

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian ini, diperoleh faktor-faktor yang berdampak pada sikap pengguna Aplikasi Halodoc dalam memilih media konsultasi *online* dan *offline*, adapun kelima faktor yang dimaksud yaitu, Kenyamanan (*Convenience*), Pergeseran Pola Penyakit (*A Shift in Disease Pattern*), Hemat Biaya (*Cost-effective*), Privasi (*Privacy*), dan Pendapat Kedua (*Second Opinion*). Peneliti melihat bahwa ternyata kelima faktor tersebut berdampak pada sikap pengguna Halodoc dalam memilih layanan konsultasi, baik bagi pengguna layanan konsultasi *online* maupun konsultasi *offline*.

Narasumber memilih menggunakan media konsultasi *online*, karena konsultasi *online* lebih cepat, praktis, tidak perlu menunggu antrean, dan waktu konsultasi dapat disesuaikan. Selain itu, konsultasi *online* memungkinkan untuk diakses kapan saja dan dimana saja selama tersedia jaringan untuk mengakses internet. Konsultasi online juga dinilai dapat memberikan ruang lebih bagi pengguna untuk berkonsultasi terkait permasalahan yang sensitif atau bahkan tabu tanpa perlu merasa malu, canggung atau bahkan takut. Dengan biaya yang hemat (Rp 0.- s.d. Rp 100.000.-) dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan, sangat efektif untuk menangani penyakit umum dengan gejala ringan maupun sebagai alternatif pertolongan pertama untuk semua jenis penyakit. Tersedia pula artikel kesehatan untuk dijadikan bahan bacaan sebagai pengetahuan dan referensi pendapat kedua bagi pengguna. Sikap narasumber terhadap kemudahan penggunaan Aplikasi Halodoc membuat mereka lebih memilih menggunakan Aplikasi Halodoc untuk berkonsultasi seputar masalah kesehatan yang mereka alami dibandingkan melakukan konsultasi dokter secara langsung. Hal tersebut serupa dengan gagasan dari penelitian yang dikemukakan oleh Singh *et al* (2018) bahwa penggunaan konsultasi *online* ditimbulkan dari persepsi pengguna akan kemudahan konsultasi medis *online* itu sendiri, sebagai bentuk pemanfaatan inovasi teknologi dibidang medis yang baru. Teo *et al* (2008) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan teknologi berpengaruh terhadap sikap dalam menggunakan teknologi.

Sedangkan narasumber memilih menggunakan media konsultasi *offline*, karena terdapat beberapa bagian konsultasi yang dianggap krusial namun tidak memungkinkan dilakukan dalam konsultasi *online* yaitu melakukan *check-up* secara fisik kepada pasien. Hal itu disebabkan oleh keterbatasan media konsultasi *online* yang hanya berupa obrolan teks, suara, dan video. Tidak ada pemeriksaan medis menyebabkan konsultasi *online* dapat menimbulkan kesangsian bagi para pengguna terhadap saran atau informasi yang mereka peroleh, sehingga saran yang diberikan oleh konsultasi *online* dirasa kurang akurat. Selain itu juga, keterbatasan yang ada dalam layanan konsultasi *online* menyebabkan tidak semua penyakit dapat ditangani melalui konsultasi *online*. Konsultasi *online* dapat bermanfaat untuk menangani dan meringankan penyakit yang umum dialami oleh Masyarakat di Indonesia, seperti demam, batuk, influenza, migrain, alergi ringan, luka ringan, dsb. Bahkan, jika keluhan yang dirasakan pasien tidak dapat teridentifikasi oleh dokter melalui konsultasi *online* ataupun keluhan pasien belum berangsur membaik, dokter pada konsultasi *online* tetap menganjurkan untuk melakukan pemeriksaan secara langsung sebagai langkah pemeriksaan lebih lanjut. Jika diperlukan, tindakan medis dapat langsung dilaksanakan sebagai prosedur pengobatan, hal tersebut hanya dapat dilakukan melalui kunjungan dokter secara langsung. Beberapa narasumber yang merasa tidak puas dengan saran yang diberikan oleh dokter pada konsultasi online juga kerap kali mencari pendapat kedua melalui artikel kesehatan atau bahkan melakukan pemeriksaan kedua melalui kunjungan dokter secara langsung. Sehingga proses konsultasi *online* dinilai tidak efektif dan menyebabkan biaya yang dikeluarkan menjadi semakin besar. Penjelasan diatas merupakan sikap dari narasumber yang lebih memilih melakukan konsultasi dokter secara langsung dibandingkan melakukan konsultasi *online*.

Penggunaan konsultasi *online* diperuntukan sebagai tindakan pertolongan pertama saat keadaan darurat, baik bagi penderita penyakit umum dengan gejala ringan atau bagi penderita penyakit kronis sekalipun, agar pertolongan dapat berlangsung dengan cepat, tepat guna, efektif dan efisien. Sehingga pasien tersebut dapat mengetahui gejala penyakitnya dengan segera untuk kemudian dapat ditindaklanjuti dengan rujukan perawatan yang lebih lanjut secara langsung dengan bantuan pemanfaatan teknologi telemedis yang tersedia. Dengan kata lain, peran konsultasi *online* dan konsultasi dokter secara langsung seharusnya bukan bersifat substitusi yang saling menggantikan,

melainkan saling melengkapi atau bersifat komplementer dan dapat dimaksimalkan secara bersamaan dengan integrasi sistem dan jaringan yang saling terhubung antara yang satu dengan yang lain, hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan kesehatan. Integrasi antara kedua media konsultasi tersebut diharapkan dapat menciptakan pemerataan layanan kesehatan yang berkualitas dan dapat diakses dengan mudah oleh seluruh Masyarakat Indonesia.

5.2 Saran

Hasil penelitian ini bisa menjadi suatu hal penting yang dapat diperhatikan oleh perusahaan dalam mengembangkan dan memperbaiki pelayanan yang diberikan pada layanan konsultasi dengan dokter secara *online*, dalam hal ini adalah Aplikasi Halodoc. Adapun saran yang dapat dipertimbangkan bagi pihak perusahaan yaitu sebagai berikut :

- Merujuk pada mayoritas pendapat pengguna Halodoc yang memiliki pendapat mengenai kesangsian akurasi dari konsultasi yang dilakukan secara *online*, lebih baik *platform* konsultasi medis *online* khususnya Halodoc untuk dapat memberikan sosialisasi mengenai pemanfaatan dan tujuan utama telemedis kepada masyarakat, yang tujuan awalnya memang bukan untuk menggantikan peran konsultasi dokter secara langsung. Karena tidak adanya pemeriksaan fisik terhadap pasien, pencegahan dan saran penyelamatan (pertolongan pertama) merupakan topik utama yang harus diangkat dalam konsultasi *online*.
- Perusahaan diharapkan dapat mengembangkan fitur seperti layanan pemeriksaan maupun perawatan yang dapat dilakukan sesuai tempat yang klien inginkan dengan menggunakan media *online* untuk melakukan penjadwalan atau janji temu dengan pihak dokter agar dapat dilakukan *check-up* langsung dengan pasien. Sehingga fitur ini tidak hanya terbatas pada pemeriksaan lab saja. Ada baiknya pula perusahaan dapat lebih memperluas mitra rumah sakit rujukan agar penanganan pasien dapat menjadi lebih cepat dan tersebar secara merata.
- Berdasarkan hasil wawancara, artikel kesehatan merupakan salah satu pilihan pengguna untuk memperoleh pendapat kedua (*second opinion*). Alangkah lebih baik jika Aplikasi Halodoc dapat mengintegrasikan dan

menyediakan artikel kesehatannya untuk dijadikan perbandingan antara keluhan yang dirasakan terhadap saran yang disampaikan oleh dokter setelah melakukan konsultasi *online*. Dengan begitu, pasien dapat mempelajari lebih lanjut mengenai gejala, pencegahan, perlakuan, dan pengobatan terhadap keluhan yang pasien tersebut alami untuk dijadikan sebagai catatan tambahan.

- Jika dalam satu waktu didapati tidak tersedianya dokter dalam jaringan layanan konsultasi, ada baiknya waktu tunggu yang pasti diberitahukan kepada pasien sehingga mereka mengetahui kapan mereka dapat berkonsultasi dan tidak membuang waktu jika memang keadaan pasien tersebut sedang darurat.
- Layanan konsultasi medis *online* pada dasarnya lebih rentan terhadap peretasan sistem yang memuat privasi atau bahkan data diri dan informasi penting lainnya yang dapat dipergunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Untuk mengantisipasi hal tersebut, platform penyedia konsultasi *online*, dalam hal ini Halodoc, harus selalu mengawasi dan memperketat sistem keamanan jaringan mereka, agar data diri dan segala informasi penting yang berkaitan dengan pasien dapat terjaga keamanan dan kerahasiannya, seperti yang diharapkan oleh para pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, S. (2019). *Tak Selalu Mendung Bisnis Kesehatan Kelabu: Menyongsong Masa Depan Bisnis Kesehatan Indonesia di Tahun 2019 1st edition*. Jakarta: Deloitte.
- Bungin, B. (2012). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Forsyth, M. (2014). *Collins English Dictionary - Complete and Unabridged 12th Edition*. Glasglow: Collins.
- Hawkins, D.I., & Mothersbaugh, D.L. (2010). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*, 11th Edition, New York: McGraw-Hill Irwin.
- Kotler, P. & Amstrong, G. (2010). *Principles of Marketing*, 13th Edition, Upper Saddle River, New Jersey : Pearson Education, Inc.
- Majelis Kehormatan Etik Kedokteran (MKEK). (2012). *Kode Etik Kedokteran Indonesia (KODEKI)*. Jakarta: IDI.
- Martha, E., & Kresno, S. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 *Penyelenggaraan Pelayanan Telemedis Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. 30 Juli 2019. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 890. Jakarta.
- Prayitno. (2017). *Konseling Profesional Yang Berhasil: Layanan dan Kegiatan Pendukung*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rippen H. & Risk A. (2000) for the *e-Health Ethics Initiative*. *e-Health Code of Ethics 9th edition*. *Journal of Medical Internet Research*. 2(2).
- Schiffman, L.G., Kanuk, L.L., & Wisenblit, J. (2010). *Consumer Behavior*, 10th Edition, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Singh, A. P., Joshi, H. S., & Agarwal, M. (2018). Online medical consultation: a review. *International Journal of Community Medicine and Public Health*, 5(4), 1230-1232.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Teo, T., Luan, W.S., & Sing, C. C. (2008). *A Cross Cultural Examination Of The Intention To Use Technology Between Singaporean and Malaysian Pre-Service Teachers: An Application Of The Technology Acceptance Model (TAM)*. *Educational Technology & Society*, 11(4).
- Zhang, X., Lai, K.-h., Guo, X., & Meng, F. (2017). *From offline healthcare to online health service: The role of offline healthcare satisfaction and habits*. *Journal of Electronic Commerce Research*, 18(2), 138-154.

Sumber Internet:

- European Medical Center. (2020). "Online medical consultation", <https://www.emcmos.ru/en/services/online-medical-consultation> (diakses 15 Juni 2020)
- Halodoc. (2020). "*Media*", <https://www.halodoc.com/media> (diakses 5 Maret 2020)
- Internet World Stats. (2020). "Asia Marketing Research, Internet Usage, Population Statistics and Facebook Subscribers". <https://www.internetworldstats.com/asia.htm#id> (diakses 20 Februari 2020)
- Octavaria, B. A. (2019), "*Aturan tentang Konsultasi Dokter Jarak Jauh (Telemedicine)*". <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt5db2b3d5e618b/aturan-tentang-konsultasi-dokter-jarak-jauh-itelemedicine-i/> (diakses 12 Juni 2020).
- Ryza, Prayogo. (2019). "Membangun Kepercayaan pada Layanan Konsultasi Online di Indonesia". <https://dailysocial.id/post/membangun-kepercayaan-pada-layanan-konsultasi-dokter-online-di-indonesia> (diakses 20 Februari 2020).
- Widowati, H. (2019). "Lawan Hoax, Halodoc kampanyekan #tanyadokterasli". <https://katadata.co.id/hariwidowati/digital/5e9a4c566103f/lawan-hoaks-halodoc-kampanyekan-tanyadokterasli#:~:text=Hal%20ini%20membuat%20aplikasi%20Halodoc,juta%20pengguna%2C%22%20kata%20Felicia>. (diakses 12 Juni 2020)