

Aplikasi Halodoc Sebagai Inovasi Teknologi Yang Mendukung Layanan di Bidang Kesehatan di Indonesia

Muhamad Zaidan Nashshoor¹, Rasya Rafa Valery², Muammar Qaddafi³, Habibie Jenedi⁴

¹ Fakultas Teknologi Informasi, Perbanas Institute

E-mail korespondensi : muhamadzaidannashoor13@gmail.com

ABSTRACT

Dalam upaya menangani ketidakmerataan layanan kesehatan di Indonesia, khususnya yang diperburuk oleh pandemi COVID-19, penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif melalui studi kasus pandemi tersebut. Pendekatan ini memfasilitasi analisis data numerik terkait jumlah pengguna, tingkat kepuasan, serta frekuensi pemanfaatan aplikasi Halodoc. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa percepatan penerapan teknologi di bidang kesehatan, yang dipicu oleh pandemi, telah menempatkan Halodoc sebagai platform telemedisin terdepan di Indonesia. Dengan pengguna aktif lebih dari 20 juta jiwa, Halodoc menawarkan layanan penting seperti konsultasi daring, pemesanan obat secara daring, pengiriman obat sampai tujuan, dan penjadwalan kunjungan rumah sakit yang didukung oleh kecerdasan buatan. Hal ini dapat menurunkan risiko penyebaran virus COVID-19 dan meningkatkan aksesibilitas dalam layanan kesehatan yang efektif dan efisien, terutama di daerah pedesaan. Penerapan teknologi oleh Halodoc juga menimbulkan kebutuhan untuk memperkuat regulasi, seperti Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, guna memastikan keamanan serta kelangsungan layanan digital di masa mendatang.

In an effort to address the inequality of healthcare services in Indonesia, which has been exacerbated by the COVID-19 pandemic, this study applies a quantitative approach through a case study of the pandemic. This approach facilitates the analysis of numerical data related to the number of users, satisfaction levels, and frequency of use of the Halodoc application. The research findings reveal that the acceleration of technology implementation in the health sector, triggered by the pandemic, has positioned Halodoc as the leading telemedicine platform in Indonesia. With more than 20 million active users, Halodoc offers essential services such as online consultations, online medication orders, medication delivery, and hospital appointment scheduling supported by artificial intelligence. This can reduce the risk of spreading the COVID-19 virus and improve accessibility to effective and efficient healthcare services, especially in rural areas. The application of technology by Halodoc also raises the need to strengthen regulations, such as the Personal Data Protection Act, to ensure the security and continuity of digital services in the future.

Kata kunci:

Teknologi Informasi
Telemedicine
Halodoc

Diterima: 12 November 2025
Disetujui: 17 November 2025
Diterbitkan: 1 Desember 2025

Penerbit:

Perbanas Institute

I. PENDAHULUAN

Perkembangan digital yang sangat cepat terletak pada era ini, teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam memajukan transformasi di berbagai bidang, khususnya bidang kesehatan. Indonesia memiliki rata-rata penduduk 280 juta jiwa, namun sistem layanan kesehatan masih menghadapi tantangan yang signifikan, seperti akses layanan yang tidak merata antara wilayah perkotaan dan pedesaan, keterbatasan tenaga medis, dan distribusi infrastruktur yang tidak merata. Selama pandemi virus COVID-19, yang muncul di awal tahun 2020, telah mempercepat adopsi inovasi teknologi di sektor kesehatan. Berdasarkan data (WHO, 2021) masyarakat semakin mengunggulkan layanan kesehatan digital untuk mengurangi risiko penularan virus COVID-19 dan meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan yang efisien dan efektif. Dengan hal ini tentu saja menciptakan peluang bagi pengembangan aplikasi kesehatan yang tidak hanya menyediakan layanan konsultasi medis dengan jarak yang jauh, tetapi juga menggabungkan elemen-elemen seperti kecerdasan buatan (AI), analitik data, dan platform seluler untuk mendukung kesehatan masyarakat yang berkelanjutan. Aplikasi Halodoc muncul sebagai inovasi teknologi yang signifikan di Indonesia. Aplikasi ini dirilis pada tahun 2016 oleh PT. Halodoc, dan juga kualitas aplikasi ini telah berkembang sangat cepat sebagai platform kesehatan digital yang menghubungkan pengguna dengan layanan medis melalui gadget. Menurut informasi dari Halodoc (2023), aplikasi kesehatan tersebut menyediakan berbagai fitur canggih, yaitu konsultasi medis daring secara langsung, pemesanan obat melalui platform online, serta memiliki akses dengan rumah sakit untuk mengatur jadwal kunjungan, yang semuanya diperkuat oleh teknologi seperti kecerdasan buatan (AI).

Berdasarkan data dari (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) menunjukkan bahwa persentase pengguna internet di Indonesia telah mencapai 77% dari seluruh penduduk pada tahun 2023, sehingga menciptakan peluang bagi aplikasi Halodoc untuk dijangkau oleh lebih dari 20 juta pengguna. Khususnya di wilayah-wilayah terpencil/pedesaan. Kondisi ini, teknologi pada aplikasi Halodoc dapat ikut serta dalam menyelesaikan permasalahan akses layanan kesehatan yang menjadi prioritas dalam program-program kesehatan nasional, seperti Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Keberhasilan Halodoc dalam bidang inovasi teknologi tidak sekadar menggambarkan kemajuan teknologi informasi di sektor kesehatan, melainkan juga mengungkap kemungkinan untuk menggabungkan berbagai elemen teknologi, seperti pembuatan aplikasi seluler, penerapan pembelajaran mesin untuk menganalisis data pasien, serta perlindungan data yang sesuai dengan ketentuan hukum seperti Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi.

II. KAJIAN TEORI

2.1 Inovasi Teknologi Informasi pada Bidang Kesehatan

Menurut sumber dari (WHO, 2020) dalam dokumen Strategi Global Kesehatan Digital 2020–2025 menjelaskan bahwa Health Information Technology meliputi pemanfaatan teknologi digital untuk menangani data medis, menyediakan layanan kesehatan, dan berinteraksi antara pasien dan tenaga medis. Istilah yang digunakan untuk penerapan teknologi informasi di sektor kesehatan adalah e-health atau kesehatan digital, yang mencakup rekam medis elektronik (RME), layanan konsultasi jarak jauh (telemedicine), dan sistem manajemen rumah sakit berbasis digital.

Menurut kajian Nugraha dan Wibowo (2022), bahwa pandemi virus COVID-19 berfungsi sebagai pendorong percepatan perubahan digital di sektor kesehatan, terutama penerimaan sistem digital health di berbagai institusi medis di Indonesia. Dengan penerapan teknologi informasi, pelayanan kesehatan menjadi lebih efektif, lebih mudah dijangkau, dan lebih transparan.

2.1.1 Pemahaman Mengenai Konsep dan Prinsip Telemedicine

Menurut pedoman (WHO, 2019) dalam dokumen berjudul “Recommendations on Digital Interventions for Health System Strengthening.” menjelaskan bahwa telemedicine merupakan penggunaan teknologi komunikasi dan data untuk menyediakan layanan kesehatan secara daring. Penggunaannya meliputi; konsultasi medis, pemeriksaan kondisi tubuh, pemantauan pasien, dan edukasi kesehatan. Pada (Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 20 Tahun 2019) tentang “Pelaksanaan Layanan Telemedicine antara Fasilitas Kesehatan” sangat membantu dalam mempercepat perubahan digital di bidang kesehatan di Indonesia, sekaligus menyediakan dasar hukum untuk menjalankan telemedicine secara aman, terorganisir, dan berkualitas tinggi. Kemudian menurut (Penelitian Kementerian Kesehatan Indonesia, 2021) menunjukkan bahwa adanya peningkatan pesat dalam penggunaan telemedicine selama pandemi virus Covid-19, terutama untuk konsultasi dengan pasien, pemberian resep, dan distribusi obat. Hal ini dapat membantu mengurangi beban rumah sakit dan meningkatkan pelayanan kesehatan bagi pasien yang sedang isolasi mandiri di rumah.

ada berbagai model pelayanan telemedicine meliputi:

1. Konsultasi sinkron: berinteraksi langsung secara daring antara pasien dan dokter profesional melalui video call atau chat.
2. Telemedicine non-sinkron: Mengirim data kesehatan untuk diperiksa oleh tenaga medis nanti.
3. Pengawasan pasien jarak jauh: dengan menggunakan gadget seperti smartwatch untuk memonitoring kondisi kesehatan pasien

2.1.2 Aplikasi Halodoc dalam Ekosistem Layanan Kesehatan Digital

Halodoc adalah aplikasi kesehatan digital yang berasal dari Indonesia dan pertama kali diperkenalkan pada tahun 2016.. Menurut artikel (Halodoc, 2024) bahwa aplikasi ini menggabungkan berbagai jenis layanan kesehatan ke dalam satu platform seperti konsultasi medis dengan dokter, pembelian obat secara daring dan pengiriman obat langsung ke rumah pasien. Aplikasi Halodoc sudah menggunakan teknologi aplikasi seluler, integrasi API, dan analisis data untuk menghubungkan pasien dengan berbagai mitra, seperti dokter, apotek, rumah sakit, dan laboratorium.

Halodoc menawarkan fitur utama seperti ;

- Chat dengan Dokter: untuk konsultasi langsung selama 24 jam dengan dokter umum dan spesialis.
- Beli Obat: untuk membeli obat dari apotek terdekat dengan pengiriman cepat.
- Jadwal Janji Temu dengan Dokter dan Rumah Sakit untuk memesan kunjungan ke fasilitas kesehatan mitra, serta
- Tes Laboratorium di Rumah: untuk pemeriksaan kesehatan di lokasi rumah pengguna

Menurut data yang dirilis oleh (Halodoc Data, 2024), Halodoc telah menjadi contoh konkret implementasi telemedisin di Indonesia, dengan lebih dari 20 juta pengguna. Selain itu, penelitian oleh Wulandari dan Sari (2022) menunjukkan bahwa Halodoc adalah platform telemedisin yang paling banyak digunakan selama pandemi Covid-19 di Indonesia, berkat antarmuka pengguna yang ramah dan respons yang cepat.

III. METODE

Kami memilih metode kuantitatif dengan menggunakan studi kasus pandemi virus COVID-19 karena melalui pendekatan ini memungkinkan penilaian secara serta analisis data numerik mengenai dampak aplikasi Halodoc. Hal ini mencakup aspek seperti jumlah pengguna aplikasi, tingkat kepuasan terhadap aplikasi, dan frekuensi penggunaan selama masa pandemi. Data statistik tersebut dapat mengungkap efektivitas Halodoc dalam mendukung layanan telemedicine.

Pandemi COVID-19 dipilih sebagai konteks utama untuk meneliti peningkatan penggunaan platform telemedicine di Indonesia, khususnya Halodoc, karena wabah ini mendorong percepatan adopsi teknologi digital di bidang kesehatan. Kondisi ini memfasilitasi analisis langsung tentang kontribusi Halodoc dalam menangani tantangan kesehatan, seperti isolasi pasien dan keterbatasan akses, dengan menggunakan data empiris dari periode tersebut yang lebih akurat dan relevan.

IV. HASIL DAN DISKUSI

Bab ini menguraikan temuan utama dari penelitian, yang berasal dari tinjauan literatur dan angka statistik tentang penerapan teknologi informasi di sektor kesehatan Indonesia.

Tabel 1 Jumlah Pengguna Telemedicine Di Indonesia Sumber Dari Jurnal Daarul Huda dan Data Halodoc

Tahun	Pengguna	Growth
2019	2000000	900%
2022	20000000	



Gambar 1 Grafik Peningkatan Pengguna Telemedicine Di Indonesia

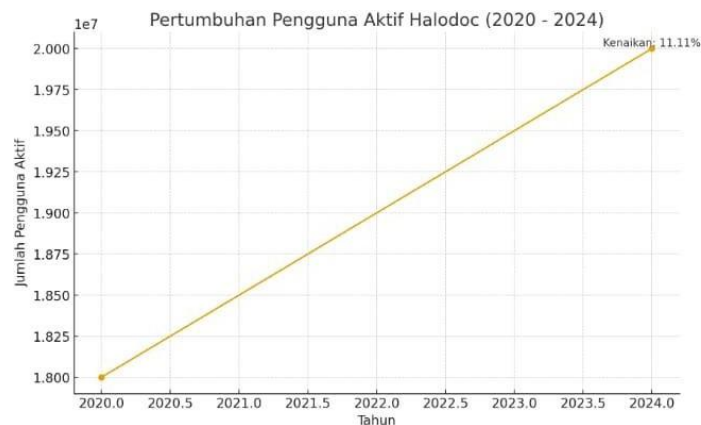
Seperti yang dijelaskan oleh (WHO,2020) dan hasil studi Nugraha bersama Wibowo (2022), menunjukkan bahwa wabah virus COVID-19 mendorong percepatan penerimaan sistem kesehatan berbasis digital, sehingga membuat layanan kesehatan lebih efisien, mudah

dijangkau, dan terbuka melalui perangkat seperti catatan medis elektronik. Selain itu, konsep telemedicine yang dirinci dalam panduan (WHO, 2019) dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019, telah terbukti bermanfaat untuk memberikan pelayanan kesehatan melalui daring, mencakup konsultasi, diagnosis, pemantauan pasien, serta edukasi kesehatan. Kemudian berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2021) menunjukkan adanya peningkatan pesat dalam pemanfaatan telemedicine saat pandemi virus COVID-19, terutama untuk konsultasi dengan pasien, pemberian resep, dan distribusi obat. Hal ini dapat membantu mengurangi beban rumah sakit dan meningkatkan pelayanan kesehatan bagi pasien yang sedang isolasi mandiri di rumah. Kondisi ini terjadi karena adanya berbagai model pelayanan telemedicine, seperti

- Synchronous teleconsultation yang memungkinkan interaksi langsung antara pasien dan dokter melalui panggilan video.
- Asynchronous telemedicine Mengirim data kesehatan untuk diperiksa oleh tenaga medis nanti.
- Remote patient monitoring hanya menggunakan gadget seperti smartwatch dapat memantau kondisi kesehatan pasien dari jarak jauh.

Tabel 2 Pengguna Aplikasi Halodoc Sumber Dari Data Halodoc

Tahun	
2020	18000000
2024	>20000000



Gambar 2 Pengguna Aplikasi Halodoc

Aplikasi Halodoc, yang diluncurkan pada 2016, telah menarik lebih dari 20 juta pengguna aktif berdasarkan data Halodoc (2024), dengan fitur pokok seperti konsultasi dengan dokter, pemesanan dan pembelian obat secara daring, pesan tes laboratorium, dan antar obat sampai tujuan pengguna yang terhubung melalui aplikasi pada gadget, API, serta analisis data.



Gambar 3 Rating aplikasi Halodoc Sumber Dari Play Store

Penelitian Wulandari dan Sari (2022) serta Putri dan Santoso (2022) menjelaskan bahwa Halodoc menjadi platform telemedicine terfavorit selama pandemi karena design platform yang sederhana, respons yang cepat dan ramah, jaringan dokter yang luas, serta kepuasan pengguna yang rata-rata 85%, hal ini tentu saja menunjukkan peningkatan dalam kemudahan akses dan kepercayaan pada layanan digital, sehingga platform seperti Halodoc terbukti sebagai jawaban praktis untuk memperbaiki pelayanan kesehatan pada masa digital.

V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Halodoc adalah bentuk dari inovasi teknologi informasi dibidang kesehatan yang tumbuh sangat cepat dan menjadi platform telemedicine terdepan di Indonesia. Terutama didorong oleh faktor percepatan penggunaan teknologi di sektor kesehatan akibat pandemi COVID-19.

Halodoc telah berhasil mengatasi tantangan ketidakmerataan akses layanan kesehatan di Indonesia, khususnya di masa pandemi, dengan menyediakan berbagai layanan penting yang didukung oleh teknologi canggih seperti kecerdasan buatan (AI), analisis data, dan aplikasi seluler.

Fitur-fitur utama Halodoc, antara lain:

- Konsultasi medis daring secara langsung (chat dengan dokter 24 jam).
- Pemesanan dan pembelian obat secara daring, termasuk pengiriman cepat ke tujuan.
- Penjadwalan janji temu dengan dokter
- Pelayanan tes laboratorium di rumah.

Kemajuan Halodoc dapat dilihat dari pertumbuhannya yang pesat, dengan lebih dari 20 juta jiwa pengguna aktif, menjadikannya sebagai solusi yang efektif dan efisien untuk meningkatkan aksesibilitas dan mengurangi risiko penyebaran virus COVID-19, terutama bagi pasien isolasi mandiri dan di wilayah pedesaan.

VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Artikel ilmiah ini adalah hasil diskusi bersama. Puji syukur karena tugas ini dapat diselesaikan. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Pratiwi yang sudah membimbing kelompok kami dengan sabar, serta memberikan arahan dan ilmu yang sangat berharga.

Dan terima kasih juga kepada seluruh peneliti yang sudah berjuang keras, saling support, dan berbagi ide. Peneliti menyadari tugas ini masih jauh dari sempurna

Oleh karena itu, semua kritik dan masukan yang membangun akan sangat berguna untuk perbaikan ke depannya.

DAFTAR REFERENSI

1. World Health Organization. (2020). “*Global strategy on digital health 2020–2025*”. World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240020924>
2. Nugraha, A., & Wibowo, B. (2022). “*The Role of COVID-19 in Accelerating Digital Transformation in the Healthcare Sector*”. *Health Informatics in Developing Countries (JHIDC)*, Volume 16, Issue 1, Halaman 1-10. <https://www.jhidc.org/index.php/jhidc/article/view/1234>.
3. World Health Organization. (2019). “*Recommendations on digital interventions for health system strengthening*”. World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240029200>
4. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Layanan Telemedicine antara Fasilitas Kesehatan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <https://www.kemkes.go.id/>
5. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). “Penggunaan Telemedicine di Indonesia Selama Pandemi COVID-19”. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <https://pusdatin.kemkes.go.id/download.php?file=files/infodatin/Infodatin%20Telemedicine%202021.pdf>.
6. Halodoc. (2024). “Halodoc: Platform Kesehatan Digital Terintegrasi”. Halodoc. <https://www.halodoc.com/tentang-halodoc>.
7. Wulandari, A., & Sari, B. (2022). “*Telemedicine in Indonesia: Halodoc's role during COVID-19*”. *Health Policy and Technology*, Volume 11, Issue 3, halaman 100654. <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2022.100654>
8. Saputra, D. A., & Dewi, R. K. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Informasi Kesehatan*, 2(2), 1–16. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.103>
9. Setiawan, E., & Suroso, J. S. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(5), 4850–4862. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i5.7397>