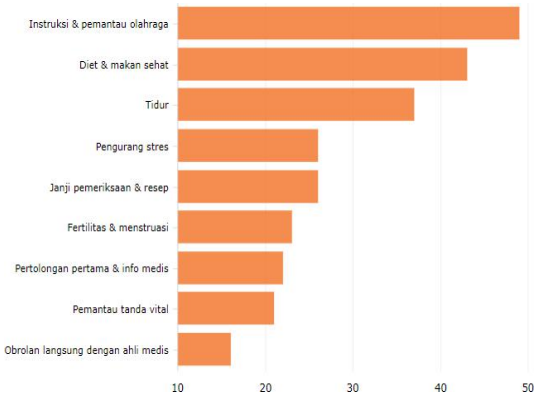
Unsur kesehatan merupakan bagian yang sangat utama dalam hidup, namun masih banyak pribadi yang tidak perduli dengan kesehatannya. Terdapat berbagai cara untuk menjaga kesehatan adalah dengan memperhatikan makanan bergizi dan

bernutrisi untuk di konsumsi, manfaatnya adalah dengan mengkonsumsi kebutuhan makanan yang bergizi memberikan nutrisi untuk tubuh, kemudia menjaga kestabilan sel dan orangan tubuh (Kompas.com, 2020). Memanfaatkan pola istirahat dengan waktu tidur yang cukup di malam hari dapat menjaga daya tahan tubuh tetap kuat berbeda dengan tidak memanfaatkan waktu dan istirahat yang cukup, serta pola tidur yang kurang baik karena dapat melemahkan kondisi tubuh sehingga lebih mudah terserang penyakit dan mudah letih. Tidak lupa olahraga dapat meningkatkan daya tahan tubuh dan stamina. Oleh karena itu, dalam sehari diperlukan untuk memanfaatkan waktu berolahraga. Selanjutnya dengan mengelola tingkat stres karena kecemasan dalam tingkat yang tinggi dapat melemahkan sistem imunitas dan dikaitkan dengan sejumlah penyakit (Cnnindonesia.com, 2020).

Peduli kesehatan di dalam kehidupan juga tidak luput dari peran dokter, dengan adanya peran dokter yaitu untuk menangani pasien. Dokter menjadi pendamping bagi pasien, dokter juga memberikan edukasi kepada pasien dengan menjelaskan detail apa saja yang dilakukan oleh dokter terhadap pasien sampai pasien memahami arahan dokter, tidak lupa dokter memberikan informasi mengenai kesehatan pasien. Dokter juga berperan untuk memberikan *support*, memeriksa kesehatan, dan memberikan resep dan obat (Kompaslyefstle.com, 2017). Adanya perkembangan era digital yang saat ini semakin kian dibutuhkan oleh pasar, oleh karena itu perkembangan digital menjadi hal utama dalam kemajuan suatu bisnis khususnya dalam banyak sektor industri. Oleh karena itu perkembangan digital menjadi salah satu cara untuk tetap mempertahankan eksistensi dan bersaing di dunia dalam berbagai bidang industri. Perusahaan yang terlambat melakukan perkembangan digitalisasi dapat digantikan oleh kompetitor bahkan sampai ke tahap gulung tikar. Perkembangan digitalisasi juga melibatkan sektor transportasi, perbankan, serta

logistik. Tidak ketinggalan hal utama dari pemanfaatan perkembangan digitalisasi ,juga sudah mulai masuk dalam dunia jasa kesehatan. Adanya perkembangan teknologi dan media digital telah membuat semakin banyak jumlah manusia yang terhubung sehingga membentuk suatu aplikasi yang dapat diakses serta dapat saling memberikan berbagai macam informasi seputar kesehatan (Sanjeev P. Bhavnani *et al,* 2016). Adanya perkembangan digital memberikan dampak perubahan kepada dunia kesehatan. Oleh karena itu dalam aspek kesehatan mengalami perubahan yang kini cukup besar.

Saat ini perkembangan teknologi di bidang kesehatan yaitu suatu aplikasi kesehatan digital akan memudahkan pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan. Dahulu sebelum perkembangan digital dan media sosial berkembang pesat sebagai seorang pasien harus berkunjung kerumah sakit untuk menemui dokter (Cnnindonesia, 2019), namun dengan perkembangan digital dan media sosial saat ini, layanan kesehatan lah yang mendekatkan diri ke pasien dengan melalui *mobile apps* kesehatan (Klikdokter.com, 2021). Seperti Gambar 1. 2 menjelaskan penggunaan aplikasi kesehatan semakin berkembang, berikut tampilannya.

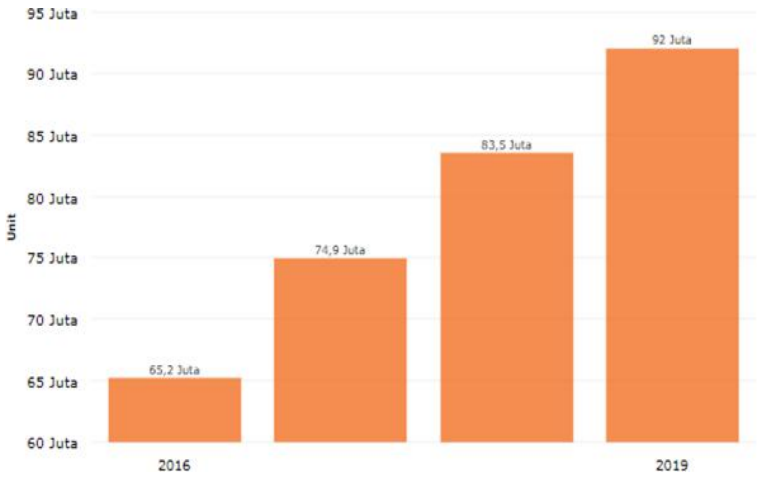


Gambar 1.2 ***Penggunaan Aplikasi Kesehatan***

(Sumber: Databooks.com, 2019)

Melihat kemajuan perkembangan teknologi di era digital, dengan memanfaatkan aplikasi digital yang semakin berkembang. Selain aplikasi kesehatan, berbagai teknologi di bidang kesehatan untuk berkonsultasi , aplikasi lain juga lahir untuk mempermudah pengguna. Berdasarkan Gambar 1.2 penggunaan aplikasi kesehatan berdasarkan Databooks.com tahun 2019 perkembangan teknologi di bidang kesehatan semakin berkembang. Penggunaan aplikasi dalam bidang kesehatan seperti instruksi dan pemantau olahraga menjadi nomor satu dan dilanjutkan dengan aplikasi diet dan makan sehat. Adanya teknologi di bidang kesehatan digital semakin berkembang pada tahun 90-an dengan diperkenalkannya telemedika *(telemedicine)* atau praktik pelayanan kesehatan dengan menggunakan perangkat komunikasi seperti audio, visual, dan data untuk kepentingan konsultasi, mendiagnosis, perawatan serta pengobatan. Kemudian memasuki era milenial, teknologi kesehatan di Indonesia pun semakin berkembang dengan munculnya rekam medis kemudian dilanjutkan dengan adanya aplikasi elektronik. Serta situs informasi kesehatan juga semkin menjamur dan dilengkapi dengan fitur konsultasi seperti daring dengan dokter secara *real- time* dan apotek daring (Kompas.com, 2020). Seiring berjalannnya waktu munculah perkembangan teknologi di revolusi industri 4. 0. Dimana revolusi tersebut memberikan kesempatan yang berpotensi untuk perkembangan pelaku pada sektor *start up* berbasis digital. Berdasarkan data (Risetemarket.com, 2020) pengguna telepon seluler di negara Indonesia pada tahun 2019 mencapai angka sejumlah 92 juta orang. Gambar 1.3 menjelaskan data pengguna *smartphone* di Indonesia.

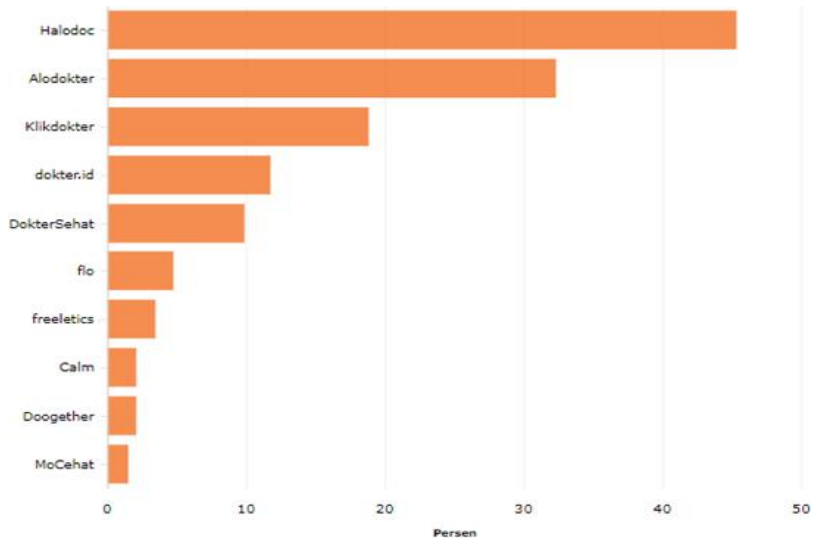
Perkembangan telepon seluler di Indonesia mencapai angka sejumlah 92 juta orang. Adanya pengguna telepon seluler terbanyak dengan urutan nomor 4 adalah negara Indonesia, setelah negara China, kemudian negara India dan negara Amerika (Emarketer, 2015). Berdasarkan Gambar 1.3 data pengguna telepon seluler di Indonesia pada tahun 2016 pengguna telepon seluler di Indonesia dengan jumlah 65,2 juta, kemudian pada tahun 2017 mengalami peningkatan sebanyak 74,9 juta, dan pada tahun 2018 mengalami peningkatan kembali pada angka 83, 5 juta, dan pada tahun 2019 perkembangan smartphone di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan sebanyak 92 juta pengguna smartphone (Databooks, 2019). 2019 perkembangan smartphone di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan sebanyak 92 juta pengguna smartphone (Databooks, 2019)



Gambar 1. 3 ***Data pengguna telepon seluler di Indonesia***

(Sumber: Databooks.com, 2019)

Oleh karena itu, dengan perkembangan digital dan penggunaan *smartphone* yang selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Menciptakan ide baru untuk membuat aplikasi kesehatan yang bertujuan untuk membantu dan meringankan hambatan pengguna terhadap jarak dan waktu agar dapat diatasi dengan kemudahan melalui aplikasi kesehatan (Kompas.com, 2020). Adanya aplikasi kesehatan digital di Indonesia memberikan kemudahan di tanah air seperti menjadi akses informasi dan edukasi, dengan adanya aplikasi *mobile* kesehatan menjadi wadah yang berkompeten untuk dapat memberikan informasi kesehatan kemudian meningkatkan pemahaman dan keperdulian masyarakat terhadap kesehatan supaya semakin meningkat (Kompas, 2020). Aplikasi kesehatan digital juga dapat memberikan diagnosa awal kepada pengguna untuk dapat memberikan bantuan pertama yang akan digunakan. Menghubungi dokter dan info rumah sakit, dengan *mobile* aplikasi kesehatan yang terhubung pada pihak rumah sakit maupun tempat pelayanan umum medis lainnya, fitur-fitur aplikasi kesehatan tersebut memberikan bantuan dan kemudahan pengguna yang ingin membuat jadwal konsultasi dengan para dokter (Halodoc.com, 2020). Kemudian pada aplikasi kesehatan digital terdapat fitur *support* pasien, dalam hal tersebut fitur *support* pasien berfungsi sebagai pengingat *virtual* pasien yang dapat memeriksa kondisi pasien, dan pengingat untuk jadwal setiap kali pasien atau pengguna minum obat hingga melakukan penjadwalan untuk konsultasi kembali dengan dokter (Nasional kompas.com, 2021). *Mobile* aplikasi memudahkan pengobatan virtual dokter untuk penggunannya. Pada Gambar 1. 4 menjelaskan tampilan data aplikasi kesehatan andalan pengguna pada tahun 2019, berikut tampilannya.



Gambar 1.4 ***Data aplikasi kesehatan andalan pengguna***

(Sumber: Databooks.com, 2019)

Berdasarkan (Databooks.com, 2019), aplikasi kesehatan yang paling utama dan paling banyak di minati adalah Halodoc kemudian Alodokter dan klikdokter. Halodoc adalah start up yang berfokus pada penyedia jasa aplikasi dokter yang berdiri pada tahun 2016. Adanya kehadiran aplikasi Halodoc sangat membantu masyarakat karena aplikasi kesehatan digital tersebut menawarkan kemudahan dan bisa mempersingkat waktu saat masyarakat memerlukan pertolongan dokter yang efeketif dan efisien dan dapat dilakukan dimana saja serta kapan saja. Halodoc bertujuan memudahkan akses kesehatan dengan memanfaatkan *online* untuk bisa berinteraksi langsung dengan dokter pilihan lewat *smartphone* (Halodoc.com, 2017). Tidak hanya halodoc sebagai aplikasi kesehatan adapun aplikasi kesehatan digital Alodokter platform kesehatan yang berdiri pada tahun 2014. Aplikasi kesehatan Alodokter menyediakan informasi akurat, dapat di pahami dengan mudah dan dapat diakses kapanpun dan dimana saja (Alodokter.com, 2020). Selanjutnya 3 aplikasi kesehatan yang paling sering digunakan oleh pasien selain Halodoc dan Alodokter

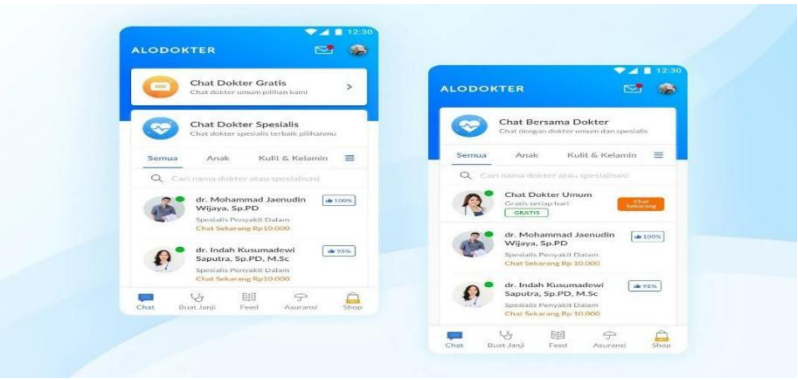
pada urutan nomor satu dan dua, urutan ke tiga terdapat Klikdokter. Klikdokter berdiri terlebih dahulu yaitu sejak tahun 2008 situs *website* Klikdokter berisi mengenai berbagai macam artikel dan video seputar kesehatan yang dibuat oleh para ahli medis. (Klikdokter.com, 2020). Perkembangan aplikasi kesehatan untuk masyarakat, dapat melalui platform aplikasi versi *Android* atau *IOS,* kemudian aplikasi dan *website*. Adanya koneksi melalui internet diperlukan untuk menggunakan layanan aplikasi kesehatan tersebut. Aplikasi kesehatan digital Halodoc berfungsi sebagai wadah untuk menghubungkan masyarakat dengan para ahli medis yang menyediakan layanan kesehatan yaitu melalui dokter umum, dokter spesialis, psikolog, apotek, laboratorium, dan atau jasa pengantaran obat (Halodoc.com, 2021). Aplikasi Halodoc, memberikan pengguna mengenai pilihan dalam memilih ribuan dokter, baik dokter umum maupun dokter ahli sesuai dengan spesialisasinya masing-masing beserta dengan persyaratan yang telah dimiliki yaitu Surat Tanda Registrasi (STR) dan Surat Izin Praktek. (SIP). Oleh karena itu pengguna HaloDoc dapat dengan bebas memilih dokter yang sesuai dengan kebutuhan dalam biaya yang bervariasi, dengan tarif yang telah ditetapkan oleh para dokter dalam aplikasi Halodoc (Halodoc.com, 2020). Berikut pada Gambar 1. 5 tampilan fitur Halodoc pada *smartphone*.

Gambar 1. 5 ***Fitur aplikasi Halodoc***

(Sumber: Kompas.com, 2016)

Berdasarkan Gambar 1.5 fitur aplikasi Halodoc, dapat memberikan pilihan kepada para pengguna untuk bebas memilih antara fitur *voice, video call* atau *chat* agar dapat berkomunikasi dengan para dokter yang terdapat dalam aplikasi Halodoc. Aplikasi HaloDoc juga terintegrasi dengan aplikasi apotek antar, *platform* yang menghubungkan pengguna dengan apotek resmi terdekat lengkap dengan layanan antar yang cepat, serta aman dan nyaman. Aplikasi Halodoc juga menyediakan aplikasi lab, yang memberikan kemudahan pengguna untuk memesan jasa *laboratory test* dari laboratorium resmi yang dapat dilaksanakan dimana saja dengan jadwal yang sudah di tentukan dan di atur terlebih dahulu.(Kompas.com, 2016). Sebelum aplikasi Halodoc menjadi urutan utama yang paling sering digunakan, aplikasi kesehatan Alodokter berdiri terlebih dahulu. Platform kesehatan Alodokter berdiri sejak tahun 2014, Aplikasi kesehatan digital Alodokter dapat menghubungkan pasien dengan total lebih dari 20.000 dokter secara digital. Setiap bulannya aplikasi Alodokter diakses lebih dari 20 juta

pengguna aktif. Alodokter menyediakan fitur *online booking platform* untuk konsultasi dengan dokter, aplikasi Alodokter juga memberikan informasi rumah sakit yang direkomendasikan sesuai lokasi pengguna terdekat, hingga konten informatif yang membahas mengenai masalah kesehatan terkini. Tidak hanya untuk membantu masyarakat aplikasi Alodokter juga menyediakan suatu *platform* yang diutamakan khusus untuk para dokter di Indonesia yang berguna untuk mengembangkan kualitas layanan terbaik (Cahyoprayogo, 2019). Oleh karena itu seluruh layanan aplikasi kesehatan digital Alodokter tersedia dalam versi *web*, dan *mobile apps* dengan respon layanan cepat serta didukung oleh tenaga medis yang tersebar di seluruh masyarakat Indonesia. Aplikasi Alodokter terdiri dari 4 fitur, yaitu *chat* bersama dokter, fitur *booking* dokter dan rumah sakit, fitur proteksi Alodokter yaitu asuransi dari pihak Alodokter kepada pasien, fitur cari rumah sakit (Mentari, 2019). Alokdokter akan merespon chat pasien atau pengguna dengan cepat serta memberikan dukungan untuk kesembuhan atau kesehatan pengguna melalui dokter umum serta spesialis dari seluruh daerah di Indonesia. Biaya konsultasi Alodokter hanya 25. 000 rupiah untuk berkonsultasi secara daring dengan dokter. Berikut pada Gambar 1. 6 tampilan fitur Alodokter.

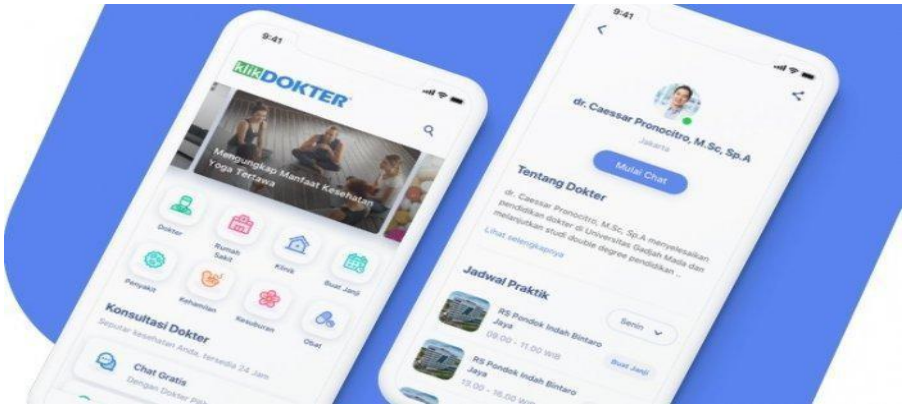


Gambar 1. 6 *Fitur Aplikasi Alodokter*

(Sumber: Alodokter.com, 2020)

Aplikasi Alodokter juga bekerja sama dengan Ikatan Dokter Indonesia (IDI), pada kegiatan kerja sama Alodokter dengan Ikatan Dokter Indonesia (IDI) pihak Alodokter menyediakan suatu *platform* bernama Alomedika yang bertujuan untuk meningkatkan perkembangan teknologi pelayanan medis berbasis data (Kompas.com, 2019). Tidak hanya fitur *chat* bersama dokter, terdapat fitur buat janji konsultasi dengan dokter pada aplikasi Alodokter, kemudian fitur pencarian rumah sakit, serta kemudahan berbelanja kebutuhan kesehatan, dalam aplikasi Alodokter menyediakan fitur artikel kesehatan untuk memberikan informasi dan perlindungan kesehatan (Alodokter.com, 2020). Aplikasi kesehatan digital Alodokter juga menyediakan asuransi kesehatan yaitu proteksi Alodokter.Adanya proteksi Alodokter menawarkan *Unlimited chat* atau chat tanpa batas waktu untuk berkonsultasi dengan para dokter, seperti dokter umum dan dokter specialis dan ahli kesehatan psikolog via aplikasi Alodokter. Adapun bagi pengguna proteksi Alodokter, aplikasi Alodokter juga menawarkan jaminan penggantian tunai biaya rawat inap dan dapat mengajukan *double claims* atau suatu klaim ganda dengan produk perlindungan kesehatan lainnya.Adanya *double claims* atau Penggantian tunai yang akan didapatkan pengguna dalam jumlah sebesar Rp.1.000.000,- /hari rawat inap dengan maksimal sebesar Rp. 30.000.000,- /tahun. Pengajuan klaim cukup dengan mengisi data dan meng*upload* dokumen yang dibutuhkan via aplikasi (Alookter.com, 2020). Proteksi Alodokter ditawarkan dengan harga berlangganan setiap bulannya sejumlah Rp. 95.000,- /bulan. Tidak hanya Halodoc dan Alodokter yang menjadi urutan kedua teratas *start up* dalam bidang kesehatan digital. Sejak tahun 2008 Klikdokter telah menyajikan informasi seputar bidang kesehatan. Klikdokter sudah menjalin kerjasama dengan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes), Ikatan Dokter Indonesia (IDI), serta oranganisasi kesehatan

lainnya baik dari pemerintahan maupun swasta. (Elfaputri, 2015). Beroperasi sejak 2008, namun pada tahun 2008 teknologi belum begitu berkembang dan pada akhirnya di tahun 2013 Klikdokter beralih ke digital, dikarenakan pada tahun 2013 ekosistem *start up* di Indonesia sudah mulai berkembang. Aplikasi kesehatan digital Klikdokter memiliki visi dan misi yang bertujuan untuk dapat memberikan berbagai macam informasi kesehatan yang lebih mendalam kepada masyarakat, karena pemerintah tidak dapat bekerja sendirian dalam hal pelayanan kesehatan untuk memberikan informasi dan perlindungan di dalam bidang kesehatan. Aplikasi Klikdokter memiliki dua fitur aplikasi untuk perangkat android dan dalam waktu dekat aplikasi klikdokter akan segera meluncurkan untuk perangkat IOS. Berikut tampilan Gambar 1.7 fitur apilkasi Klikdokter beroperasi sejak 2008, namun pada tahun 2008 teknologi belum begitu berkembang dan pada akhirnya di tahun 2013 Klikdokter beralih ke digital, dikarenakan pada tahun 2013 ekosistem *start up* di Indonesia sudah mulai berkembang.



Gambar 1.8 ***Fitur Aplikasi Klikdokter***

(Sumber: Klikdokter, 2020)

Aplikasi Klikdokter, mendapatkan keuntungan melalui jalur monetisasi, yaitu proses mengubah sesuatu untuk bisa menjadi keuntungan atau penghasilan, kegiatan yang dapat dilakukan tim adalah dengan cara menggalang dana dari para sponsor yang tertarik untuk beriklan melalui artikel, *live chat*, dan *banner* dalam tiap acara yang dilakukan oleh aplikasi Klikdokter. Acara *offline* di bidang kesehatan banyak dilakukan tim KlikDokter dengan menggandeng instansi kesehatan lainnya. Meski tidak mengejar profit, aplikasi-aplikasi kesehatan digital dan medis sudah menjadi bagian dalam kehidupan sehari-hari untuk masyarakat negara Indonesia. Adanya kehadiran aplikasi kesehatan juga harus menyadarkan para pengguna untuk lebih perduli dalam merawat kondisi kesehatan tubuh. Meski aplikasi kesehatan sangat berguna untuk berlangsungnya kesehatan pengguna. Kesadaran pengguna aplikasi kesehatan untuk lebih berhati-hati terhadap fitur-fitur aplikasi kesehatan, data pengguna dan juga fitur diagnostik yang diberikan aplikasi kesehatan tersebut (Kevinpho, 2015).

Berdasarkan data dari Lembaga Informatika Kesehatan (2015) atau Lembaga IMS menyatakan bahwa terdapat presentase dengan jumlah kurang dari 25% aplikasi kesehatan digital menyampaikan sebuah hal mengenai kesehatan yang kurang sah dan kurang akurat. Hal itu terkait laporan yang menyebutkan bahwa aplikasi kesehatan digital yang sudah digunakan oleh beberapa rumah sakit, namun adanya aplikasi kesehatan tersebut tidak dapat digunakan serta tidak dapat memberikan pilihan terhadap wilayah-wilayah yang terpencil dan kurang memiliki sistem perawatan serta kesehatan sehingga menyebabkan kekurangan jasa tenaga dokter yang disebabkan lokasi tersebut berada di daerah terpencil.(Voaindonesia.com, 2015). Adanya informasi yang diberikan oleh aplikasi-aplikasi kesehatan tersebut juga sama seperti di daerah kota namu tidak

memungkinkan untuk daerah-daerah terpencil akan mendapatkan obat yang sama dengan yang ada di kota-kota besar. Oleh karena itu, hal tersebut yang menjadi suatu kendala bagi masyarakat dan pengguna yang berada dan menetap di daerah terpencil serta sulit untuk mendapatkan obat dan akses menuju rumah sakit. (Erictopol, 2015). Kekurangan pada aplikasi kesehatan digital tidak hanya pada alokasi daerah terpencil dan kekurangan tenaga medis. Adapun adanya suatu teknologi seluler telah mendahului undang-undang perlindungan konsumen privasi serta keamanan informasi pengguna merupakan kecemasan bagi pengguna aplikasi kesehatan tersebut. Hal itu terkait ,terdapat aplikasi kesehatan digital yang sudah digunakan oleh beberapa rumah sakit, namun adanya aplikasi kesehatan tersebut tidak dapat digunakan serta tidak dapat memberikan pilihan terhadap wilayah-wilayah yang terpencil dan kurang memiliki sistem perawatan serta kesehatan sehingga menyebabkan kekurangan jasa tenaga dokter yang disebabkan lokasi tersebut berada di daerah terpencil.(Voaindonesia.com, 2015). Adanya informasi yang diberikan oleh aplikasi-aplikasi kesehatan tersebut juga sama seperti di daerah kota namu tidak memungkinkan untuk daerah-daerah terpencil akan mendapatkan obat yang sama dengan yang ada di kota-kota besar. Oleh karena itu, hal tersebut yang menjadi suatu kendala bagi masyarakat dan pengguna yang berada dan menetap di daerah terpencil serta sulit untuk mendapatkan obat dan akses menuju rumah sakit. (Erictopol, 2015).

Kekurangan pada aplikasi kesehatan digital tidak hanya pada alokasi daerah terpencil dan kekurangan tenaga medis. Adapun adanya suatu teknologi seluler telah mendahului undang-undang perlindungan konsumen Tidak adanya perlindungan data dari apilkasi kesehatan, oleh karena itu data tersebut akan dapat saja digunakan oleh orang lain tanpa tahu dari mana asal data pengguna aplikasi

tersebut. Perlindungan keamanan haruslah sangat dipastikan dalam pengaplikasian dan penggunaan aplikasi kesehatan terutama karena banyaknya aplikasi kesehatan menggunakan informasi pribadi pasien untuk mendapatkan keuntungan dan uang (Kevinpho, 2015). Oleh karena itu para pengguna aplikasi kesehatan dan pasien haruslah berhati-hati dalam mengisi infromasi pribadi, kemudian kembali mempertimbangkan resiko-resiko keamanan di dunia maya dan perkembangan digital yang kian semakin canggih. Saat ini kemajuan sektor teknologi kesehatan digital sedang populer di kalangan investor. Perusahaan-perusahaan teknologi ternama seperti Apple, Amazon, dan Alphabet pun semakin berkompetitif dalam membuat perangkat dan aplikasi kesehatan. Perusahaan-perusahan tersebut telah dapat dengan baik memperingatkan banyak orang mengenai masalah-masalah kesehatan yang mereka miliki sebelum masalah ini berkembang menjadi kondisi medis yang serius, namun mereka masih kesulitan untuk membantu para 'pasien' ini dengan kebutuhan medis yang lebih besar (Detik.com, 2018). Aplikasi dan perangkat dari perusahaan-perusahaan teknologi digital tersebut marak tidak dapat mendiagnosa penyakit yang disebabkan adanya regulasi yang menjadi hamabatan sehingga membatasi mereka dalam melakukan kegiatan dalam bidang layanan kesehatan tersebut. Oleh karena itu aplikasi-aplikasi perusahaan teknologi digital tersebut memberikan saran kesehatan untuk tetap para pengguna menemui dokter secara langsung tanpa melalui media daring. (Detik.com, 2018). yang sebenarnya perusahaan Apple dan Fitbit dapat mendeteksi kondisi medis serius seperti *sleep apnea*, serta permasalahan pernafasan ketika tidur, dan juga permasalahan kelainan detak jantung, namun sangat disayangkan teknologi dgital ini tidak cukup mampu berkompeten dalam melakukan tindakan yang memuaskan dan memudahkan pengguna atau pasien. Teknologi digital perusahaan tersebut hanya mampu menyarankan

pengguna untuk mencari perawatan medis (Annisa, 2018). Adanya teknologi kesehatan digital telah menyediakan layanan yang mudah, dan menghemat waktu karena kegiatan tersebut dilakukan secara daring dan efisien dan dapat membantu pengguna seacara cepat serta memberikan kepuasan kepada pengguna secara cepat (Jefreey, 2018). Hal tersebut tidak bisa didapatkan jika berkunjung ke dokter, kunjungan konvensional ke dokter masih dianggap pengalaman yang kurang menyenangkan selain waktu yang tidak efektif dan biaya yang dikeluar pasien. (Annisa, 2018). Adanya peluang dan cara yang lebih berkompeten dan cukup potensial untuk mengatasi masalah tersebut adalah dengan cara mengembangkan sebuah ide teknologi *telemedicine* atau kunjungan ke dokter secara visual melalui telepon dan konsultasi via *video call* (Detik.com, 2018). Adanya ide potensial tersebut membuat perusahaan aplikasi kesehatan digital dapat memberikan jaminan bahwa memudahkan penggguna untuk tahap awal yaitu telah berbicara kepada dokter dan ahli medis bukan malah mengabaikan keluhan mereka. Para dokter pun tidak boleh mengabaikan perkembangan teknologi digital , oleh karena itu para dokter harus mempunyai niat belajar dari aplikasi kesehatan digital tersebut .Sebab dengan cara mengembangkan praktek para dokter melalui aplikasi digital tersebut mampu lebih efisen dalam kegiatan berkonsultasi dengan dokter, serta juga tetap enggan dan tetap berkunjung secara konvensional ke dokter (Annisa, 2018). Kecemasan para ahli medis dan dokter apabila kesenjangan sisitem aplikasi kesehatan digital dan kunjungan konvensional dokter ini tidak segera diatasi, dapat merenggangkanhubungan antara pasien dan penyedia layanan medis konvensional atau konsultasi secara langsung. Oleh karena itu para dokter harus mempunyai niat belajar untuk memahami penggunaan teknologi digital untuk menggunakan aplikasi kesehatan digital.

Terdapat juga berbagai macam kendala dalam penerapan aplikasi kesehatan digital atau *E-health*. Salah satunya adalah regulasi terhadap aplikasi kesehatan dan data privasi pasien yang melakukan konsultasi melalui platform aplikasi kesehatan (Wahyunibahar, 2019). Adanya pemanfaatan proteksi hukum baik bagi aplikasi kesehatan digital tersebut atau industri *e-health* maupun pengguna yang memanfaatkan sistem aplikasi kesehatan tersebut sangat diperlukan untuk mencegah terjadinya suatu hal yang kurang baik yaitu penyalahgunaan teknologi dalam industri. Sab Perkembangan industri dalam bidang aplikasi kesehatan belum diimbangi dengan adanya perlindungan berupa proteksi hukum sehingga kurang memproteksi dan masih banyak longgarnya kewajiban hukum dalam penerapan sistem elektronik di bidang e-health, serta belum adanya pusat data terpusat dalam lingkup skala nasional (Kompas.com, 2019).

Founder & chairman Center for healthcare policy and reform studies (chapters) Indonesia, Luthfi Mardiansyah (2019) menyatakan bahwa presentase sebesar 84, 4% pengguna pelayanan aplikasi kesehatan berbasis digital merasa puas. Pengguna merasa puas karena aplikasi dgital tersebut memberikan kepraktisan, dan kenyamanan, dengan tarif harga relatif lebih murah jika dibandingkan dengan berobat dalam klinik maupun rumah sakit. Namun tidak hanya memberikan kemudahan untuk pengguna, adanya peran aplikasi kesehatan berbasis digital saat ini memanglah kian berkembang pesat di negara Indonesia. Namun masih banyak hal yang menjadi suatu ancaman bagi perkembangan aplikasi kesehatan digital dan aplikasi kesehatan digital masi harus ber evaluasi dalam beberapa kekurangan pada saat pelaksanaannya, seperti perlindungan suatu data privasi pasien, kemudian kurangnya komunikasi kedua belah pihak antara dokter dengan pasien, kemudian adanya peran dokter yang masi kurang kompeten dan berpengalaman, serta masih

kurangnya legalitas hukum pada aplikasi kesehatan tersebut. Tidak hanya itu saja adanya proteksi regulasi mengenai teknologi di bidangkesehatan dari pemerintahan pun juga belum tersedia (Mardiansyah, 2019). Adanya sebuah faktor kekurangan pada aplikasi keshatan digital dengan presentase sejumlah 15,6%. pengguna aplikasi kesehatan digital tersebut merasakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan aplikasi kesehatan berbasis digital tersebut dikarenakan adanya hal regulasi dan jaminan keselamatan pada saat penggunaan aplikasi kesehatan tersebut.

Selain faktor keamanan data, penyebab yang menjadikan masalah utama dalam mengembangkan aplikasi kesehatan layanan digital tersebut antara lain, karena terjadinya komunikasi yang kurang. Kurangnya komunikasi antara dokter dengan penderita penyakit atau pengguna karena pada saat berkonsultasi penyakit secara langsung. Sebab,banyak dokter yang terbiasa memeriksa langsung pasiennya. Kurang mampu mengetahui penyakit hanya melalui telepon. Dokter tidak bisa melihat ekspresi pasien guna mengetahui apa yang dirasakan oleh pengguna karena hanya melalui ponsel. Dikarenakan kurang pengalamannya dalam memeriksa pasien dalam mengindikasi penyakit yang sedang diderita oleh pasien melalui sebuah media yang merupakan sebuah aplikasi. Terlebih, apabila pasien sedang mengalami penyakit yang berat maka harus diperiksa secara langsung oleh dokternya. Hal tersebut tidak hanya dialami oleh dokter muda, namun nyatanya banyak juga dokter senior yang tidak dapat menggunakan teknologi karena faktor usia dan kurang memahami dalam menggunakan teknologi *digital* (CNN Indonesia, 2019). Aplikasi kesehatan sangat menggunakan teknologi karena faktor usia dan kurang memahami pemakaian menggunakan teknologi digital (Cnnindonesia, 2019). membantu untuk mengakses infomasi dan konsultasi dengan dokter. Hambatan yang dilakukan dengan *digital health.* Oleh karena itu, dokter yang tergabung

dalam digital *health* harus kredibel. Artinya dokter tersebut harus sudah memiliki surat tanda registrasi (STR) dan memiliki surat izin praktek (SIP) (Kompas.com, 2019).

Menurut Singh (2018), menyatakan bahwa layanan aplikasi kesehatan digital seharusnya digunakan hanya untuk tindakan prefentif atau tindakan pencegahan dan bukan untuk melakukan suatu penyembuhan secara intens dan keseluruhan. Apabila pengguna menginginkan untuk mencegah penyakit tertentu, maka layanan konsultasi kesehatan *online* dapat menjadi pilihan alternatif utama. Oleh karena itu untuk mengatasi kendala diperlukannya suatu tindakan rekam medis. Sebab, ketiadaan rekam medis pada layanan konsultasi kesehatan *online*, Aplikasi digital sebaiknya juga dapat mengembangkan fitur bagi pasien untuk melampirkan dokumen yang relevan kepada pihak aplikasi digital untuk melakukan tindakan pemeriksaan kesehatan yang akan dilakukan. Adanya rekam medis dan dokumen yang relevan, sangat membantu para ahli medis untuk membuat suatu diagnosa kepada pengguna. Sehingga diagnosa yang diberikan oleh tenaga medis akan lebih akurat. Oleh karena itu pasien bisa mendapatkan perawatan yang lebih baik dan sesuai. Karena jika tidak terdapat dokumen yang relevan beserta rekam medis dan tanpa pemeriksaan pasien tenaga medis akan mengalami kesulitan untuk melakukan suatu diagnosis secara tepat dan akurat (vibilarasati, 2019). Digital *healthcare* saat ini berada di fase *early stages* di Indonesia. Sebagian masyarakat Indonesia pun masih belum memilih untuk memakai layanan konsultasi dokter online menjadi alternatif pilihan utama dalam bidang kesehatan.Adanya persepsi dan sugesti awal masyarakat mengenai aplikasi kesehatan digital bahwa mereka takut dan mencemasi peran dokter pada aplikasi digital tersebut ialah palsu, ataupun asumsi masyarakat mengenai dokter yang tersedia yaitu hanya peran dari seorang mahasiswa

yang belum memiliki surat, atau pun *bot* yang menjawab pertanyaan masyarkat di *chat* pada saat berkonsultasi (Felicia, 2019).

Keraguan yang ada di masyarakat tentu menjadi sebuah hal yang wajar mengingat perkara kesehatan adalah suatu hal yang sensitif. Mengenai sisi lain kebiasaan masyarakat yang "mudah" menerima masukan terkait kesehatan dari orang-orang yang tidak berkompeten menjadi masalah yang harus diselesaikan para penyedia layanan aplikasi kesehatan digital (Prayogo, 2019). Tidak hanya itu waktu konsultasi aplikasi kesehatan digital terbilang cukup singkat dan dibatasi hanya maksimal 30 menit saja. Aplikasi kesehatan digital tidak dapat langsung menangani pasien. Pasien harus menunggu dokter menjawab dengan waktu yang cukup lama, karena dokter pun juga chat dengan pasien lain (Kompas.com, 2020).

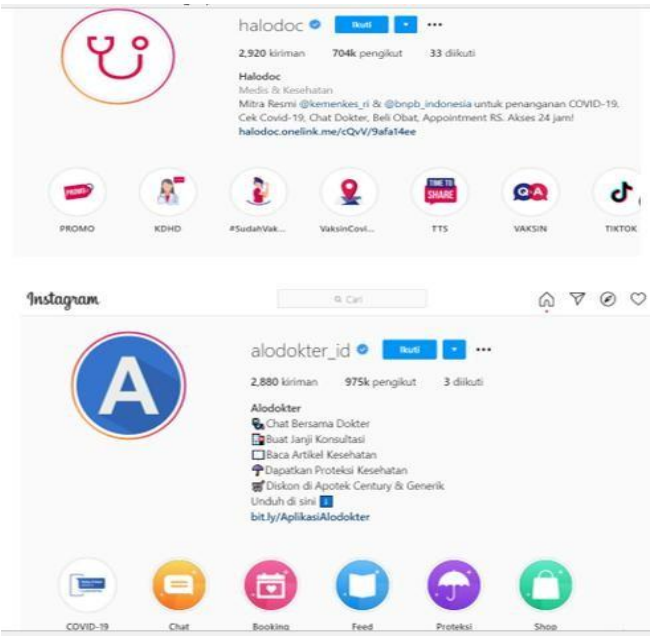
Sebagai informasi, terdapat banyak *start up* yang ikut meramaikan bisnis aplikasi kesehatan. Berikut Gambar 1.9 tampilan data aplikasi kesehatan beserta investor, pengguna yang men- *download*, *sistem service integration* tertera pada gambar di bawah ini.

Medical Apps	Est.	Company	Investor	Download / Visitor	Service	Service Integration
HaloDoc	2016	PT Media Dokter Investama	UOB Venture Bill Gates Foundation Singtel Innov8 Korea Investment WuXi AppTec Openspace Ventures Grup Clemont Blibli.com Invesidea Grup Gojek	2,000,000 apps download	Chat/call doctor, find pharmacy, laboratory, hospital, book appointment, archive, health article	Gojek, Prodia
AloDokter	2014	PT Sumo Teknologi Solusi	Fenox Venture Golden Gate Venture SoftBank Venture Korea Invest Lim Der Shing Feng He 500 startups	1,000,000 apps download	Chat/find doctor, book appointment, insurance, pharmacy, health article	AXA Mandiri, OVO, Apotek Generik, Apotek Century
KlikDokter	2008	PT Medika Komunika	Kalbe Farma	-	Chat doctor, find pharmacy, disease, health article	Kalbe farma
Udoctor	2014	PT Telkom	Telkom Indonesia	11,000 visitor	Chat doctor, health meter, check health conditions	Admedika, kalbe farma
Practo	2013	Prato Indonesia	Tencent Sofina Sequoia Capital India Google Altimeter Matrix Yuri Milner	-	Book appointment, chat doctor, pharmacy, health product, diagnostic book test/checkups	-
YesDok	2015	Irwan Hartanto		1,000 apps download	Chat/call doctor, medical record, pharmacy, health article	Apotek K24, DANA, Link, Credit/Debit
GrabHealth	2019	Good Doctor Technology & Grab	Softbank (USD2M)		Chat doctor, pharmacy, health article, medical record	Grab, OVO

Gambar 1.9 ***Data Aplikasi Kesehatan Beserta Investor***

(Sumber: Data online healthcare, 2020)

Berdasarkan Gambar 1.9 menampilkan data aplikasi kesehatan digital, aplikasi kesehatan digital dengan urutan pertama Halodoc, kemudian Alodokter dan dilanjutkan dengan Klikdokter. Berdasarkan ketiga aplikasi teratas start up di bidang kesehatan terdapat penjelasan mengenai investor, investor halodoc UOB venture Bill Gates, Alodokter Fenox venture Golden Gate dan klik dokter dengan investor Kalbe Farma. Mengenai pengguna yang men *download* Halodoc 2.000.000 apps, Alodokter 1.000.000 apps, dan Klikdoketer 11.000 visitor (Zahrotul, 2020). Aplikasi Halodoc bekerja sama dengan Go-jek dan prodia dalam *service integration*, Alodokter dalam hal *service integration* bekerja sama dengan AXA, OVO dan mandiri dan Klikdokter bekerja sama dengan Kalbe farma dalam hal *service intergration*. Berikut di bawah ini Gambar 1. 10 tampilan instagram kedua aplikasi kesehatan digital.



Gambar 1.10 ***Tampilan Instagram Halodoc***

(Sumber: Instagram.com, 2021)

Berdasarkan data dari (instagram.com, 2021) pada Gambar 1.10 mengenai jumlah pengikut instagram Halodoc 704K pengikut, Alodokter 975K pengikut dan Klikdokter 324K pengikut. Namun berdasarkan data (online healthcare, 2020) mengenai pengguna download atau visitor setiap aplikasi kesehatan digital tidak sama dengan banyaknya pengikut di Instagram. Berdasarkan data pada Gambar 1.9 jumlah downloader dan visitor terbanyak adalah aplikasi Halodoc dengan 2.000.000 apps, kemudian dilanjutkan Alodokter 1.000.000 apps dan Klikdokter dengan total visitor 11. 000. Berdasarkan data jumlah pengikut Instagram dan data download dan visitor aplikasi kesehatan tersebut, dapat diberikan penjelasan bahwa jumlah pengikut instagram yang jumlahnya jauh lebih banyak dibandingkan aplikasi lain tidak memberikan jaminan bahwa jumlah yang mendownload *website* atau visitor juga akan sama seperti jumlah pengikut di Instagram.

Pada setiap aplikasi kesehatan digital, terdapat kekurangan dan kelebihan dari masing-masing aplikasi kesehatan digital tersebut. Setiap aplikasi kesehatan memiliki daya unggul dan pelayanan yang berbeda-beda. Berikut Gambar 1.11 tabel perbandingan antara aplikasi kesehatan dengan kompetitor atau pesaing lainnya, dapat dilihat pada table di bawah ini.

Brand	***Fenomena***	***Main Activity***	***Diversification***
Halodoc	Sulitnya orang-orang untuk mendapatkan akses pelayanan kesehatan yang cepat, praktis, dan aman.	Menyediakan berbagai macam pelayanan kesehatan yang efisien, praktis, serta aman dan akurat melalui smartphone.	Menyediakan layanan "Apotik Antar" Menyediakan beragam dokter umum Konsultasi doktertersedia 24/7
Alodokter	Membantu orang-orang mencari informasi kesehatan yang lengkap dan terpercaya.	Menyediakan pelayanan jasa konsultasi kesehatan melalui website dan aplikasi.	Dokter merespon pertanyaan pelanggan dengan cepat. Alodokter mempunyai pelayanan asuransi yangdiberi nama proteksi Alodokter.
Klikdokter	Salah satu pelopor aplikasi dengan gaya hidup sehat di Indonesia dengan menyediakan ragam hidup sehat berbasis teknologi digital.	Menyediakan pelayanan jasa kesehatan , dan artikel kesehatan melalui website dan aplikasi	KlikDokter bekerjasama dengan instansi kesehatan lainnya seperti(kemenkes) dan (BPJS)

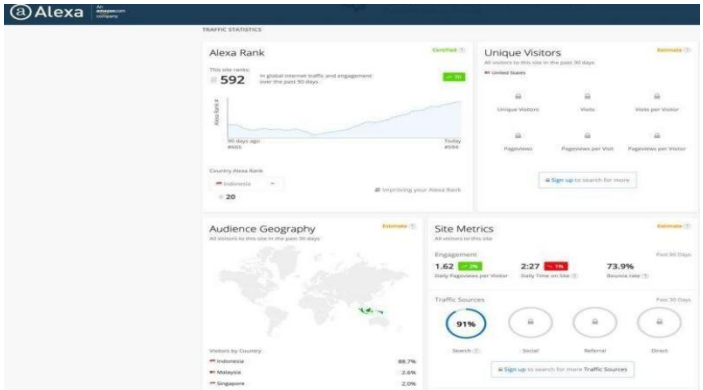
Gambar 1.11 ***Tabel perbandingan aplikasi kesehatan***

(Sumber: Penulis, 2021)

Berdasarkan Gambar 1.11 Tabel perbandingan aplikasi kesehatan antara Halodoc, Alodokter dan Klikdokter memiliki persamaan tujuan yaitu untuk menyediakan jasa pelayanan konsultasi kesehatan melalui website dan aplikasi. Namun terdapat beberapa perbedaan *Diversification,* seperti pelayanan pada asuransi dan kerja sama aplikasi kesehatan pun beragam. Aplikasi kesehatan Halodoc

bekerjasama dalam hal asuransi di antaranya dengan Prudential, Mediclin, dan Alianz. Sedangkan aplikasi alodokter memiliki layanan asuransi dari pihak Alodokter yang diberikan nama Proteksi Alodokter. Selanjutnya Klikdokter bekerja sama dengan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes) dan Badan Penyelengara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS).

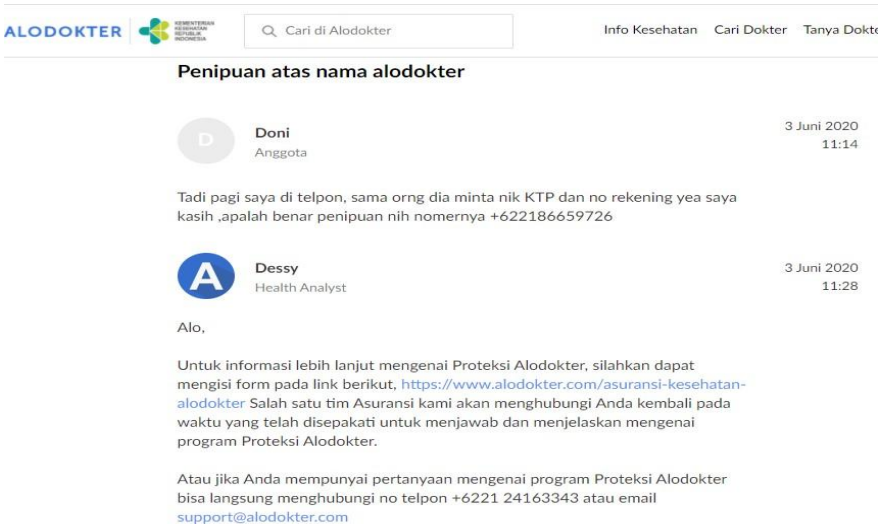
Seperti yang sudah dijelaskan pada Gambar 1.11 Tabel perbandingan aplikasi kesehatan, Alodokter mempunyai tujuan untuk membantu orang mencari informasi kesehatan yang lengkap dan terpercaya, dengan menyediakan pelayanan jasa konsultasi kesehatan melalui website dan aplikasi. Alodokter juga mempunyai layanan asuransi yang diberikan nama proteksi Alodokter. Pada website aplikasi kesehatan digital Alodokter menghadirkan berbagai informasi mengenai hal kesehatan, kemudian penyakit, pengobatan, tips hidup sehat, dan gaya hidup keluarga. Adanya hal yang menarik dari website aplikasi Alodokter adalah keseluruhan tulisan yang mereka posting sudah di *review* dan diuji oleh dokter, nama dokter pada artikel tersebut tertera di bawah tulisan biasanya. Oleh karena itu hal ini menjadikan Alodokter menjadi website yang *reliable* untuk mencari info seputar kesehatan (Aniatul, 2019). Jika dilihat berdasarkan Alexa traffic dan *website ranking*, Alodokter menempati posisi 592 secara global dan 20 di Indonesia, berikut tampilan Gambar 1.12 Alexa traffic di bawah ini.



Gambar1.12 *Alexa Traffic*

(Sumber: Alexa traffic, 2019)

Berdasarkan Gambar 1.12 data yang berasal dari Alexa traffic, aplikasi Alodokter berada di peringkat posisi 592 secara global dan 20 di Indonesia, jika dibandingkan dengan Databooks (2019) data aplikasi kesehatan andalan pengguna adalah Halodoc baru disusul oleh Alodokter. Berdasarkan tahun berdiri Alodokter pun dua tahun lebih dahulu pada tahun 2014 sedangkan Halodoc pada tahun 2016. Diketahui pada pertengahan tahun 2019, Alodokter mengalami penurunan performa Alodokter karena terdapat penyalahgunaan penelepon yang berkaitan dengan pelayanan asuransi yang dimilik Alodokter yaitu Proteksi Alodokter (Alomedika, 2019). Adanya kejadian penyalahgunaan layanan asuransi tersebut dengan menelepon pengguna layanan aplikasi Alodok, memberikan dampak yang buruk bagi *rating* Alodokter dibandingkan kompetitor platform aplikasi kesehatan laiinya. Jumlah *user* atau pengguna aplikasi tersebutpun semakin sedikit dan dokter pun menjadi kesulitan untuk *pick* pertanyaan (Alomedika, 2019). Pada Gambar 1.13 terdapat tampilan pengguna yang mempertanyakan mengenai penelepon yang meminta data pribadi pengguna. Berikut penjelasannya di bawah ini.



Gambar 1.13 ***Penipuan Atas Nama Alodokter***

(Sumber: Alodokter, 2020)

Seperti yang tertera pada Gambar 1.13 mengenai pengguna yang mempertanyakan apakah benar penelepom yang meminta data *privacy* adalah aplikasi Alodokter. Alodokter menjawab pertanyaan pengguna dengan memberikan informasi lebih lanjut dengan cara mengisi form pada link dan pengguna kemudian akan dihubungi oleh anggota asuransi dari aplikasi Alodokter. Pengguna juga dapat memberikan pertanyaan mengenai program Proteksi Alodokter dengan menghubungi nomor telepon aplikasi Alodokter. Penelepon yang mengaku dari Alodokter itu pun memintai nomor rekening pengguna aplikasi dan dijanjikan penguna tersebut akan mendapatkan uang sejumlah 2 juta rupiah (Rindiputra, 2020). Setelah kejadian penyalahgunaan peneleponan tersebut pihak Alodokter mengkonfirmasikan mengatakan bahwa benar penelepon itu adalah, team marketing dari pihak aplikasi kesehatan Alodokter. Berikut Gambar 1.14 klarifikasi pihak Alodokter melalui Twitter yang diunggah pada 5 januari 2020.

Gambar 1.14 ***Twitter Alodokter***

(Sumber:Twitter.com, 2020)

Seperti yang terlihat pada Gambar 1.14 klarifikasi dan informasi yang diberikan pihak Alodokter melalui platform (Twitter.com, 2020), menjelaskan bahwa pihak Alodokter menawarkan program atau pelayanan terbaru melalui panggilan telepon. Namun pengguna aplikasi kurang merasakan kenyamanan dan terganggu ketika pihak aplikasi kesehatan Alodokter menanyakan data pribadi pengguna. Aplikasi kesehatan digital Alodokter menanyakan data pribadi pengguna aplikasi kesehatan Alokter seperti nomor KTP, KK, bahkan nomor rekening (Rindi, 2020). Data-data tersebut sebenarnya boleh ditanyakan, apalagi jika hal tersebut ditanyakan oleh pihak - pihak yang memang ada kepentingan dan legal seperti dari pihak Bank, atau dari lembaga-lembaga pemerintah yang memang ada kepentingan seperti dinas kependudukan, atau pihak kepolisian untuk urusan tertentu tentu tidak ada masalah (Putra, 2020). Oleh karena itu para pengguna aplikasi kesehatan Alodokter harus selalu berhati - hati dalam memberikan data pribadi. Jika pengguna merasakan keraguan saat ingin memberikan data - data pribadi, maka sebaiknya ditunda dan tidak memberikan data tersebut. Pengguna aplikasi harus mencari informasi yang lebih banyak sebelum memutuskan untuk memberikan kumpulan data pribadi tersebut (Rindi, 2020).

Adanya kejadian tersebut memberikan dampak rating aplikasi Alokter mengalami penurunan dibandingkan dengan aplikasi kesehatan digital laiinya, khusunya rating di playstore hal tersebut membuat para pengguna aplikasi kesehatan Alodokter berkomentar kurang baik dan kecewa dengan pelayanan aplikasi kesehatan Alodokter. Pada Gambar 1.15 di bawah ini terdapat unggahan komentar kecewa pengguna pada aplikasi kesehatan Alodokter.

Gambar 1.15 *Google Playstore*

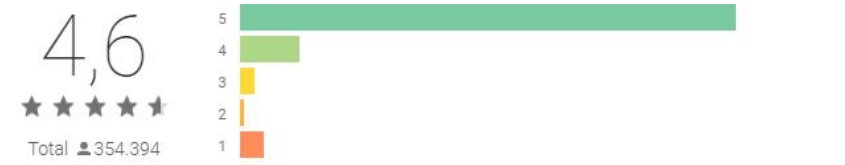
(Sumber: Googleplaystore.com, 2021)

Pada Gambar 1.15 menunjukkan pengguna aplikasi kesehatan Alodokter mengunggah komentar yang menunjukan rasa kecewa, karena pelayanan Alodokter kurang baik terdapat kebocoran data yang dialami pengguna aplikasi Alodokter. Aplikasi Alodokter juga menjanjikan bantuan DBD dan dari aplikasi Alodokter *group* pun menjawab ulasan dari pengguna aplikasi tersebut untuk meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi pada pengguna. Atas kejadian penyalahgunaan layanan asuransi tersebut dengan menelepon pengguna layanan aplikasi Alodokter, memberikan dampak yang buruk bagi penilaian *rating* aplikasi Alodokter dibandingkan kompetitor *platform* aplikasi kesehatan laiinya (Alomedika, 2019). Sistem marketing yang dilakukan oleh Alodokter, menyebabkan ketidak nyamanan bagi pengguna aplikasi kesehatan tersebut. Era perkembangan digital saat ini marak memberikan informasi data pribadi pengguna yang dapat menjadi nilai tukar yang sangat tinggi bila berada di pihak yang salah, dan menjadikan resiko yang terlalu besar untuk penguna. tersebut. Penyalahgunaan data pribadi tersebut dapat

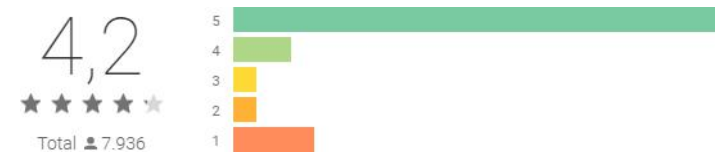
diperjual belikan atau *pishing* (Rindi, 2019). Hal yang terjadi kepada pengguna aplikasi Alodokter menyebabkan penurunan performa rating pada playstore dibandingkan aplikasi kesehatan lainnya. Berikut table pada Gambar 1.15 perbandingan rating pada playstore aplikasi kesehatan.

Halodoc

Alodokter



Klikdokter



Gambar 1.16 *Google Playstore Aplikasi Kesehatan*

(Sumber: Google playstore, 2021)

Dapat dilihat pada Gambar 1.16, rating pada aplikasi kesehatan digital Halodoc, Alodokter dan Klikdokter berdasarkan data (Google playstore, 2021),

Aplikasi Halodoc menduduki posisi awal dengan rating 4.8 dan jumlah *review* sebanyak 293.596, dilanjutkan dengan aplikasi Alodokter pada posisi kedua dengan rating 4,6 dan total *review* sejumlah 354.39 kemudian aplikasi Klikdokter dengan rating 4,2 dan total *review* 7.936. Aplikasi Alodokter mengalami penurunan performa rating pada tahun 2021. Pada tahun 2019 aplikasi alodokter sudah terunduh lebih dari satu juta pendownload dengan review lebih dari dua ratus dua ribu pengguna dengan rating tertinggi di kelasnya dan merupakan aplikasi di pilihan pertama muncul dalam kategori kesehatan (Google playstore, 2019). Pada tahun 2019 aplikasi Alodokter yang terdapat di Google Play Store. Mayoritas komentar pengguna aplikasi kesehatan Alodoketer positif. Oleh karena itu tidak heran jika aplikasi Alodokter memiliki *rating* 4.7 dari skala 5 di *Google Play Store.* Alodokter pada saat itu sebagai platform kesehatan nomor satu di Indonesia dengan total pengguna aktif sejumlah 20 juta (Suciarumsari, 2019). Berikut tabel pada Gambar 1.17 tabel perbandingan rating di playstore aplikasi kesehatan pada tahun 2019 antara aplikasi Halodoc, Alodokter dan Klikdokter, berikut di bawah ini.

Aplikasi	Jumlah Review	Jumlah pengunduh	Rating
Halodoc	11. 689 orang	1 Juta	4. 4
Alodokter	202. 690 orang	1 Juta	4. 7
Klikdokter	2. 249 orang	100 ribu	4. 3

Gambar 1.17 ***Tabel Rating Aplikasi Playstore 2019***

(Sumber:Google playstore, 2019)

Berdasarkan Gambar 1.17 tabel rating aplikasi playstore pada tahun 2019, aplikasi Alodokter dengan rating 4.7 dan jumlah reviewe 11.689 orang. Dilanjuti aplikasi Halodoc dengan rating 4.4 dengan jumlah review 202.690 orang kemudian Klikdokter dengan rating 4.3 dan jumlah review 2.249 orang. Penurunan perfoma

aplikasi kesehatan Alodokter di google playstore pada tahun 2021, salah satunya disebabkan penelepon dari layanan asuransi aplikasi alodokter yang menanyakan data pribadi kepada pengguna aplikasi kesehatan tersebut membuat pengguna merasa tidak nyaman dan terganggu atas perlakuan marketing aplikasi Alodokter.

Aplikasi kesehatan memudahkan pengguna untuk mendapatkan berbagai informasi mengenai permasalahan penyakit dan cara-cara untuk menghindari atau mengatasinya. Harga konsultasi setiap aplikasi kesehatan pun berberbeda-beda Halodoc Rp. 25.000, Alodokter Rp. 15.000, dan Klikdokter Rp 15.000 dan waktu yang berbeda-beda setiap konsultasi (David theo, 2020). Di bawah ini tampilanGambar 1. 18 tabel perbandingan konsultasi harga, berikut tampilannya.

Aplikasi Kesehatan	**Harga Konsultasi**
Halodoc	Rp. 25. 000
Alodokter	Rp. 15. 000
Klikdokter	Rp. 15. 000

Gambar 1.18 ***Harga Konsultasi***

(Sumber: Penulis, 2021)

Berdasarkan Gambar 1.17 mengenai harga konsultasi tiap aplikasi kesehatan dapat dilihat, harga aplikasi kesehatan Alodokter lebih murah dibandingkan dengan aplikasi Halodoc. Namun berdasarkan Databook (2019) aplikasi kesehatan yang paling banyak digunakan oleh pengguna aplikasi kesehatan adalah Halodoc. Aplikasi Alodokter pun juga memiliki lebih banyak jumlah pengikut di Instagram sebanyak 975K namun banyaknya jumlah pengikut pada Instagram tidak menjamin jumlah downloader dan visitor aplikasi Alodokter tersebut, karena tidak sebanyak kompetitor sesama aplikasi kesehatan yaitu aplikasi Halodoc dengan total dan jumlah

downloader sebanyak 2000.000 beserta visitor aplikasi tersebut (Data online heath care, 2020). Penurunan performa rating pada google playstore juga dialami aplikasi kesehatan Alodokter karena kesalahan pada sistem marketing salah satu program asuransi, yaitu Proteksi Alodokter. Kejadian penelepon kepada pengguna aplikasi Alodokter dengan menanyakan data pribadi membuat pengguna merasa terganggu dan kurang nyaman, oleh karena itu pada ulasan (Googleplaystore, 2021) pengguna aplikasi kesehatan Alodokter memberikan ulasan yang buruk dan tidak memuaskan. Sehingga memberikan citra buruk dan penurunan performa terhadap aplikasi Alodokter.

Pada awal adanya peluncurannya sebuah aplikasi digital Alodokter mendapatkan antusias sambutan yang sangat tinggi. Setiap hari pengunjung situs aplikasi Alodokter kian membludak. Oleh karena itu pada tahun 2015, Alodokter mengumumkan perolehanpendanaan tahap awal (*seed funding*) dengan jumlah yang tidak disebutkan. Pendanaan ini dipimpin oleh *Fenox Venture Capital1* dan diikuti oleh *500 Startups*, Lim Der Shing, dan Golden Gate Ventures (Sepositif.com, 2016). Situs ini mengesahkan bahwa aplikasi Aldokter telah mendapatkan satu juta pengunjung setiap bulan hanya dalam kurun waktu satu tahun kelahirannya. Alodokter membuktikan keseriusannya untuk menjadi portal kesehatan nomor satu dengan meluncurkan aplikasi mobile pada bulan Maret 2016 (Sepositif.com, 2016)

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Perkembangan teknologi digital yang kian berkembang pesat, menyebabkan terjadinya digitalisasi di banyak sektor industri yang sebelumnya tidak pernah terprediksi. Adanya perkembangan digital dilihat sebagai cara untuk tetap hidup dan bersaing di dunia industri. Perusahaan yang terlambat melakukannya dapat

tergeser oleh kompetitor serta dapat punah. (Sanjeev P. Bhavnani *et al*, 2016). Digitalisasi juga sudah mulai merambah dalam sektor layanan kesehatan. Perkembangan teknologi telekomunikasi telah membuat semakin banyak jumlah manusia yang terhubung sehingga dapat membentuk suatu jaringan besar yang dapat diakses dan saling memberikan informasi. Namun aplikasi kesehatan yang banyak digunakan oleh pengguna aplikasi juga memberikan pro dan kontra bagi penggunanya.

Adanya kehadiran aplikasi kesehatan juga harus menyadarkan pengguna untuk lebih berhati-hati. Meski aplikasi kesehatan sangat berguna untuk berlangsungnya kesehatan pengguna. Kesadaran pengguna pada aplikasi kesehatan harus lebih berhati-hati terhadap fitur-fitur aplikasi kesehatan, data pengguna dan juga fitur diagnostik yang diberikan aplikasi kesehatan tersebut (Kevinpho, 2015). Berdasarkan data dari Lembaga informatika kesehatan (2015) atau Lembaga IMS menemukan bahwa terdapat kurang dari 25% aplikasi kesehatan memberikan informasi medis yang sah dan akurat. Masih banyak terdapat juga berbagai kendala pada penerapan sistem aplikasi kesehatan digital atau *e-health.* Seperti di antaranya seperti regulasi terhadap aplikasi kesehatan serta data privasi pasien yang melakukan konsultasi melalui platform aplikasi kesehatan digital yang menyebabkan penyalahgunaan data pribadi pasien (Wahyuni Bahar, 2019). Keraguan pada masyarakat pun tentu menjadi sebuah hal yang wajar dikarenakan perihal aspek kesehatan adalah suatu hal yang sensitif. Mengenai sisi lain kebiasaan masyarakat yang menganggap "mudah" dan dengan cepat menerima masukan terkait kesehatan dari orang-orang yang tidak berkompeten di dalam bidang kesehatan menjadi masalah yang harus diselesaikan para penyedia layanan aplikasi kesehatan digital (Prayogo, 2019). Tidak hanya itu waktu konsultasi aplikasi kesehatan digital

terbilang cukup singkat dan dibatasi hanya maksimal 30 menit saja. Aplikasi kesehatan digital tidak dapat langsung menangani pasien. Pasien harus menunggu dokter menjawab, karena dokter pun juga chat dengan pasien lain (Kompas.com, 2020).

Mengenai data privasi pasien dan penyalagunaan data pribadi juga ditemukan pada sistem marketing aplikasi Alodokter yang menyebabkan penurunan performa rating pada google play store dan penurunan *downloader* beserta *visitor.* Aplikasi Alodokter masih tergolong baru dan mulai dikenal masyarakat Indonesia sejak tahun 2014 sebagai platform aplikasi kesehatan yang bertujuan untuk Membantu orang-orang mencari informasi kesehatan yang lengkap dan terpercaya. Pada tahun 2019 aplikasi Alodokter yang terdapat di *Google Play Store*. Mayoritas komentar pengguna aplikasi kesehatan Alodoketer positif. Oleh karena itu tidak heran jika aplikasi Alodokter memiliki posisi *rating* sejumlah 4.7 dari skala 5 di Google Play Store. Pada saat itu Alodokter sebagai platform aplikasi kesehatan nomor satu di Indonesia dengan total pengguna aktif sebanyak kurang lebih 20 juta (Suciarumsari, 2019). Namun terdapat beberapa kendala yang dialami aplikasi Alodokter pada pertengahan tahun 2019, Alodokter Adanya kejadian penyalahgunaan layanan asuransi tersebut dengan sistem marketing yang langsung menghubungi pengguna layanan aplikasi Alodokter melalui telepon, hal tersebut memberikan dampak yang buruk bagi penilaian *rating* Alodokter dibandingkan dengan kompetitor platform aplikasi kesehatan laiinya. Jumlah *user* atau pengguna aplikasi tersebutpun semakin sedikit dan dokter pun menjadi kesulitan untuk *pick* pertanyaan (Alomedika, 2019). Bagian marketing aplikasi kesehatan digital Alodokter menawarkan program asuransi melalui paggilan telepon dan menjanjikan akan memberikan bantuan DBD

(Demam berdarah) sejumlah 2 juta rupiah kepada pengguna aplikasi. Oleh karena itu meski tidak ada yang salah dari penawaran program atau pelayanan terbaru tersebut oleh pihak marketing Alodokter melalui panggilan telepon. Namun pengguna aplikasi kurang merasakan kenyamanan dan terganggu ketika pihak aplikasi kesehatan Alodokter menanyakan data pribadi pengguna. Data pribadi pengguna aplikasi kesehatan Alokter seperti nomor KTP pengguna , KK pengguna , bahkan nomor rekening (Rindi, 2020).

Oleh karena kejadian tersebut, membuat pengguna aplikasi Alodokter mengalami penurunan performa rating pada *playstore* dibandingkan aplikasi kesehatan lainnya. Hal ini menjadi tantangan bagi aplikasi Alodokter yang dikelola oleh CEO Alodokter Nathanael Faibis dalam mempertahankan performa dan kompetensi serta kepercayaan masyarakat Indonesia kepada aplikasi kesehatan Alodokter. Melalui penelitian ini penulis ingin meneliti faktor yang memengaruhi niat penggunaan pada aplikasi kesehatan Alodokter yang berada di Indonesia. Dengan mengadopsi penelitian Aiman and Dhillon (2018), Penulis ingin meneliti faktor-faktor seperti *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived privacy risk, Hedonic motivation*, *Socialinfluence, Self efficacy* dan *performance expectancy* terhadap *Behaviour Intention* pengguna pada saat menggunakan aplikasi kesehatan Alodokter. Dengan menganalisis faktor- faktor yang paling memiliki dampak terhadap minat penggunaan aplikasi kesehatan Alodokter, hal tersebut, penting bagi layanan aplikasi kesehatan Alodokter untuk mengetahui apa saja faktor yang akan memberikan keputusan niat terhadap penggunaan aplikasi kesehatan terhadap kesehatan masyarakat. Oleh karena itu peneliti mendukung perusahaan untuk lebih baik lagi dalam mengelola dan mempertahan performa aplikasi kesehatan kepada masyarakat khususnya para masyarakat yang membutuhkan informasi kesehatan

dan konsultasi kesehatan dengan dokter dapat memilih melalui aplikasi Alodokter sebagai aplikasi utama para pengguna saat memerlukan informasi kesehatan dan konsultasi dengan dokter. Berdasarkan penelitian Aiman dan Dhillon (2018) beberapa indikator atau variabel dapat mempengarhui niat perilaku dan sikap konsumen dalam memiliki niat dalam penggunaan layanan aplikasi kesehatan dalam kurun waktu terus menerus. Peneliti ingin mengangkat fenomena yang terjadi pada aplikasi kesehatan Alodokter untuk meningkatkan dan mempertahankan niat perilaku dan sikap konsumen dalam penggunaan aplikasi kesehatan untuk mencari informasi seputar kesehatan dankonsultasi dengan dokter.

Perceived usefulness dalah faktor pertama dalam penelitian ini. Keraguan konsumen terkait pada pertanyaan yang cenderung ditanyakan kepada diri mereka sendiri bahwa apakah aplikasi ini akan membantu mereka dan apakah aplikasi tersebut dapat memenuhi ekspektasi mereka. Apabila aplikasi kesehatan Alodokter dapat memberikan faktor kualitas, ketersedian, keamanan dan kemudahan dari layanan aplikasi kesehatan tersebut maka hal ini dapat mendukung aspek perilaku dan sikap serta kebiasaan pengguna aplikasi untuk menggunakan aplikasi kesehatan tersebut dalam kurun waktu terus menerus atau kurun waktu yang panjang.(Davis,1998)

Perceived ease of use, bagaimana Konsumen mampu percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi dengan sistem aplikasi akan terbebas dari usaha dan kerumitan (Davis, 1998). Kemudahan yang dirasakan pengguna akan memberikan acuan kepada pengguna untuk merasakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan aplikasi kesehatan akan dapat memudahkan pengguna untuk mencari informasi seputar kesehatan dan konsultasi dengan dokter

(Davis, 1998). Hal ini dapat dikatakan jika aplikasi kesehatan Alodokter dapat memberikan kemudahan untuk pengguna aplikasi tersebut, dapat memberikan persepsi yang baik dari layanan aplikasi kesehatan yang di tawarkan kepada konsumen, maka niat perilaku dan sikap pengguna terhadap layanan aplikasi kesehatan tersebut dapat memberikan loyalitas dan penggunaan secara terus menerus.

Hedonic Motivation, Pemanfaatan sebuah teknologi dalam aplikasi kesehatan digital dapat meberikan kemudahan dan kebahagiaan kepada konsumen. (Brown dan Venkatesh, 2005). Adanya konteks teknologi *Hedonic motivation* diartikan sebagai kesenangan yang dihasilkan dari penggunaan teknologi (Venkatesh et al, 2003). Hal ini dapat dikatakan jika layanan aplikasi kesehatan Alodokter dapat memenuhi espektasi dan persepsi baik di mata konsumen maka konsumen akan cenderung memilih aplikasi layanan kesehatan Alodokter menjadi layanan nomor satu dalam bidang kesehatan dibandingkan dengan kompetitor aplikasi layanan kesehatan lainnya.

Social influence, bagaimana konsumen dapat melihat perkembangan yang signifikan mengenai aplikasi (Venkatesh *et al*., 2003). *Self efficacy,* Penilaian pengguna aplikasi terkait kemampuan penggunaan dan kinerja aplikasi tersebut (Al-Haderi, 2013). Jika aplikasi kesehatan Alodokter mampu memberikan pelayanan kesehatan yang kompeten dan memberikan informasi kesehatan yang teruji validitasnya, maka konsumen akan mempertahankan aplikasi Alodokter sebagai layanan aplikasi daring kesehatan dibandingkan kompetitor laiinya.

Perceived privacy risk, kekhawatiran konsumen akan kerahasiaan data pribadi mereka, mereka khawatir perusahaan akan memanfaatkan dan menyalahgunakan

data pribadi mereka secara illegal (Myerscough *et al*., 2006). Jika aplikasi kesehatan Alodokter mampu menjaga kepercayaan pengguna layanan tersebut dan tidak menyalahgunakan data pribadi serta memanfaatkan untuk kepentingan perusahaan, maka tingkat kepercayaan pengguna semakin tinggi dan memberikan persepi baik bagi konsumen terhadap aplikasi Alodokter.

Performance expectancy, Konsumen mempunyai ekspektasi akan aplikasi tersebut akankah memberikan keuntungan konsumen dalam pemanfaatan kinerja aplikasi digital (Venkatesh *et al*., 2003). Oleh karena itu jika layanan aplikasi kesehatan Alodokter dapat memenuhi espektasi dan memberikan kemudahan serta keuntungan dalam hal informasi dan konsultasi dengan dokter untuk konsumen maka konsumen akan cenderung memilih aplikasi layanan kesehatan Alodokter dan meningkatkan keyakinan bahwa layanan aplikasi kesehatan Alodokter mampu memengaruhi minat sikap perilaku penggunaan secara positif.

Behavioural intention, adalah suatu perilaku atau sikap konsumen yang mempunyai keinginan untuk menggunakan jasa secara terus menerus dan dalam jika positif akan memberikan keuntungan kepada perusahaan (Kumar, 2000). Banyak faktor yang memengaruhi minat layanan penggunaan aplikasi kesehatan seseorang salah satunya seperti keperdulian terhadap aspek kesehatan dan lingkungan, kemudian sertifikasi, tariff harga, ketersediaan untuk membayar, aspek kesadaran sosial, beserta gaya hidup, mengenai kualitas dan keamanan (Rana dan Paul, 2017). Hal ini dapat dikatakan jika aplikasi kesehatan Alodokter dapat memberikan kemudahan untuk pengguna aplikasi tersebut, dapat memberikan persepsi yang baik dari layanan aplikasi kesehatan yang ditawarkan kepada konsumen, maka niat perilaku dan sikap pengguna terhadap layanan aplikasi kesehatan tersebut dapat

memberikan loyalitas dan penggunaan secara terus menerus.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah penulis jelaskan, maka dapat dibuat rumusan masalah untuk penelitian ini sebagai berikut:

- Faktor *perceived usefulness, perceived ease of use, Hedonic motivation, Social influence, Self efficacy, perceived privacy risk,* dan *performance expectancy,* terhadap *Behavioural intention dari* aplikasi kesehatan Alodokter.

Berikut adalah berapa pertanyaan penelitian:

1) Apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *Behavioural intention ?*
2) Apakah *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *Behavioural intention?*
3) Apakah *perceived privacy risk* berpengaruh negatif terhadap *Behavioural intention*?
4) Apakah *social influence* berpengaruh positif terhadap *Behavioural intention?*
5) Apakah *self efficacy* berpengaruh positif terhadap *Behavioural intention?*
6) Apakah *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behavioural intention?*
7) Apakah *hedonic motivation* berpengaruh positif terhadap *Behavioural intention?*

1. 3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui variabel *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *behavioural intention.*

2. Untuk mengetahui variabel *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *behavioural intention.*

3. Untuk mengetahui variabel *perceived privacy risk* berpengaruh negatif terhadap *behavioural intention.*

4. Untuk mengetahui variabel *social influence* berpengaruh positif terhadap *behavioural intention.*

5. Untuk mengetahui variabel *self efficacy* berpengaruh positif terhadap *behavioural intention.*

6. Untuk mengetahui variabel *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioural intention.*

7. Untuk mengetahui variabel *hedonic motivation* berpengaruh positif terhadap *behavioural intention.*

1. 4 Batasan Masalah

Oleh karena itu dari pokok permasalahan yang sudah ada maka perlu adanya batasan suatu masalah yang digunakan untuk tindakan pencegahan menghindari adanya suatu penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar memudahkan penelitian bagi peneliti dalam pembahasan selanjutnya sehingga tujuan penelitian ini akan tercapai. Peneliti memberikan batasan masalah, yaitu :

1. Penelitian ini dibatasi dengan 8 variabel penelitian yang terdiri dari *perceived usefulness, perceived ease of use, perceived privacy risk, Hedonic motivation, Social influence, Self efficacy, performance expectancy, Hedonic Motivation* dan *Behavioural intention*

2. Penelitian ini dibatasi dengan 8 variabel penelitian yang terdiri dari *perceived usefulness, perceived ease of use, perceived privacy risk, Hedonic motivation, Social influence, Self efficacy, performance expectancy, Hedonic Motivation* dan *Behavioural intention.*

3. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah pria dan wanita yang sudah pernah menggunakan aplikasi layanan kesehatan digital Alodokter, serta mengetahui aplikasi kesehatan Alodokter, sebagai aplikasi kesehatan yang melayani penguna untuk berkonsultasi dengan dokter, mengetahui dengan aplikasi kesehatan Alodokter dapat mencari informasi seputar kesehatan, orang-orang yang membutuhkan bantuan informasi mengenai kesehatan dan orang-orang yang membutuhkan bantuan untuk mencari dokter dan rumah sakit. Parameter responden pada penelitian ini adalah pria dan wanita dengan rentang usia 18-50 tahun, yang mengetahui aplikasi kesehatan Alodokter.

1. 5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1.5.1 Manfaat Akademis

Manfaat Akademis bagi akademis Universitas MultimediaNusantara

maupun masyarakat umum, penelitian ini akan memberikan suatu informasi dan pengetahuan mengenai faktor apa saja kah yang akan memberikan pengaruh terhadap minat perilaku dan sikap seseorang untuk menggunakan suatu layanan pada aplikasi kesehatan Alodokter. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan sebuah pedoman referensi untuk penelitian selanjutnya. Hasil dari penelitian ini dapat memperdalam teori mengenai *Behaviour intention* dan sikap konsumendalam penggunaan aplikasi kesehatan digital.

1.5.2 Manfaat Bagi Masyarakat

Manfaat yang di dapat bagi masyarakat adalah peneliti juga dapat digunakan untuk memberikan sebuah tambahan pengetahuan dan wawasan mengenai informasi kesehatan mengenai berbagai macam penyakit, kemudian kegiatan konsultasi dengan dokter, serta membantu masyarakat untuk mencari rumah sakit, dan memberikan pengguna pelayanan asuransi kesehatan.

1.5.3 Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat yang didapat bagi peneliti adalah peneliti mampu mengaplikasikan dan mengembangkan informasi beserta ilmu dalam pengelolaan aplikasi kesehatan digital sebagai suatu wadah pengetahuan yang tidak didapat selama perkuliahan khususnya bidang digitalisasi dan kesehatan.

1. 6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan

penelaahan dalam penelitian ini. Dalam laporan penelitian ini, sistematika penulisan yaitu terdiri atas lima bab, masing-masing uraian yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini merupakan pendahuluan garis besar bagaimana keseluruhan materi yangsebagian besar menyempurnakan usulan penelitian yang berisikan tentang latar belakang masalah dalam penelitian ini ,perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaatpenelitian dan sistematika penulisan pada topik tersebut.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian, perancangan dan pembuatan sistem yang berasal dari jurnal jurnal dan buku pada saat peneltian untuk mengangkat teori yang terdapat pada variabel-variabel topik peneliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang pengembangan metodologi yang terdiri dari kerangka pemikiran, sumber data, pengolahan data dan jenis data serta metode analisis data dalam penelitian topik skripsi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang gambaran umum aplikasi kesehatan seperti sejarah perusahaan, struktur oraganisasi, memaparkan dari hasil-hasil tahapan penelitian, mulai dari analisis,diagram data , hasil testing olah data pada bab sebelumnya serta pengimplementasiannya.

BAB V PENUTUP

Berisikan tentang kesimpulan dari serangkaian pembahasan skripsi berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab bab sebelumnya serta peneliti memberikan saran-saran untuk disampaikan kepada objek penelitian atau bagi penelitian selanjutnya.