

**HUBUNGAN KUALITAS INFORMASI DAN MUTU
LAYANAN TERHADAP PEMENUHAN KEBUTUHAN
INFORMASI KESEHATAN PENGGUNA APLIKASI
HALODOC PADA MAHASISWA KEPERAWATAN**



SKRIPSI

OLEH:

SALSABILA RAHEND PUTRI

04021282126065

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

BAGIAN KEPERAWATAN

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2025

**HUBUNGAN KUALITAS INFORMASI DAN MUTU
LAYANAN TERHADAP PEMENUHAN KEBUTUHAN
INFORMASI KESEHATAN PENGGUNA APLIKASI
HALODOC PADA MAHASISWA KEPERAWATAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Keperawatan pada Universitas Sriwijaya

OLEH:

SALSABILA RAHEND PUTRI

04021282126065

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

BAGIAN KEPERAWATAN

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2025

LEMBAR PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsabila Rahend Putri

NIM : 04021282126065

Judul : Hubungan Kualitas Informasi dan Mutu Layanan terhadap Pemenuhan
Kebutuhan Informasi Kesehatan Pengguna Aplikasi Halodoc
pada Mahasiswa Keperawatan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya susun merupakan murni karya sendiri didampingi oleh tim pembimbing tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program Studi Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya. Jika dikemudian hari ditemukan unsur plagiarisme dalam skripsi ini, maka saya bersedia bertanggung jawab dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Sriwijaya.



Indralaya, Juli 2025



Salsabila Rahend Putri

04021182126065

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS KEDOKTERAN
BAGIAN KEPERAWATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**NAMA : SALSABILA RAHEND PUTRI
NIM : 04021282126065
JUDUL : HUBUNGAN KUALITAS INFORMASI DAN MUTU LAYANAN
TERHADAP PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI KESEHATAN
PENGUNA APLIKASI HALODOC PADA MAHASISWA
KEPERAWATAN**

PEMBIMBING SKRIPSI

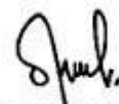
1. Jaji, S.Kep., Ners., M.Kep.

NIP. 97605142009121001


(.....)

2. Ns. Sukmah Fitriani., S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.Kom.

NIP. 198802282023212041


(.....)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SALSABILA RAHEND PUTRI
NIM : 04021282126065
JUDUL : HUBUNGAN KUALITAS INFORMASI DAN MUTU LAYANAN
TERHADAP PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI
KESEHATAN PENGGUNA APLIKASI HALODOC PADA
MAHASISWA KEPERAWATAN

Skrripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya pada tanggal 10 Juni 2025 dan telah di terima guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Keperawatan

Indralaya, 10 Juni 2025

Pembimbing I
Jaji, S.Kep., Ners., M.Kep.
NIP. 197605142009121001


(.....)

Pembimbing II
Ns. Sukmah Fitriani., S.Kep., M.Kep., Sp.Kep.Kom.
NIP. 198802282023212041


(.....)

Penguji 1
Putri Widita Muharyani., S. Kep., Ns., M. Kep
NIP. 198304302006042003


(.....)

Penguji 1
Romy Suwahyu, S. Kep., Ns., M. Kep
NIP. 199401272024061001

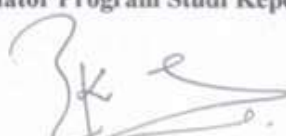

(.....)



Mengetahui,
Ketua Bagian Keperawatan


Rahanti, S.Kep., Ns., M.Kep
NIP. 197602202002122001

Koordinator Program Studi Keperawatan


Eka Yulia Fitri, S.Kep., Ns., M.Kep
NIP. 198407012008122001

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS KEDOKTERAN
BAGIAN KEPERAWATAN
PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

Skripsi, Mei 2025

Salsabila Rahend Putri

Hubungan Kualitas Informasi dan Mutu Layanan terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Kesehatan Pengguna Aplikasi Halodoc pada Mahasiswa Keperawatan

xxii + 187 + 57 tabel + 2 skema + 16 Lampiran

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi dalam layanan kesehatan, termasuk melalui aplikasi telemedicine seperti Halodoc. Akses informasi kesehatan menjadi lebih cepat dan mudah, terutama bagi mahasiswa keperawatan yang membutuhkan informasi akurat dan relevan untuk mendukung studi akademik dan kesiapan profesional. Namun, masih ditemukan mahasiswa yang merasa kurang puas terhadap kualitas informasi dan mutu layanan Halodoc, seperti informasi yang tidak sesuai kebutuhan akademik, respon dokter lambat, serta penjelasan kurang jelas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas informasi dan mutu layanan terhadap pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan pada pengguna aplikasi Halodoc. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel berjumlah 82 mahasiswa keperawatan Universitas Sriwijaya yang diambil menggunakan teknik *random sampling*. Instrumen berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan uji *Spearman Rank* ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara kualitas informasi dengan pemenuhan kebutuhan informasi ($r = 0,235$; $p\text{-value} = 0,033$) dan antara mutu layanan dengan pemenuhan kebutuhan informasi ($r = 0,508$; $p\text{-value} = 0,000$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan mutu layanan berpengaruh positif terhadap pemenuhan kebutuhan informasi mahasiswa. Peningkatan konten dan pelayanan Halodoc sangat diperlukan agar lebih optimal bagi pengguna akademik.

Kata Kunci: Halodoc, kualitas informasi, mutu layanan, pemenuhan kebutuhan informasi, mahasiswa keperawatan, *telemedicine*.

Daftar Pustaka: 85 (2016-2024)

SRIWIJAYA UNIVERSITY
FACULTY OF MEDICINE
NURSING DEPARTMENT
NURSING STUDY PROGRAM

Thesis, May 2025

Salsabila Rahend Putri

Relationship Between Information Quality and Service Quality Towards the Fulfillment of Health Information Needs of Halodoc Application Users In Nursing Students

xxii + 187 + 57 tables + 2 schemes + 16 Attachments

ABSTRACT

The development of digital technology has driven a transformation in health services, including through telemedicine applications such as Halodoc. Access to health information become faster and easier, especially for nursing students who need accurate and relevant information to support their academic studies and professional readiness. However, there are still students who are dissatisfied with the quality of information and the quality of Halodoc services, such as information that does not match academic needs, slow doctor responses, and unclear explanations. This study aims to determine the relationship between information quality and service quality to the fulfillment of health information needs for Halodoc application users. This study used a quantitative approach with a cross-sectional design. The sample consisted of 82 nursing students at Sriwijaya University who were taken using random sampling techniques. The instrument was a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis used the Spearman Rank test ($\alpha = 0.05$). The results showed that there was a significant relationship between information quality and the fulfillment of information needs ($r = 0.235$; $p\text{-value} = 0.033$) and between service quality and the fulfillment of information needs ($r = 0.508$; $p\text{-value} = 0.000$). The results showed that information quality and service quality had a positive effect on the fulfillment of students' information needs. Improving Halodoc content and services is very needed to be more optimal for academic users.

Keywords: Halodoc, information quality, service quality, fulfillment of information needs, nursing students, telemedicine.

Bibliography: 85 (2016-2024)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat-Nya atas segala limpahan rahmat, karunia, dan kekuatan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Tidak ada yang lebih indah dari kebersamaan antara usaha dan doa, serta keyakinan bahwa setiap proses pasti membawa pembelajaran. Skripsi ini penulis persembahkan dengan tulus dan penuh cinta kepada:

- **Kedua orang tua tercinta, Papa dan Mama**
Papa dan mama terima kasih atas kasih sayang tanpa syarat, doa yang selalu mengiringi setiap detik perjuangan ini, dan pengorbanan yang tak terhitung jumlahnya. Kalian adalah kekuatan terbesar yang Allah titipkan dalam hidup. Semoga kebanggaan ini menjadi pelipur lelah kalian, dan semoga Allah membalas segalanya dengan pahala yang berlipat ganda.
- **Untuk diriku sendiri**
Terima kasih karena telah kuat, bahkan saat lelah tidak terlihat. Terima kasih telah tetap berjalan, meski ragu. Perjalanan ini bukanlah hal yang mudah, namun kamu telah membuktikan bahwa bertahan adalah bentuk kemenangan yang paling berani. Jangan lupa untuk tetap bangga!
- **Adik yang selalu menjadi pelipur lara**
Terima kasih telah memberikan tawa, pelukan, dan semangat di saat-saat terberat. Kalian adalah rumah dalam segala bentuknya, tempat di mana saya bisa kembali menjadi diri sendiri, tanpa beban dan tanpa ragu.
- **Dosen pembimbing dan seluruh dosen penguji**
 - Kepada Bapak Jaji, S.Kep., Ners., M.Kep. dan Ibu Ns. Sukmah Fitriani., S. Kep., M. Kep., Sp. Kep. Kom. selaku pembimbing I dan II, terima kasih atas ilmu, bimbingan, dan kesabaran yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
 - Kepada Ibu Putri Widita Muharyani., S. Kep., Ns., M. Kep. dan Bapak Romy Suwahyu, S. Kep., Ns., M. Kep. selaku penguji I dan II, terima kasih atas kritik, saran, dan masukan yang sangat berharga dalam penyempurnaan skripsi ini.
- **Sahabat-sahabat seperjuangan**
Kepada teman-teman yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini (teman-teman Kossick (Rijal, Nae, Pipah, Adel, Ira, Fela, Suci, Mpit), para Ritok lovers (Sintia, Ratih, Nita), Putsund (Anisya, Agel, Dini, Faira, Adel, Alda), teman-teman Trunfortis serta kakak-kakak tingkat, Terima

kasih telah menjadi kawan seperjuangan, yang ikut tertawa, menangis, bahkan terdiam dalam lelah, terima kasih telah hadir dan berjalan bersama. Terima kasih telah mengingatkan bahwa saya tidak pernah benar-benar sendirian.

- **Semua pihak yang telah membantu**

Terima kasih kepada setiap individu yang turut berkontribusi dalam proses ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Doa, motivasi, bahkan senyum kalian menjadi bagian dari keberhasilan ini.

Skripsi ini adalah hasil dari perjalanan panjang yang dipenuhi perjuangan, air mata, harapan, dan cinta. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi kontribusi nyata bagi dunia keperawatan dan menjadi ilmu yang bermanfaat bagi semua pihak.

“Perjalanan ini mungkin melelahkan, tapi penuh makna. Maka jangan pernah takut untuk terus melangkah.”

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Informasi dan Mutu Layanan Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Kesehatan Pengguna Aplikasi Halodoc pada Mahasiswa Keperawatan”. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bimbingan, bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih dengan tulus kepada:

1. Ibu Hikayati, S. Kep., Ns., M. Kep selaku Ketua Bagian Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Eka Yulia Fitri, S. Kep., Ners., M. Kep selaku Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Jaji, S.Kep., Ners., M.Kep selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, saran dan dukungan yang sangat membantu peneliti selama penyusunan skripsi.
4. Ibu Ns. Sukmah Fitriani., S. Kep., M. Kep., Sp. Kep. Kom selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, dukungan yang sangat membantu peneliti selama penyusunan skripsi.
5. Ibu Putri Widita Muharyani., S. Kep., Ns., M. Kep selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang membangun.
6. Bapak Romy Suwahyu, S. Kep., Ns., M. Kep selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan saran dan masukan yang membangun.
7. Seluruh dosen, staf administrasi dan keluarga besar Program Studi Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya yang telah memberikan kemudahan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Mahasiswa/mahasiswi Keperawatan Universitas Sriwijaya yang telah bersedia menjadi responden studi pendahuluan dan responden penelitian guna melengkapi skripsi ini.

9. Papa, Mama, Adik dan teman-teman yang telah banyak memberikan dukungan dan doa-doa selama proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan peneliti. Akhir kata, peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu keperawatan dan kesehatan

Indralaya, Juli 2025

Penulis

Universitas Sriwijaya

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Salsabila Rahend Putri

NIM : 04021282126065

Judul : Hubungan Kualitas Informasi dan Mutu Layanan terhadap Pemenuhan
Kebutuhan Informasi Kesehatan Pengguna Aplikasi Halodoc
pada Mahasiswa Keperawatan

Memberikan izin kepada pembimbing dan Universitas Sriwijaya untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak mempublikasikan karya penelitian saya. Terkait kasus ini saya setuju untuk menempatkan pembimbing sebagai penulis korespondensi (Corresponding author).

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa ada paksaan dari siapapun.

Indralaya, Juli 2025



Salsabila Rahend Putri

04021282126065

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN INTEGRITAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR SKEMA	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	10
BAB 2 TINJAUAN TEORI.....	12

2.1	Pelayanan Prima	12
2.2	Pelayanan Kesehatan	12
2.3	Manajemen Pelayanan Kesehatan	18
2.4	Dimensi dan mutu pelayanan kesehatan.....	19
2.5	Teknologi Informasi	22
2.6	Informasi Kesehatan	22
2.7	Kualitas informasi.....	23
2.8	Karakteristik Informasi	24
2.9	Kebutuhan Informasi	25
2.10	Telemedicine.....	26
2.11	Aplikasi Halodoc	28
2.12	Mahasiswa program studi keperawatan.....	31
2.13	Kerangka Teori	34
2.14	Penelitian Terkait.....	35
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		37
3.1	Kerangka Konsep Penelitian.....	37
3.2	Desain Penelitian	38
3.3	Hipotesis.....	38
3.4	Definisi Operasional	38
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
3.6	Tempat Penelitian	43
3.7	Waktu Penelitian.....	43
3.8	Etika Penelitian	43
3.9	Metode Pengumpul Data	46
3.10	Uji Validitas & Reabilitas.....	51
3.11	Prosedur Pengumpulan Data.....	54
3.12	Rencana Analisa Data.....	56
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		59

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	59
4.2	Hasil Penelitian.....	59
4.3	Pembahasan	95
4.4	Keterbatasan Penelitian	121
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN		122
5.1	Simpulan.....	122
5.2	Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA.....		125
LAMPIRAN.....		133

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terkait	35
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	39
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Bagian Kualitas Informasi	46
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Bagian Mutu Pelayanan	48
Tabel 3. 4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Bagian Pemenuhan Kebutuhan Informasi	49
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Informasi Kesehatan.....	52
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Pemenuhan Kebutuhan Informasi	53
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Mutu Pelayanan	53
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	59
Tabel 4. 2Indikator Kualitas Informasi	62
Tabel 4. 3Karakteristik Frekuensi Kualitas Informasi Kesehatan	63
Tabel 4. 4 Indikator Mutu Layanan	66
Tabel 4. 5 Karakteristik Frekuensi Mutu Layanan	67
Tabel 4. 6 Indikator Pemenuhan Kebutuhan Informasi	71
Tabel 4. 7 Karakteristik Pemenuhan Kebutuhan Informasi.....	72
Tabel 4. 8 Tabulasi Silang Antara Indikator Keakuratan Informasi dengan Kebutuhan Kognitif	73
Tabel 4. 9 Tabulasi Silang Antara Indikator Keakuratan Informasi dengan Kebutuhan Afektif	73
Tabel 4. 10Tabulasi Silang Antara Indikator Keakuratan Informasi dengan Kebutuhan Integrasi personal.....	74
Tabel 4. 11 Tabulasi Silang Antara Indikator Keakuratan Informasi Dengan Kebutuhan Integrasi Sosial	74
Tabel 4. 12 Tabulasi Silang Antara Indikator Keakuratan Informasi Dengan Kebutuhan Berkhayal.....	75
Tabel 4. 13 Tabulasi Silang Antara Indikator Ketepatan Waktu Dengan Kebutuhan Kognitif.....	75

Tabel 4. 14 Tabulasi Silang Antara Indikator Ketepatan Waktu Dengan Kebutuhan Afektif.....	76
Tabel 4. 15 Tabulasi Silang Antara Indikator Ketepatan Waktu Dengan Kebutuhan Integrasi Personal.....	76
Tabel 4. 16 Tabulasi Silang Antara Indikator Ketepatan Waktu Dengan Kebutuhan Integrasi Sosial.....	77
Tabel 4. 17 Tabulasi Silang Antara Indikator Ketepatan Waktu Dengan Kebutuhan Berkhayal	77
Tabel 4. 18 Tabulasi Silang Antara Indikator Relevan Dengan Kebutuhan Kognitif	78
Tabel 4. 19 Tabulasi Silang Antara Indikator Relevan Dengan Kebutuhan Afektif	78
Tabel 4. 20 Tabulasi Silang Antara Indikator Relevan Dengan Kebutuhan Integrasi Personal.....	79
Tabel 4. 21 Tabulasi Silang Antara Indikator Relevan Dengan Kebutuhan Integrasi Sosial.....	79
Tabel 4. 22 Tabulasi Silang Antara Indikator Relevan Dengan Kebutuhan Berkhayal	80
Tabel 4. 23 Hubungan kualitas informasi dengan pemenuhan kebutuhan informasi	80
Tabel 4. 24 Tabulasi Silang Antara Indikator Kehandalan dengan Kebutuhan Kognitif.....	82
Tabel 4. 25 Tabulasi Silang Antara Indikator Kehandalan dengan Kebutuhan Afektif.....	82
Tabel 4. 26 Tabulasi Silang Antara Indikator Kehandalan dengan Kebutuhan Integrasi Personal.....	83
Tabel 4. 27 Tabulasi Silang Antara Indikator Kehandalan dengan Kebutuhan Integrasi Sosial.....	83
Tabel 4. 28 Tabulasi Silang Antara Indikator Kehandalan dengan Kebutuhan Berkhayal	84
Tabel 4. 29 Tabulasi Silang Antara Indikator Bukti Langsung dengan Kebutuhan Kognitif.....	84

Tabel 4. 30 Tabulasi Silang Antara Indikator Bukti Langsung dengan Kebutuhan Afektif.....	85
Tabel 4. 31 Tabulasi Silang Antara Indikator Bukti Langsung dengan Kebutuhan Integrasi Personal.....	85
Tabel 4. 32 Tabulasi Silang Antara Indikator Bukti Langsung dengan Kebutuhan Integrasi Sosial.....	86
Tabel 4. 33 Tabulasi Silang Antara Indikator Bukti Langsung dengan Kebutuhan Berkhayal	86
Tabel 4. 34 Tabulasi Silang Antara Indikator Daya Tanggap dengan Kebutuhan Kognitif.....	87
Tabel 4. 35 Tabulasi Silang Antara Indikator Daya Tanggap dengan Kebutuhan Afektif.....	87
Tabel 4. 36 Tabulasi Silang Antara Indikator Daya Tanggap dengan Kebutuhan Integrasi Personal.....	88
Tabel 4. 37 Tabulasi Silang Antara Indikator Daya Tanggap dengan Kebutuhan Integrasi Sosial.....	88
Tabel 4. 38 Tabulasi Silang Antara Indikator Daya Tanggap dengan Kebutuhan Berkhayal	89
Tabel 4. 39 Tabulasi Silang Antara Indikator Jaminan dengan Kebutuhan Kognitif	89
Tabel 4. 40 Tabulasi Silang Antara Indikator Jaminan dengan Kebutuhan Afektif	90
Tabel 4. 41 Tabulasi Silang Antara Indikator Jaminan dengan Kebutuhan Integrasi Personal.....	90
Tabel 4. 42 Tabulasi Silang Antara Indikator Jaminan dengan Kebutuhan Integrasi Sosial.....	91
Tabel 4. 43 Tabulasi Silang Antara Indikator Jaminan dengan Kebutuhan Berkhayal	91
Tabel 4. 44 Tabulasi Silang Antara Indikator Empati dengan Kebutuhan Kognitif	92
Tabel 4. 45 Tabulasi Silang Antara Indikator Empati dengan Kebutuhan Afektif	92

Tabel 4. 46 Tabulasi Silang Antara Indikator Empati dengan Kebutuhan Integrasi Personal.....	93
Tabel 4. 47 Tabulasi Silang Antara Indikator Empati dengan Kebutuhan Integrasi Sosial.....	93
Tabel 4. 48 Tabulasi Silang Antara Indikator Empati dengan Kebutuhan Berkhayal	94
Tabel 4. 49 Hubungan mutu pelayanan dengan pemenuhan kebutuhan informasi.	94

DAFTAR SKEMA

Skema 2. 1 Kerangka Teori.....	34
Skema 3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Penjelasan Penelitian (*Informed*)
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Responden (*Consent*)
- Lampiran 3 Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 kuesioner gform
- Lampiran 5 Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 6 Surat Izin Uji Validitas
- Lampiran 7 Dokumentasi Uji Validitas
- Lampiran 8 Surat Selesai Uji Validitas
- Lampiran 9 Surat Kelayakan Etik Penelitian
- Lampiran 10 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 11 Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 13 Lembar Konsultasi Bimbingan
- Lampiran 14 Uji Validitas
- Lampiran 15 Hasil Uji Statistika

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Salsabila Rahend Putri
Tempat Tanggal Lahir : Batam, 27 September 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Telp/HP : 082170125434
Alamat : Jalan Imam Bonjol No. 20 A Komplek Galaxy
Email : Salsabilarahend@gmail.com
Fakultas/Prodi : Kedokteran/Keperawatan
Nama Orang Tua
Ayah : Endrizal
Ibu : Rahmawati
Jumlah Saudara : 2 (Dua)
Anak Ke : 1 (Satu)



B. Riwayat Pendidikan

1. SD : SDN 005 Lubuk Baja Batam
2. SMP : SMP Negeri 6 Batam
3. SMA : SMA Negeri 8 Batam

C. Riwayat Organisasi

1. Anggota Rohis SMAN 8 Batam
2. Anggota Panwaslu PSIK FK Unsri 2021

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi masa kini berdampak pada gaya hidup manusia, terutama dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Melalui jaringan internet yang ada saat ini, informasi dapat diakses oleh manusia tanpa terbatas oleh waktu, lokasi, atau ruang, sehingga memungkinkan akses di mana pun dan kapan pun. Kemudahan ditawarkan oleh teknologi yang membuka potensi pengembangan dalam berbagai bidang kehidupan seperti layanan publik, kesehatan, transportasi, pendidikan dan lainnya (Setiawan, 2017; dikutip Dopades *et al.*, 2023). Perkembangan teknologi tersebut telah terjadi di Indonesia. Teknologi di Indonesia telah mengalami kemajuan dan perkembangan yang begitu pesat. Salah satu kemajuan dan perkembangan yang telah terjadi pada teknologi tersebut adalah teknologi pada bidang kesehatan (Zabina *et al.*, 2024). Perkembangan pada bidang kesehatan pada dasarnya diarahkan untuk meningkatkan kualitas, kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup yang sehat bagi setiap orang. Hal ini ditujukan untuk mewujudkan derajat pemenuhan kesehatan yang optimal (Bastian *et al.*, 2020). Kesehatan pada masyarakat harus diwujudkan dan diupayakan melalui pengembangan kesehatan yang berkualitas dan mudah dijangkau. Teknologi telekomunikasi adalah teknologi untuk saling bertukar informasi dari jarak jauh dengan menggunakan suatu alat bantu. Teknologi telekomunikasi memungkinkan penggunaanya untuk dapat bertukar informasi secara cepat, efisien, akurat dan aman. Salah satu pemanfaatan dan pengembangan teknologi telekomunikasi dalam bidang kesehatan adalah teknologi telemedicine (Saputro *et al.*, 2021).

Telemedicine merupakan salah satu dari pengembangan teknologi yang dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan menggunakan komunikasi audio, visual dan data, termasuk perawatan, diagnosis, konsultasi dan

pengobatan serta pertukaran data medis diskusi ilmiah dan akses informasi kesehatan. Peralatan yang digunakan untuk membentuk koneksi antar tenaga medis, pasien dan pihak lain, menggunakan audio-video, interaksi dua arah, komputasi dan telemetri (Pramudita, 2022). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 20 Tahun 2019 mengenai *telemedicine* antar fasilitas pelayanan kesehatan, *telemedicine* didefinisikan sebagai penyampaian layanan kesehatan dari jarak jauh oleh profesional kesehatan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Kementerian Kesehatan RI, 2019). Menurut pramudita (2022), Hal Ini mencakup berbagai aktivitas seperti pertukaran informasi terkait diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, serta pendidikan berkelanjutan bagi penyedia layanan kesehatan. Fasilitas *telemedicine* lainnya ada konsultasi yang bertujuan untuk menegaskan diagnosis, terapi, atau pencegahan penyakit, dan harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang memiliki izin praktik di fasilitas pelayanan kesehatan yang bersangkutan. *Telemedicine* sudah mulai mengalami peningkatan dan banyak pengguna baru setiap tahunnya.

Telemedicine biasanya menggunakan jaringan internet untuk dapat mengakses aplikasinya. Aplikasi dapat diakses menggunakan jika sudah terhubung dengan internet, sehingga layanan kesehatan yang dapat diterapkan dengan jarak jauh bisa terealisasi dengan baik pada saat ini. Menurut hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) yang telah melakukan penetrasi pada tahun 2019-2020 kuartal II pada tahun 2022 memberitahukan bahwa pengguna internet naik 73,7 persen dari populasi atau setara 196,7 juta pengguna Indonesia sudah menggunakan internet dari populasi penduduk di Indonesia sebanyak 266,9 juta (Saputra & Dewi, 2022). Layanan kesehatan yang digunakan secara *online* telah banyak muncul di Indonesia. Aplikasi halodoc merupakan salah satu layanan kesehatan yang banyak digunakan. Sebanyak 71% masyarakat umum mengenal aplikasi halodoc sebagai layanan kesehatan berbasis *online* (Hapsari *et al.*, 2023).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh, mengatakan bahwa Halodoc merupakan pelopor dalam penyediaan layanan kesehatan digital di Indonesia, meliputi telekonsultasi, telefarmasi, informasi medis, serta resep

elektronik. Sejak didirikan pada tahun 2016, Halodoc dikenal sebagai platform layanan kesehatan digital terlengkap pertama di Indonesia dengan slogan “*Simplifying Healthcare.*” Aplikasi ini memberikan kemudahan akses layanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk konsultasi dokter secara daring dan layanan pemesanan obat secara online yang telah menjangkau lebih dari 100 kota dan kabupaten di seluruh Indonesia, jika dibandingkan dengan *telehealth* lain seperti Alo Dokter, *telehealth* tersebut tidak memiliki telefarmasi seperti Halodoc. Selain itu, *telehealth* lainnya seperti Medico dan Periksa.id hanya memiliki *E-Prescribing* (Layman, 2021).

Pramita (2019) mengatakan bahwa dengan kemudahan akses yang ditawarkan oleh Halodoc, pengguna dapat mengakses layanan kesehatan kapan saja dan di mana saja. Halodoc menyediakan berbagai informasi kesehatan yang diharapkan dapat membantu pengguna dalam memahami kondisi kesehatannya, mengenali gejala, dan mengetahui langkah-langkah pencegahan atau perawatan yang tepat. Namun, penting untuk memastikan bahwa informasi yang disediakan tidak hanya akurat dan terkini, tetapi juga relevan dengan kebutuhan individu. Evaluasi kualitas informasi kesehatan pada aplikasi ini menjadi penting untuk memastikan bahwa aplikasi memenuhi standar kualitas yang diperlukan.

Penelitian yang dilakukan Suciani (2023) mengenai kepuasan pengguna aplikasi Halodoc dipengaruhi oleh kualitas layanan chat dengan dokter, yang dinilai efektif dalam memberikan solusi awal terhadap keluhan kesehatan tanpa harus mengunjungi fasilitas medis sebesar 68,2%.

Hal ini sejalan dengan tujuan utama aplikasi Halodoc, yaitu memberikan layanan informasi kesehatan melalui konsultasi online dengan dokter, baik untuk pengobatan, pencegahan, maupun penelusuran gejala penyakit. Selain itu, Analisis dalam studi Listiani *et al.* (2024) menunjukkan bahwa aplikasi Halodoc menawarkan fitur informasi kesehatan berbasis artikel dan edukasi digital yang meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia. Meskipun pada akhirnya pasien tetap perlu mengunjungi fasilitas kesehatan untuk pemeriksaan lebih lanjut, Halodoc membantu mempercepat proses pengambilan keputusan awal secara tepat

sasaran dengan menghubungkan pengguna dan tenaga medis secara praktis, tanpa harus menghabiskan waktu untuk perjalanan (Kalumata *et al.*, 2021).

Kepuasan pengguna dapat diciptakan dengan pemenuhan kebutuhan informasi pengguna pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan pengguna menjadi sangat penting. Informasi kesehatan yang akurat, terkini, dan relevan dapat membantu pengguna dalam membuat keputusan kesehatan yang tepat dan mengelola kondisi kesehatan dengan lebih baik. Sebaliknya, informasi yang tidak berkualitas dapat menimbulkan risiko dan kebingungan yang dapat berdampak negatif pada kesehatan pengguna (Anisah *et al.*, 2021).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Rahmasari *et al.*, (2023), di kota Bogor, mayoritas responden yang diteliti berusia antara 17 hingga 25 tahun dan kebanyakan dari pengguna aplikasi tersebut adalah pelajar atau mahasiswa. Hal ini dikarenakan mayoritas pengguna Halodoc saat ini adalah generasi Z (lahir antara tahun 1996 hingga 2010), yang cenderung memiliki ketertarikan yang maju terhadap teknologi. Individu tersebut tumbuh dalam era di mana internet mudah di akses, sehingga lebih terbiasa dalam teknologi dan lebih cenderung memanfaatkannya dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam menggali informasi mengenai kesehatan.

Mahasiswa dapat digambarkan sebagai orang yang sedang mengejar pendidikan di tingkat perguruan tinggi, termasuk institusi negeri, swasta, atau lembaga serupa. Mahasiswa dianggap memiliki tingkat kecerdasan yang tinggi serta kemampuan dalam berpikir dan merencanakan tindakan. Kemampuan untuk berpikir kritis dan bertindak dengan cepat dan tepat diyakini sebagai ciri yang umum ditemukan pada mahasiswa, yang dianggap sebagai prinsip yang saling melengkapi (Siswoyo, 2007; dikutip Lumbu (2019). Mahasiswa yang membutuhkan informasi kesehatan yang mendalam dari pada mahasiswa pada umumnya adalah mahasiswa yang mempelajari ilmu kesehatan, salah satunya yaitu mahasiswa keperawatan.

Menurut penelitian Andamsuri *et al.* (2024) menunjukkan bahwa sebagian besar responden (mahasiswa keperawatan) menggunakan aplikasi Halodoc secara aktif. Aplikasi ini sudah menjadi bagian dari rutinitas mahasiswa keperawatan saat mencari sumber informasi kesehatan. Pengguna

menggunakan aplikasi untuk memenuhi kebutuhan informasi kesehatan kognitif dan afektif, integrasi pribadi dan integrasi sosial, serta pelepasan ketegangan. Ditunjukkan juga bahwa mahasiswa perempuan lebih suka menggunakan aplikasi ini daripada mahasiswa laki-laki. Hal ini didukung oleh fakta bahwa mahasiswa perempuan lebih sering menggunakan perangkat seluler untuk mencari informasi tentang nutrisi dan perawatan diri.

Bagi mahasiswa keperawatan, yang berada dalam tahap pembelajaran dan pengembangan profesional dalam dunia kesehatan, kebutuhan akan informasi kesehatan yang tepat, akurat, dan *up-to-date* sangat penting. Mahasiswa keperawatan membutuhkan informasi kesehatan tidak hanya untuk mendukung studi akademis, tetapi juga untuk membangun kompetensi sebagai tenaga kesehatan di masa depan. Informasi kesehatan yang tidak tepat atau kurang akurat dapat berdampak negatif pada pemahaman mengenai praktik keperawatan dan perawatan pasien (Andamsuri *et al.*, 2024).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti, hampir separuh populasi mahasiswa di keperawatan Universitas Sriwijaya pernah mencari kebutuhan informasi kesehatan pada artikel halodoc. Peneliti juga melakukan wawancara kepada 20 orang mahasiswa keperawatan Universitas Sriwijaya dengan hasil 16 dari 20 orang pernah menggunakan aplikasi halodoc untuk melakukan konsultasi kesehatan dan mencari informasi kesehatan. Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap 20 mahasiswa keperawatan Universitas Sriwijaya, sebanyak 16 orang menyatakan pernah menggunakan aplikasi Halodoc untuk melakukan konsultasi kesehatan dan mencari informasi kesehatan. Dari jumlah tersebut, 10 orang mengungkapkan ketidakpuasan terhadap informasi yang diperoleh melalui aplikasi tersebut.

Selain permasalahan terkait informasi, beberapa responden juga memberikan keluhan lain seperti respons dokter yang terkadang lambat, konsultasi yang terasa terlalu singkat sehingga tidak cukup waktu untuk menggali informasi lebih lanjut, serta biaya konsultasi yang dianggap cukup mahal bagi mahasiswa. Selain itu, ada pula yang merasa bahwa beberapa dokter kurang komunikatif dalam memberikan penjelasan, sehingga informasi yang diterima kurang jelas dan memadai. Sementara itu, enam responden

lainnya menyatakan cukup puas dengan informasi yang diberikan oleh Halodoc. Responden merasa bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan dalam mengakses informasi kesehatan secara cepat dan praktis, serta membantu responden dalam memahami kondisi kesehatan yang dialami.

Mengingat Halodoc adalah aplikasi kesehatan digital yang menawarkan berbagai layanan yang dapat diakses dengan mudah melalui smartphone, memahami preferensi dan perilaku penggunaan Generasi Z terhadap aplikasi ini sangat penting. Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana teknologi kesehatan digital dapat disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan Generasi Z, serta bagaimana aplikasi seperti Halodoc dapat diintegrasikan lebih efektif dalam gaya hidup sehat mereka. Selain itu, dapat juga memanfaatkan artikel-artikel tersebut untuk mendukung studi akademik di bidang keperawatan (Sherin, 2024).

Oleh karena itu Mahasiswa keperawatan sebagai calon tenaga medis profesional perlu memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memanfaatkan teknologi informasi kesehatan, termasuk telemedicine (Alshammari *et al.*, 2024). Studi yang dilakukan oleh Purba *et al.* (2023) menunjukkan bahwa perawat di Indonesia memiliki tingkat pengetahuan dan sikap yang moderat terhadap penggunaan telemedicine, dengan sebagian besar merasa perlu meningkatkan keterampilan dan kepercayaan diri mereka dalam bidang ini. Hal ini mengindikasikan pentingnya integrasi pendidikan telemedicine dalam kurikulum keperawatan untuk mempersiapkan mahasiswa menghadapi tantangan pelayanan kesehatan berbasis digital. Selain itu, studi lain menunjukkan bahwa mahasiswa keperawatan memiliki tingkat kesadaran, pengetahuan, dan sikap yang moderat terhadap penggunaan teknologi dalam pelayanan kesehatan berkualitas tinggi.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi hubungan antara pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan dan kualitas informasi yang disajikan oleh aplikasi *telemedicine*. Pertama, mahasiswa mungkin memiliki kebutuhan informasi yang lebih spesifik dibandingkan pengguna lain, karena mahasiswa membutuhkan informasi yang mendalam dan ilmiah sesuai dengan standar praktik medis. Kedua, kemampuan aplikasi seperti Halodoc dalam

menyediakan informasi yang valid dan berbasis bukti ilmiah menjadi kunci dalam memastikan informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan tersebut. Ketiga, aspek teknis seperti kemudahan akses, *user interface*, dan penggunaan bahasa yang tepat juga mempengaruhi bagaimana mahasiswa keperawatan menilai kualitas informasi yang di terima (Tsabita & Sugandi, 2022).

Kualitas informasi kesehatan menjadi perhatian utama dalam pemanfaatan *telemedicine*. Agar informasi yang disajikan melalui aplikasi digital dapat bermanfaat bagi pengguna, informasi tersebut harus memenuhi standar kualitas tertentu. Berdasarkan berbagai literatur, kualitas informasi kesehatan dapat dinilai dari beberapa aspek utama, yaitu keakuratan, yang memastikan bahwa informasi berdasarkan data medis yang sahih; kelengkapan, di mana informasi harus mencakup semua aspek penting untuk menghindari kesalahpahaman; relevansi, yang merujuk pada seberapa baik informasi memenuhi kebutuhan pengguna; serta kejelasan, yang memastikan bahwa informasi dapat dipahami dengan mudah oleh audiens dari berbagai latar (Sitanggang *et al.*, 2024).

Selain kualitas informasi, mutu pelayanan dalam aplikasi *telemedicine* seperti Halodoc juga memegang peranan krusial dalam memenuhi kebutuhan informasi kesehatan pengguna. Mutu pelayanan tidak hanya mencakup aspek akurasi dan kelengkapan informasi, tetapi juga *responsiveness* (ketanggapan) penyedia layanan, *assurance* (jaminan keamanan dan profesionalitas), *empathy* (empati dalam komunikasi), dan *tangibles* (kemudahan penggunaan aplikasi) (Bahri & Azmi Siregar, 2022). Studi lain mengenai mutu layanan Halodoc di kota Semarang pada tahun yang sama menunjukkan bahwa 53% responden merasa puas dengan mutu layanan, sementara 47% tidak puas. Penelitian ini juga menemukan bahwa jika mutu pelayanan baik, maka ada sebanyak 81,8% responden merasa puas, sedangkan jika mutu pelayanan kurang, hanya 38,8% responden yang merasa puas. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pengguna Halodoc. Mengingat mahasiswa keperawatan akan menjadi garda depan pelayanan kesehatan, pengalaman terhadap mutu pelayanan Halodoc

akan memengaruhi bagaimana mahasiswa melihat dan memanfaatkan *telemedicine* dalam praktik profesional (Saputra & Dewi, 2022).

Perasaan puas, keinginan, atau harapan yang sesuai dengan kebutuhan afektif akan muncul ketika kebutuhan individu dipenuhi sesuai dengan harapan. Untuk menemukan dan meningkatkan pengetahuan, seseorang akan berpikir tentang upaya untuk mencari informasi sesuai dengan kebutuhan untuk mencapai tujuan, termasuk membaca dan menelusuri berbagai bahan bacaan yang berkaitan dengan masalah yang dipikirkannya. Individu akan berusaha memilih media komunikasi yang digunakan untuk mencari dan memilih informasi yang dibutuhkan (Andamsuri *et al.*, 2024).

Dengan adanya fenomena tersebut, peneliti ingin mengetahui adakah hubungan kepuasan dan kualitas informasi dengan pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan pengguna aplikasi *Telemedicine* Halodoc pada mahasiswa keperawatan Universitas Sriwijaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, masih terdapat mahasiswa keperawatan yang merasa kurang puas dengan kualitas informasi dan mutu layanan yang disediakan oleh aplikasi Halodoc. Hasil studi pendahuluan melalui kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa informasi yang diberikan kurang akurat, tidak memiliki referensi yang jelas, serta tidak selalu sesuai dengan kebutuhan akademik dan klinis. Selain itu, beberapa mahasiswa juga menilai mutu layanan, seperti responsivitas dokter dan kelengkapan fitur aplikasi, masih belum optimal dalam mendukung pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan. Ketidakpuasan ini berpotensi mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi Halodoc sebagai sumber utama dalam mencari informasi kesehatan. Maka, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan antara kualitas informasi dan mutu layanan terhadap pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan pengguna aplikasi Halodoc pada mahasiswa keperawatan?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan antara kualitas informasi dan mutu pelayanan dengan pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan yang disajikan oleh aplikasi *telemedicine* Halodoc pada mahasiswa keperawatan.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui karakteristik responden di bagian keperawatan Universitas Sriwijaya meliputi usia, jenis kelamin, angkatan dan status tempat tinggal.
- b. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kualitas informasi yang tersedia di aplikasi Halodoc berdasarkan persepsi mahasiswa keperawatan.
- c. Untuk mengetahui distribusi frekuensi mutu pelayanan yang tersedia di aplikasi Halodoc berdasarkan persepsi mahasiswa keperawatan.
- d. Untuk mengetahui distribusi frekuensi pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan mahasiswa keperawatan melalui aplikasi Halodoc.
- e. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas informasi dengan pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan mahasiswa keperawatan.
- f. Untuk mengetahui hubungan antara mutu layanan dengan pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan mahasiswa keperawatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sumbangan bagi pengembangan pada kajian pelayanan kesehatan dan semoga dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Secara Praktis

1.4.2.1 Bagi Responden

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa keperawatan dalam menggunakan aplikasi Halodoc secara efektif untuk memenuhi kebutuhan informasi kesehatan yang relevan dan akurat untuk mendukung pembelajaran dan praktik.

1.4.2.2 Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat membantu institusi pendidikan dalam memilih sumber informasi kesehatan digital yang berkualitas untuk mendukung proses pembelajaran di bidang keperawatan.

1.4.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai sarana untuk memperluas wawasan dan pengalaman dalam menganalisis penelitian serta mempelajari fenomena yang ada.

1.4.2.4 Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi masukan penting bagi pihak Halodoc dalam meningkatkan kualitas informasi pada bidang keperawatan dan mutu layanan keperawatan yang disediakan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian pada bidang keperawatan komunitas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kualitas informasi dan mutu layanan terhadap pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan pengguna aplikasi Halodoc pada mahasiswa

keperawatan Universitas Sriwijaya. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa keperawatan yang menggunakan aplikasi Halodoc sebagai sumber informasi kesehatan, baik untuk kepentingan akademik, praktik klinis, maupun kebutuhan pribadi. Penelitian ini berfokus pada evaluasi kualitas informasi yang disediakan oleh Halodoc, termasuk akurasi, kelengkapan, dan relevansi informasi, serta mutu layanan yang mencakup responsivitas dokter, kenyamanan pengguna, dan fitur aplikasi. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan antara kualitas informasi dan mutu pelayanan dengan pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan yang disajikan oleh aplikasi *telemedicine* Halodoc pada mahasiswa keperawatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai efektivitas *telemedicine* sebagai sumber informasi kesehatan bagi mahasiswa keperawatan dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan Halodoc dalam memenuhi kebutuhan informasi kesehatan penggunanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi Salman. (2023). *Analisis Use Behavior Pada Aplikasi Mobile Commerce Eden Farm Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Tecnology Model Dan Delone & Mclean Is Succes Model*.
- Alshammari, A., Alanazi, M. F., & Bahari, G. (2024). Nursing students' awareness, knowledge, and attitudes regarding telehealth and telenursing use for high-quality healthcare: A cross-sectional study. *Nurse Education Today*, 142, 106359.
- Andamsuri, M. R., Suryana, A., & Risanti, Y. D. (2024). Hubungan Penggunaan Aplikasi Halodoc Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pada Mahasiswa Fakultas Keperawatan Universitas Padjadjaran. *Arima: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 1(3), 366–370.
- Andar, N. A., Setyaningsih, Y., & Dwianto, L. (2023). The Indonesian Journal of Health Promotion MPPKI Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia Efektivitas Layanan dan Karakteristik Responden yang dapat Meningkatkan Kepuasan Pengguna Telemedicine: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3>
- Andrianto, W., & Athira, A. B. (2022). Telemedicine (online medical services) dalam era new normal ditinjau berdasarkan hukum kesehatan (studi: program telemedicine Indonesia/temenin di rumah sakit dr. Cipto mangunkusumo). *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 52(1), 220–250.
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Anisah, N., Sartika, M., & Kurniawan, H. (2021). Penggunaan media sosial Instagram dalam meningkatkan literasi kesehatan pada mahasiswa. *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam*, 4(2), 94–112.
- Ariadanang, A. K., & Chusumastuti, D. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Aplikasi Telemedicine Halodoc Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Follower Akun Twitter @Halodocid. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi*, 6(2), 119–136. <https://doi.org/10.56873/jimik.v6i2.210>
- Arifin, S., Mutiasari, D., & Widiarti, A. (2023). *Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. <https://www.researchgate.net/publication/369890354>

- Azhari, A. (2019). *Hubungan antara kualitas informasi pada aplikasi Halodoc dan kebutuhan informasi kesehatan mahasiswa Fakultas Keperawatan Universitas Padjadjaran*.
- Bahri, S., & Azmi Siregar, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Moblie JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Industrial Engineering Journal*, 11(1). <https://doi.org/10.53912/iej.v10i2.721>
- Bastian, R., Abdulhak, I., & Shantini, Y. (2020). Jalinan Kemitraan Program Posyandu Dalam Upaya Memberdayakan Masyarakat Pada Bidang Kesehatan. *Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 4(2), 112–123.
- Boediman, V. J., Tasik, F. C. M., & Kawung, E. J. R. (2023). Gaya Hidup Hedonis Di Kalangan Mahasiswa Kost (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fisip Unsrat). *Jurnal Ilmiah Society*, 3(1).
- Boka, B. (2020). *Inovasi Pelayanan Kesehatan Aplikasi Sistem Rujukan Terintegrasi (SISRUTE) di Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan*.
- Calundu, R. (2018). *Manajemen Kesehatan* (Vol. 1). Sah Media.
- Chabibah, A. N., & Kusumayati, A. (2021). Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pengguna platform Halodoc di Jabodetabek tahun 2021. *NERSMID: Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan*, 2(4).
- Chairani, M. S. (2023). *Telemedicine Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Kesehatan di Indonesia: Tinjauan Literatur*. <https://www.researchgate.net/publication/371625715>
- Dewi, R., Janitra, P. A., & Aristi, N. (2018). Pemanfaatan Internet Sebagai Sumber Informasi Kesehatan Bagi Masyarakat. *Media Karya Kesehatan*, 1(2), 162–172.
- Dopades, M., Sumarlin, R., & Deanda, T. R. (2023). Analisis Ui Dan Ux Aplikasi Halodoc Terhadap Pengguna Layanan Kesehatan. *Desain Komunikasi Visual Manajemen Desain Dan Periklanan (Demandia)*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.25124/demandia.v8i1.4685>
- Dwisatya Denis, & Ellyawati, J. (2017). *Pengaruh Layanan Tatap-Muka Berbasis Interpersonal Pada Service Quality, Patient Trust, dan Patient Satisfaction*.
- Effendi, M., & Dini, M. A. (2023). The Impact Of Digital Service Quality And Consumer Trust On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As A Mediator. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 9866–9874. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Fan, S., Jain, R. C., & Kankanhalli, M. S. (2024). A comprehensive picture of factors affecting user willingness to use mobile health applications. *ACM Transactions on Computing for Healthcare*, 5(1), 1–31.

- Febia Manda, E., & Salim, R. (2021). Advanced Engineering and Science Analysis of the Influence of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and Attitude Toward Using Technology on Actual to Use Halodoc Application Using the Technology Acceptance Model (TAM) Method Approach. *International Research Journal of Advanced Engineering and Science*, 6(1), 135–140.
- Febiola, F. A., & Samanhudi, D. (2023). Analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan aplikasi Halodoc dengan menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi*, 6.
- Fitriani, N., Minanurohman, A., & Firmansah, G. L. (2022). Dewan Perempuan Dan Corporate Social Responsibility. *Jurnal Akuntansi*, 11(1), 118–129. <http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/akuntansi118>
- Gür, O. A. (2019). Targeted and perceived service quality. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 2020(2), 43–49. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3601683i>
- Hapsari, N. M., Prawiradilaga, R. R. S., & Muhandi, M. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, dan Kualitas Informasi terhadap Minat Masyarakat Kota Bogor dalam Penggunaan Layanan Telemedicine (Studi Pada Pengguna Aplikasi Halodoc, Alodokter, Yesdok). *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 4(3), 100–119.
- Hikmawati, F. (2020). *Metodologi Penelitian*. Rajawali Pers.
- Husaini, R. F. (2019). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di JNE Candi Cebeng Yogyakarta*.
- Irfan, L., Praditya, H., Muslimah Az-Zahra, H., & Arwani, I. (2021). *Identifikasi Masalah Usability pada Aplikasi Mobile Halodoc dengan Menggunakan Metode Usability Testing* (Vol. 5, Issue 9). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Izzati, A. V, & Firmanto, Y. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Kesehatan Halodoc Melalui Model End User Computing Satisfaction Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 9(2), 1–16.
- Kalumata, E. M., Waleleng, G. J., & Kalangi, J. S. (2021). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Halodoc Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Kesehatan di Kelurahan Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 3(4).
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Kemenkes RI.

- Kandowangko, N., Rahel, & Lasut, J. J. (2020). Gaya Hidup Terhadap Minat Menabung Mahasiswa Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Holistik*, 13(2).
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management 3rd edn PDF eBook*. Pearson Higher Ed.
- Layman, C. V. (2021). Predictors Of Halodoc's User Satisfaction. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 5(2), 348. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v5i2.12845>
- Lengkong, S. G., & Adisasmito, W. B. B. (2022). Optimalisasi Telemedicine Untuk Menegakkan Diagnosis Sebagai Inovasi Pelayanan Rumah Sakit selama Pandemi Covid-19: Tinjauan Sistematis. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(2), 111. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.67586>
- Listiani, L., Lathifah Izzati, M., Zahra, N., & Purba, H. (2024). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Halodoc Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia. *Arrazi: Scientific Journal of Health*, 2. <https://journal.csspublishing.com/index.php/arrazi>
- Lombu, D. P. A. H. (2019). Analisis Diskriminan Untuk Mengklasifikasikan Tindakan Mahasiswa FKM USU dalam Menggunakan Google Search Engine Untuk Mendapatkan Informasi Kesehatan Tahun 2018.
- Lutfiyah, N. (2024). The Relationship Between Family Support Through WhatsApp Application and Parental Attachment to Overseas Students.
- Marada, N., Hano, Y. H., & Hafid, W. (2024). Hubungan Jarak Tempat Tinggal dan Pengetahuan Masyarakat. *Jurn Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(8), 3075–3080. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i8.5863>
- Mario, Sumarlin, R., & Deanda, T. R. (2023). Analisis UI dan UX Aplikasi Halodoc terhadap Pengguna Layanan Kesehatan. *Desain Komunikasi Visual Manajemen Desain Dan Periklanan (Demandia)*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.25124/demandia.v8i1.4685>
- Maulany, R. F., & Dianingati, R. S. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses Kesehatan. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 4(2).
- Mentari, G. B., & Susilawati, S. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses Pelayanan Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Health Sains*, 3(6), 767–773. <https://doi.org/10.46799/jhs.v4i06.512>
- Minh, T. H. (2020). The relationship between service expectations and service quality in university education. *Journal of Research in Engineering, Science and Management*, 12(3), 68–70.

- Muhlizardy, Rizkiawan, I. K., Widyaningrum, N., Aisyiyah, U., & Yunuarti. (2023). Analisis Kepuasan Penggunaan Layanan Telemedicine. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Gizi (JIG)*, 1(3), 269–278.
- Mujiarto, M., Susanto, D., & Bramantyo, R. Y. (2019). Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 3(1).
- Murhum Nurul Nahdlah. (2023). Pengukuran Penerimaan Pengguna pada Aplikasi Kesehatan Mobile Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology (UTAUT) 2. In *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Nainggolan, A. M., & Daeli, A. (2021). Analisis teori perkembangan kognitif Jean Piaget dan implikasinya bagi pembelajaran. *Journal of Psychology Humanlight*, 2(2), 31–47.
- Najib, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul DI Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi*, 1(1), 35–44.
- Nasution, J. (2018). Strategi peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit umum Padangsidempuan. *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 4(1), 68–81.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2017). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan* (4th ed.). Salemba Medika.
- Permana, E., Putri, C., & Amanah, E. (2024). Strategi Perusahaan Halodoc dalam Meningkatkan Sistem Digitalisasi Bisnis Layanan Jasa Kesehatan di Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(5), 4050–4064.
- Pramita, P. E. G. (2019). Effect Of Experience In Building Satisfaction, Trust and Loyalty. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17(1), 76–86. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2019.017.01.09>
- Purba, C., Sinaga, I., Rawung, S., Manik, M. J., & Sibuea, R. (2023). Nurses' perceived knowledge, self-confidence, and attitudes in using telemedicine: A case study from West Indonesia. *Enfermeria Clinica*, 33, S12–S16. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2023.01.006>
- Putri, D. C. C. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui nilai pelanggan pada aplikasi e-health Halodoc*.

- Rahmasari, F. F., Wigati, P. A., & Budiyantri, R. T. (2023). Analisis Pengaruh Keputusan Penggunaan Telemedicine Halodoc di Kota Bogor. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(2), 190–202.
- Ratnasari, D., Misnaniarti, M., & Windusari, Y. (2020). Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekayu Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 5(2), 74. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.48366>
- Roflin, E., & Liberty, I. A. (2022). *Metode Menghitung Besar Sampel pada Penelitian Kesehatan*. Penerbit NEM.
- Rossza, D. A. (2020). Pengaruh Media Sosial Instagram@ halodoc Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Kesehatan Followers. *Jom Fisip*, 7 (I), 1–11. *Social, A.(2020). BAB I, 1(8)*.
- Ruriyansi, R. (2024). Persepsi Perawat terhadap Dampak dari Akreditasi dan Hubungannya dengan Mutu Pelayanan Kesehatan. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(4), 466–477.
- Santi, I. H., & Erdani, B. (2021). *Technology Acceptance Model (TAM)*. Penerbit NEM.
- Saputra, D. A., & Dewi, R. K. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 1–16.
- Saputra, D. A., & Kumala Dewi, R. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2, 1–16. <https://www.halodoc.com/media>
- Saputro, A. R., Gusnadi, A. M., Zanah, Z., & Simatupang, J. W. (2021). Tantangan Konektivitas dan Aksesibilitas Dalam Pengembangan Pelayanan Kesehatan Berbasis Telemedicine di Indonesia: Sebuah Tinjauan. *JIE Scientific Journal on Research and Application of Industrial System*, 6(1), 27. <https://doi.org/10.33021/jie.v6i1.1412>
- Sari, G. G., & Wirman, W. (2021). Telemedicine sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemic Covid 19 di Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 15(1), 43–54. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v15i1.10181>
- Sherin. (2024). *Preferensi PEenggunaan Halodoc Dalam Gaya Hidup Sehat Generasi Z (Studi Dekriptif Kualitatif Pada Mahasiswa Stambuk 2020 Fakultas Psikologi Universitas Medan Area)*.
- Sitanggang, A. S., Gustie Imanuel, R., Rapa', N. I., Shandie, W., & Halim, I. J. (2024). Telemedicine: Revolusi Akses dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan di Era Digital. *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science*, 2(1). <https://jurnal.intekom.id/index.php/njms>

- Suciani, C. F. (2023). Pengaruh kualitas layanan chat dengan dokter terhadap kepuasan pengguna aplikasi Halodoc. *Jurnal Sistem Informasi Dan Kesehatan Digital*, 5(1), 45–55.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suraida, A. H. (2024). *Tingkat kepuasan pengguna aplikasi Halodoc pada mahasiswa Universitas Widya Husada Semarang*.
- Syawqi, A., & Hajiri, M. I. (2017). Perilaku pencarian informasi (information seeking behaviour) guru besar IAIN Antasari Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 10(5), 1–12.
- Syurandhari, D. H. (2016). Hubungan Patient Safety dengan Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto. *Hospital Majapahit (Jurnal Ilmiah Kesehatan Politeknik Kesehatan Majapahit Mojokerto)*, 8(2).
- Tarihoran, D. E., Anggraini, D., Juliani, E., Ressa, R., & Fardan, I. (2021). Indonesian Student Nurses' E-Health Literacy Skills. *Studies in Health Technology and Informatics*, 284, 444–446. <https://doi.org/10.3233/SHTI210767>
- Tsabita, R., & Sugandi, M. S. (2022). Analisis Kesenjangan Kepuasan dalam Pemanfaatan Situs Layanan Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 19(3), 321. <https://doi.org/10.31315/jik.v19i3.4228>
- Verkuyten, M. (2018). Religious fundamentalism and radicalization among muslim minority youth in Europe. *European Psychologist*, 23(1), 21–31. <https://doi.org/10.1027/1016-9040/a000314>
- Widayati, C. N., Yustina, E. W., & Sulistyanto, H. (2019). The Role of Nurses in the Implementation of Patient Safety and Protection of Patient Rights at the Rahayu Yakkum Purwodadi Hospital. *Soepra Jurnal Hukum Kesehatan*, 5(2), 254–268.
- Widianawati, E., Kusumawati, N., Wulan, W. R., & Pantiawati, I. (2023). Usia, Pendidikan, dan Penggunaan Aplikasi Kesehatan Berhubungan dengan Penerimaan Penggunaan Aplikasi Deteksi Penyakit Kronis. *Health Information : Jurnal Penelitian*, 15(3), e1181. <https://doi.org/10.36990/hijp.v15i3.1181>
- Wijaya, S. S. (2024). Pengaruh Komunikasi Efektif Dokter-Pasien dan Kualitas Layanan pada Proses Konsultasi Online di Aplikasi Halodoc terhadap Kepuasan Pengguna dengan Memperhatikan Pengalaman Pengguna Sebagai Variabel Moderasi (Analisis *Partial Least Square-Structural Equation Modeling*).

- Wulan, R. W. (2023). Telemedicine Sebagai Media Konsultasi Komunikasi Kesehatan Jarak Jauh pada Kader Kesehatan Posyandu. *Indonesian Journal of Health Information Management Service (IJHIMS)*, 3(1), p-ISSN.
- Wulandari, V. (2022). *Pengaruh kualitas informasi pada podcast Thirty Days of Lunch terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pendengar*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Yani, A. (2018). Pemanfaatan teknologi dalam bidang kesehatan masyarakat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 97–102.
- Zabina, K. A., Rizki Yuniar, V., Rosanti, A. S., Wulansari, A., Kom, S., & Kom, M. (2024). *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi (SITASI) 2024 Surabaya*.