

## **Kepuasan Penggunaan Aplikasi Pelayanan Kesehatan Digital di Indonesia**

<sup>1</sup>Muhammad Daffa Afzalur Rahman, <sup>2</sup>Fini Fajrini

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat

Universitas Muhammadiyah Jakarta

Jl. KH. Ahmad Dahlan, Cirendeui, Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten, 15419

E-mail: [afzalur03@gmail.com](mailto:afzalur03@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Perkembangan teknologi digital di bidang kesehatan telah mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan secara efisien dan fleksibel melalui berbagai aplikasi, seperti Mobile JKN, SATUSEHAT, dan Halodoc. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi pelayanan kesehatan digital di Indonesia melalui tinjauan pustaka dari sepuluh jurnal terkait. Hasil literature review menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan, terutama dari segi kualitas layanan, informasi, sistem, dan kemudahan penggunaan. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan pemahaman pengguna, kurangnya sosialisasi, dan masalah teknis pada sistem aplikasi. Diperlukan upaya peningkatan edukasi, pengembangan fitur layanan, serta perbaikan teknis dan keamanan data untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pengembang aplikasi dan pemangku kebijakan dalam memperbaiki dan mengembangkan layanan kesehatan digital di Indonesia.

**Kata Kunci :** *Kepuasan pengguna, Aplikasi Kesehatan Digital, Mobile JKN, SATUSEHAT, Halodoc*

### **ABSTRACT**

*The development of digital technology in the health sector has made it easier for the public to access health services efficiently and flexibly through various applications such as Mobile JKN, SATUSEHAT, and Halodoc. This study aims to examine user satisfaction with digital health service applications in Indonesia through a literature review of ten relevant journals. The findings show that most users are satisfied with the services provided, particularly in terms of service quality, information quality, system performance, and ease of use. However, several challenges remain, including limited user understanding, lack of education and socialization, and technical issues within the applications. Efforts to improve user education, develop service features, and strengthen technical performance and data security are necessary to enhance user satisfaction sustainably. This study is expected to serve as input for application developers and policymakers in improving and expanding digital health services in Indonesia.*

**Keywords :** *User Satisfaction, Digital Health Applications, Mobile JKN, SATUSEHAT, Halodoc.*

## PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, transformasi digital di bidang kesehatan atau *digital health* menjadi salah satu fokus utama dalam pembangunan sistem kesehatan global, termasuk di Indonesia. Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam bidang kesehatan, termasuk di Indonesia. Inovasi ini memungkinkan terciptanya berbagai aplikasi layanan kesehatan digital yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan medis(1). Contohnya, aplikasi seperti Halodoc, Alodokter, dan Mobile JKN telah menjadi solusi efektif untuk menjembatani kesenjangan akses kesehatan, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau sulit dijangkau fasilitas kesehatan konvensional. Dengan adanya platform ini, pasien dapat melakukan konsultasi dengan dokter secara online, membeli obat, serta memperoleh informasi kesehatan secara cepat dan praktis tanpa harus meninggalkan rumah(2)

Aplikasi kesehatan digital memberikan kemudahan akses terhadap layanan medis seperti konsultasi dokter secara daring (*telemedicine*), pembelian obat, pemesanan laboratorium, serta informasi kesehatan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja(3). Di tengah tantangan keterbatasan tenaga medis, kepadatan rumah sakit, serta kondisi geografis Indonesia yang luas dan beragam, kehadiran aplikasi ini menjadi solusi yang potensial untuk meningkatkan pemerataan layanan kesehatan. Perkembangan ini menandai bahwa layanan kesehatan digital bukan lagi sekadar alternatif sementara, melainkan berpotensi menjadi bagian penting dan permanen dalam sistem kesehatan nasional di masa depan.

Meski demikian, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi-aplikasi tersebut masih menunjukkan variasi yang cukup signifikan, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas layanan, kemudahan penggunaan, serta kepercayaan terhadap keamanan dan privasi data pribadi(4). Oleh karena itu, tinjauan literatur ini bertujuan untuk menggali lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sekaligus memberikan rekomendasi strategis guna meningkatkan kualitas dan daya tarik aplikasi kesehatan digital di Indonesia.

Kepuasan pengguna menjadi aspek krusial yang menentukan keberhasilan jangka panjang dari implementasi teknologi layanan kesehatan digital(5). Tingkat kepuasan mencerminkan sejauh mana aplikasi mampu memenuhi ekspektasi pengguna, mulai dari kualitas informasi yang disajikan, kemudahan navigasi, kecepatan respons, hingga akurasi diagnosis dan sentuhan empati dalam interaksi virtual. Ketika pengguna merasa puas, hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap aplikasi, tetapi juga mendorong penetrasi layanan digital yang lebih luas di masyarakat(6).

Dengan demikian, fokus pada peningkatan pengalaman pengguna dan perlindungan data pribadi menjadi kunci utama agar layanan kesehatan digital dapat terus berkembang dan memberikan manfaat optimal bagi seluruh lapisan masyarakat Indonesia.

## METODE

Penelitian ini merupakan studi berbasis *literature review* yang dilakukan

dengan menelaah dan menganalisis berbagai jurnal ilmiah yang relevan dengan topik kepuasan penggunaan aplikasi pelayanan kesehatan digital di Indonesia. Literature review dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap konsep, temuan, serta kecenderungan hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik yang dikaji. Proses pencarian literatur dilakukan melalui beberapa database seperti Google Scholar dan juga PubMed. Kriteria inklusi yang digunakan dalam pemilihan jurnal adalah artikel yang terbit dalam lima tahun terakhir (2019–2024), ditulis dalam bahasa Indonesia atau Inggris, serta secara spesifik membahas pemanfaatan aplikasi digital dalam pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan kepuasan pengguna. Sebanyak sepuluh jurnal utama yang memenuhi

kriteria tersebut dipilih untuk dianalisis. Penulis menelaah masing-masing jurnal berdasarkan informasi seperti judul, tahun terbit, lokasi penelitian, tujuan, metode, subjek, dan hasil penelitian. Hasil analisis kemudian dirangkum dan disusun kembali secara sistematis untuk menjawab pertanyaan penelitian serta membentuk pemahaman yang utuh mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi layanan kesehatan digital di Indonesia.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Menguraikan karakteristik subjek penelitian, hasil univariat, hasil bivariat dan hasil multivariat (jika ada). Interpretasi dijabarkan sebelum tabel dan gambar, dengan ketentuan tabel dan gambar sebagai berikut :

**Tabel 1. Literature Review Kepuasan Penggunaan Aplikasi Pelayanan Kesehatan Digital di Indonesia**

No.	Penulis & Tahun	Penerbit	Judul Jurnal	Hasil
1.	Ameylia Dyah Widowati dkk. (2024)(7)	Jurnal Permata Indonesia	Persepsi Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn Di Rsud Nyi Ageng Serang Kulon Progo Periode Maret – April 2024	Sebagian besar pengguna Mobile JKN merasa puas dari pelayanan Mobile JKN. Beberapa hal yang dirasakan yaitu pada fitur aplikasi Mobile JKN berfungsi dengan baik, sangat bermanfaat bagi penggunaannya, serta penggunaan Mobile JKN dirasa lebih menghemat waktu.
2.	Sulistianingsih, Nurmalasari, Hosizah & Zuama Qomariana (2024)(8)	Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (JIKM)	<i>Evaluation of User Satisfaction in the SATUSEHAT Application</i>	Hasil kajian menunjukkan bahwa kualitas informasi, sistem, dan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan kesehatan digital

No.	Penulis & Tahun	Penerbit	Judul Jurnal	Hasil
				di Indonesia. Peningkatan pada aspek-aspek tersebut, terutama informasi dan layanan, dapat meningkatkan kepuasan dan keterlibatan pengguna dalam menggunakan aplikasi seperti SATUSEHAT.
3.	Arnando Maharrizki, Nilo Legowo (2024)(9)	<i>Journal of System and Management Sciences</i>	<i>Analysis of User Satisfaction with the SatuSehat Mobile Health Application</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi SatuSehat dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem. Pengguna merasa puas karena aplikasi kompatibel di berbagai perangkat, data vaksin akurat, dan sistem responsif. Diharapkan pemerintah terus meningkatkan kualitas layanan serta menambahkan fitur kesehatan yang dibutuhkan masyarakat.
4.	Jeane Mantiri dkk. (2024)(10)	Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara	Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pada Aplikasi Mobile JKN Di Kota Tomohon	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap aplikasi Mobile JKN di Kota Tomohon masih belum berjalan secara optimal. Rendahnya kepuasan ini dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu keterbatasan pemahaman peserta akibat kurangnya sosialisasi dari pihak BPJS Kesehatan mengenai cara penggunaan aplikasi, serta kendala teknis pada aplikasi itu sendiri, seperti pembaruan sistem yang sering kali justru menghambat akses pengguna dalam memanfaatkan layanan secara maksimal.
5.	Anggeu Agesti Amelia (2024)(11)	Economics and Digital Business Review	Analisis Kepuasan Pengguna Atas Layanan Telemedicine Kesehatan Melalui Aplikasi Halodoc	Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna Halodoc merasa puas terhadap layanan telemedicine yang diberikan, khususnya dari segi responsivitas dan kejelasan informasi. Kualitas layanan dokter, kemudahan penggunaan aplikasi,

No.	Penulis & Tahun	Penerbit	Judul Jurnal	Hasil
				serta kecepatan respons menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Meskipun secara umum ulasan bersifat positif, masih ditemukan beberapa keluhan terkait kendala teknis. Secara keseluruhan, terdapat hubungan positif antara tingkat kepuasan pengguna dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Halodoc.
6.	Rashyad F. Maulana, July Ivone, Stella T Hasianna (2025)(12)	Journal of Medicine and Health (JMH)	Gambaran Kepuasan Pengguna Telemedicine pada Masa Pandemi COVID-19	Karakteristik terbanyak pengguna layanan telemedicine RSGM Maranatha selama tahun 2020–2022 adalah individu usia produktif (35–44 tahun), perempuan, telah menikah, berpendidikan tinggi, bekerja di sektor swasta, dan berpenghasilan sangat tinggi, dengan frekuensi penggunaan yang tergolong jarang. Secara keseluruhan, responden merasa puas terhadap layanan telemedicine yang diberikan, dengan tingkat kepuasan berkisar antara 70% hingga 90%.
7.	Dimas Aji Saputra, Ratih Kumala Dewi (2022)(13)	JURMIK (Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan)	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Tahun 2022	Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara mutu layanan dan kepuasan pengguna fitur konsultasi dokter di aplikasi Halodoc. Mayoritas responden menilai mutu layanan sudah baik, namun tingkat kepuasan masih tergolong rendah. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa mutu layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan ( $p\text{-value} = 0,000$ ).
8.	Hadi Saputra, Rinita Istiqomah (2024)(14)	Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional,	<i>Analysis of JKN Mobile Application Service Quality</i>	Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi Mobile JKN merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata gap positif sebesar 0,06 dan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 81,4%. Namun,

No.	Penulis & Tahun	Penerbit	Judul Jurnal	Hasil
				berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA), terdapat tiga indikator yang masuk dalam kuadran prioritas utama, yaitu keandalan fitur, keamanan data peserta, dan ketersediaan informasi yang akurat dan informatif. Ketiga aspek ini perlu ditingkatkan untuk mendorong kepuasan pengguna yang lebih optimal.
9.	Meike Lany Sonya Oagay dkk. (2024)(15)	Jurnal Rekam Medis & Manajemen Informasi Kesehatan.	Gambaran Kepuasan Masyarakat Tentang Aplikasi SATUSEHAT di Wilayah Kelurahan Nyatnyono Ungaran Barat	Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan aplikasi SATUSEHAT di Kelurahan Nyatnyono, Ungaran Barat menunjukkan hasil yang baik, dengan tingkat kepuasan di Dusun Blaten sebesar 70% dan di Dusun Krajan sebesar 100%. Menggunakan metode EUCS, mayoritas responden di Dusun Blaten merasa puas pada lima dimensi, yaitu isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, dengan nilai rata-rata berkisar antara 3,10 hingga 3,24.
10.	Haryati, Setiawan Assegaff, Joni Devitra (2024)(16)	Jurnal Ilmiah MEDIA SISFO	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Alodokter Menggunakan Metode TAM Dan End User Computing Satisfaction	Berdasarkan hasil kuesioner dari 100 responden pengguna aplikasi Alodokter di Kota Jambi, analisis data dengan SmartPLS 3 menunjukkan bahwa 5 dari 9 hipotesis yang diuji terbukti signifikan, dengan nilai t-statistik di atas 1,96 dan p-value di bawah 0,05. Sementara itu, 4 hipotesis lainnya tidak signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar faktor yang diuji mendukung kepuasan pengguna. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Alodokter dinilai cukup baik dalam memberikan layanan yang memuaskan bagi penggunanya.

Berdasarkan hasil telaah terhadap sepuluh jurnal yang membahas kepuasan pengguna aplikasi pelayanan kesehatan digital di Indonesia, secara umum dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi seperti Mobile JKN, SATUSEHAT, dan Halodoc. Beberapa faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna meliputi kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem, dan kemudahan penggunaan aplikasi.

Kepuasan terhadap aplikasi Mobile JKN ditunjukkan melalui persepsi pengguna yang merasa aplikasi ini bermanfaat dan dapat menghemat waktu (Widowati dkk., 2024), meskipun masih ditemukan kendala dalam bentuk kurangnya sosialisasi dan pembaruan sistem yang menyulitkan akses (Mantiri dkk., 2024). Sementara itu, hasil penelitian Saputra & Istiqomah (2024) menunjukkan bahwa meski kepuasan cukup tinggi, terdapat tiga indikator prioritas yang perlu ditingkatkan, yakni keandalan fitur, keamanan data, dan kelengkapan informasi.

Pada aplikasi SATUSEHAT, hasil penelitian oleh Sulistianingsih dkk. dan Maharrizki & Legowo (2024) menyatakan bahwa kualitas informasi, sistem, dan layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Responden mengapresiasi keakuratan data vaksin, kemudahan akses di berbagai perangkat,

dan sistem yang responsif. Penelitian Oagay dkk. (2024) juga memperkuat temuan ini, di mana responden menyatakan puas dalam lima dimensi EUCS (content, accuracy, format, ease of use, dan timelines).

Sedangkan untuk aplikasi Halodoc, penelitian oleh Amelia (2024) dan Saputra & Dewi (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan dokter, kecepatan respons, dan kemudahan penggunaan merupakan aspek paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, meskipun terdapat beberapa catatan terkait kendala teknis dan tingginya ekspektasi terhadap mutu layanan.

## KESIMPULAN

Secara keseluruhan, dari hasil review sepuluh jurnal, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap aplikasi pelayanan kesehatan digital di Indonesia cukup tinggi, terutama karena kemudahan akses, kecepatan layanan, keakuratan informasi, serta manfaat praktis yang dirasakan pengguna. Terdapat hubungan positif yang kuat antara kualitas sistem, layanan, dan informasi dengan kepuasan pengguna. Namun, beberapa tantangan masih dihadapi, seperti kendala teknis, kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi, serta kebutuhan peningkatan fitur yang lebih informatif dan integratif.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, berikut beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi kesehatan digital:

1. Tingkatkan edukasi dan sosialisasi penggunaan aplikasi kepada masyarakat, terutama di daerah dengan literasi digital rendah.
2. Perbaiki sistem teknis dan respons aplikasi agar lebih stabil dan mudah diakses.
3. Tambahkan fitur yang dibutuhkan, seperti antrean online, riwayat pengobatan, dan pembelian obat.
4. Perkuat perlindungan data pengguna, khususnya data medis dan vaksinasi.
5. Lakukan evaluasi rutin berdasarkan masukan pengguna untuk menjaga mutu layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Adinda, Putri, Ramadhani Hutagalung, Ruqayah Salsabila Parapat, Lily Rahmanda, Fildzah Hassyati Andila, and Sri Hajijah Purba. 2024. "PERAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM MENDORONG AKSES KESEHATAN YANG MERATA PADA MASYARAKAT : LITERATUR." 5:13809–16.
2. Akuntansi, Jurnal, Ilmu Ekonomi, Di Rumah Sakit, Kornelis Aribowo, Eka Purwanda, and Afriyeni Sri Rahmi. 2024. "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien." 05(Uud 1945):58–68.
3. Amelia, Anggeu Agesti. 2024. "Analisis Kepuasan Pengguna Atas Layanan Telemedicine Kesehatan Melalui Aplikasi Halodoc." *Economics and Digital Business Review* 5(2):879–86.
4. Asakdiyah, Salamaton, Ridwan Hakiki, and Hetty Karunia Tunjungsari. 2019. *Kepuasan Pelanggan Di Era Digital : Strategi Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Jangka Panjang*. Vol. 11.
5. Goals, Smart, Jurnal Bisnis Digital, Manajemen Vol, and Edisi Bulan Juli. 2024. "PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA APLIKASI DANA DIKALANGAN MAHASISWA." 1(1):32–47.
6. Maharrizki, Arnando, and Nilo Legowo. 2024. "Analysis of User Satisfaction with the SatuSehat Mobile Health Application." *Journal of System and Management Sciences* 14(7):145–57. doi: 10.33168/jsms.2024.0708.
7. Mantiri, Jeane, Axel Wangkai, Ronald Jolly Pongantung, and Steven Tarore. 2023. "Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pada Aplikasi Mobile JKN Di Kota Tomohon." *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 11(1):211–19.
8. Maulana, Rashad F., July Ivone, Stella T. Hasianna, Fakultas Kedokteran, Universitas Kristen, Bagian Ilmu, Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Kristen, Bagian Ilmu Faal, Fakultas Kedokteran, Universitas Kristen, Jl Surya, Sumantri No, Kec Sukajadi, Kota Bandung, and Jawa Barat. 2025. "Gambaran Kepuasan Pengguna Telemedicine Pada Masa Pandemi

- Overview of Telemedicine User Satisfaction in The COVID-19 Pandemic Period.” 7(1):78–90.
9. Novianti, Yuni, Marin Marpaung, Mahasiswa Magister, Manajemen Komunikasi, Universitas Indonesia, Universitas Indonesia, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus, and Ibukota Jakarta. 2021. “APLIKASI KESEHATAN DIGITAL SEBAGAI KONSTRUKSI SOSIAL TEKNOLOGI MEDIA BARU.”
  10. Nurmalasari, Mieke, Hosizah Hosizah, and Witri Zuama Qomarania. 2024. “EVALUATION OF USER SATISFACTION IN.” (November):346–59.
  11. Saputra, Dimas Aji, and Ratih Kumala Dewi. 2022. “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Tahun 2022.” *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan* 2(2):1–16. doi: 10.53416/jurmik.v2i2.103.
  12. Saputra, Hadi, and Rinita Istiqomah. 2024. “Analisis Kualitas Layanan Mobile Jkn Menggunakan Metode E-Service Quality, Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa).” *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional* 4(1):66–76. doi: 10.53756/jjkn.v4i1.180.
  13. Sonya Oagay, Meike Lany, Silvia Nurvita, and Siti Noor Chotimah. 2024. “Gambaran Kepuasan Masyarakat Tentang Aplikasi SATUSEHAT Di Wilayah Kelurahan Nyatnyono Ungaran Barat.” *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan* 4(1):20–27. doi: 10.53416/jurmik.v4i1.236.
  14. Takke, Yutri Angriana, Lion Ferdinand Marini, and Lorna Yertas Baisa. 2024. “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PELNI Mobile Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End User Computing Satisfaction (EUCS).” *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan* 8(3):1921–30. doi: 10.33379/gtech.v8i3.4700.
  15. Widowati, Ameylia Dyah, Ahmad Yani Noor, and Kartika Setyaningsih Sunardi. 2024. “PERSEPSI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN DI RSUD NYI AGENG SERANG KULON PROGO PERIODE MARET – APRIL 2024.” 16(November).
  16. Yudianto. 2024. Resiliensi Digital Resiliensi Digital.