



PENGGUNAAN APLIKASI HALODOC SEBAGAI BENTUK REFORMASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MATARAM

Haeniyah

Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

Correspondence Email: haeniyah168@gmail.com

Received: October 12, 2023

Accepted: November 11, 2023

Published: December 31, 2023

Abstract

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien penerapan aplikasi Halodoc ini khususnya di kalangan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kepustakaan, dimana sumber dan data diperoleh secara langsung melalui jurnal, buku, dan sumber tertulis lainnya. Hasil penelitian ini terkait "Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Halodoc di Kota Mataram" telah memberikan berbagai bentuk kemudahan bagi masyarakat dalam sendi-sendi kehidupan saat ini. Digitalisasi adalah proses pelibatan sosial berbasis peningkatan bantuan komputer, media baru, dan platform komunikasi untuk ekonomi, masyarakat dan budaya (digitalisasi). Dengan adanya digitalisasi, setiap pemanfaatan teknologi melalui perantara perangkat digital terus mentransformasikan segala bentuk kegiatan yang berkaitan langsung dengan proses penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan menciptakan pelayanan yang berkualitas. Maka melalui mekanisme teknologi informasi dan komunikasi ini telah memberikan dampak yang begitu besar dalam sendi-sendi kehidupan saat ini. Dengan demikian, salah satu wujud dalam rangka reformasi birokrasi, khususnya dalam proses pemberian pelayanan publik, harus memberikan perbaikan dalam proses pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan berkualitas. Namun kenyataan dalam memberikan suatu pelayanan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan masih belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, karena terbukti pada pelayanan kesehatan yang terkadang masih ramai, antri, dan berbelit-belit.

Keywords: Reformasi, Birokrasi, Aplikasi

A. Pendahuluan

Gerakan birokrasi adalah sebuah gerakan yang sangat kompleks dengan berkaitan langsung dengan aspek-aspek yang sangat penting seperti, kelembagaan, sumber daya alam, dan pembaharuan birokrasi yang disebut sebagai reformasi birokrasi. Dikarenakan, suatu negara untuk membangun sistem sangat wajib memiliki tujuan yang jelas, agar pada nantinya bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat secara merata dan maksimal (Putra et al., 2021). Dengan demikian bahwa, terkait dengan proses penyelenggaraan pelayanan publik tetap dijalankan yang sesuai dengan tujuan untuk memberikan peningkatan terhadap kesejahteraan masyarakat dan menjalankan tujuan dari negara yang telah sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945, yaitu memajukan kesejahteraan umum dan kehidupan bangsa (Putra et al., 2021).

Maka, dalam kaitannya dengan pelayanan publik menjadi salah satu topik perbincangan yang cukup hangat, khususnya di negara Indonesia saat ini (Putra et al., 2021). Apalagi, dengan terjadinya pergeseran dari sistem pemerintahan sentralistik ke desentralistik adalah langkah awal dari lahirnya pelayanan publik yang berkualitas (Nurdin, 2019). Disisi lain juga, dengan adanya keberadaan dari desentralisasi pemerintahan dalam kaitannya dengan konsep otonomi daerah merupakan salah satu cara yang sangat ampuh dalam memanifestasikan pelayanan publik yang cepat tanggap dan demokratis. Karena, dengan kehadiran secara langsung dari seorang pemerintah sebagai layaknya pihak yang memberikan pelayanan untuk masyarakat harus bertanggung jawab secara penuh dan terus mengupayakan pelayanan yang berkualitas (Rukayat, 2017).

Pemerintah daerah juga, telah mendukung secara penuh dalam meningkatkan proses ataupun mekanisme terkait dengan adanya penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara mengeluarkan berbagai macam inovasi-inovasi yang terbaharukan untuk dapat mensejahterakan masyarakat sebaik mungkin (Putra et al., 2021). Selain itu juga, inovasi dipandang sebagai kebutuhan yang dapat untuk

mengatasi berbagai masalah-masalah seperti, patologi birokrasi, meningkatkan kualitas pelayanan publik, memaksimalkan segala bentuk potensi aparatur, dan mengembalikan kepercayaan publik (Andhika, 2017). Dengan demikian bahwa, pada proses pelayanan publik, maka prosedur dan segala bentuk aturan yang telah jelas sangat diperlukan, agar pelayanan tidak menemui kendala-kendala yang ada (Yusriadi & Misnawati, 2017).

B. Metode

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian yang menggunakan kualitatif deskriptif, di mana metode ini memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh langsung dari referensi seperti, jurnal, buku, dan sumber tertulis lainnya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah memakai teknik studi literature atau kepustakaan yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun, menggali, dan mengumpulkan informasi secara valid, lengkap, dan relevan terkait dengan topik masalah yang menjadi objek penelitian. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis studi literature, di mana studi ini dilakukan dengan membaca sumber-sumber kepustakaan dalam memperoleh data yang diperlukan dengan langkah-langkah pada (Nazir, 2014) dan (Arikunto, 2013), yakni antara lain sebagai berikut:

1. Membaca segala bentuk keterangan-keterangan yang ada dalam penelitian, apakah telah tersedia keterangan-keterangan yang sesuai dengan latar belakang permasalahan penelitian (Nazir, 2014).
2. Mengumpulkan sumber bahan kajian yang relevan dengan masalah dalam penelitian (Arikunto, 2013).
3. Mengutip informasi yang ada pada setiap bacaan itu yang dapat berupa kutasi (mengutip secara langsung), paraphrase (menggunakan kata-kata sendiri) (Nazir, 2014) dan menuliskan langsung dari hasil kajian ke dalam kartu yang telah disediakan (Arikunto, 2013).

4. Mencatat hal-hal yang penting dengan melihat terlebih dahulu, mana yang lebih penting dan juga mempelajari indeks di halaman belakang buku untuk mencari halaman yang berkenaan secara langsung dengan yang dicatat dalam kartu yang telah disediakan (Nazir, 2014).
5. Menyimpulkan hasil yang telah diperoleh (Arikunto, 2013).
6. Melakukan interpretasi atas hasil yang telah diperoleh (Nazir, 2014).

C. Hasil dan Pembahasan

Terkait dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tidak dapat untuk dihindari, karena segala bentuk kebutuhan manusia terhadap teknologi telah memberikan berbagai macam kemudahan kepada manusia untuk melakukan berbagai aktivitas sehari-hari yang dapat dilihat salah satunya dalam mengakses suatu informasi maupun layanan (Putra & Dhanuarta, 2021). Dikarenakan, pemanfaatan teknologi ini telah banyak digunakan di berbagai kalangan seperti, lembaga pemerintah, perusahaan, dan masyarakat. Dengan demikian bahwa, berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, maka dengan adanya penggunaan teknologi sangat diharapkan itu sebagai salah satu solusi yang terbaik dalam memberikan berbagai bentuk kemudahan dalam mengakses pelayanan publik pada nantinya. Maka, sumber daya TI memberikan dampak yang baik bagi peningkatan terhadap produktivitas, kualitas produk, kepuasan layanan, memberikan keyakinan layanan kepada konsumen, dan menjadi perangkat pendukung keputusan bisnis yang relevan (Ardiansah et al., 2019).

Karena, keberhasilan dalam penerapan sistem informasi akan mampu memberikan kontributor utama untuk mendukung efektivitas maupun efisiensi kegiatan operasional, produktivitas, sumber daya manusia, pemberian layanan, dan kepuasan terhadap masyarakat (Saputro et al., 2015). Oleh sebab itu, teknologi informasi (TI) dalam dunia pemerintahan disebut sebagai "e-government." Penelitian lain

yang dilakukan secara langsung oleh Rahadian (2017) yang mengatakan bahwa, *egovernment* terbukti mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ditambah dengan demikian dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas yang tinggi, maka pemerintah telah memanfaatkan dengan adanya ICT (*e-government*), agar pada nantinya dapat mempermudah seluruh akses-akses publik untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang memadai pada nantinya (Putra et al., 2021).

Dikarenakan, pelayanan kesehatan yang dengan berbasiskan pada gerakan *e-government* yang telah berorientasi secara langsung dengan publik (*public oriented*), maka pemerintah seharusnya mampu untuk memenuhi segala bentuk keinginan yang dibutuhkan oleh publik (masyarakat). Selain itu juga, dalam rangka memperoleh kepercayaan publik (*public trust*), maka pemerintah harus senantiasa dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara memadai untuk kedepannya nanti. Karena, perkembangan dunia teknologi informasi dan komunikasi, maka segala bentuk pemanfaatan teknologi telah mencapai kepada keperluan ataupun kebutuhan publik (masyarakat) yang salah satunya adalah terkait dengan pelayanan publik, khususnya pada pelayanan kesehatan.

Oleh karena itu, untuk menumbuhkan, mengembangkan, dan meningkatkan pelayanan kesehatan peserta Jaminan Kesehatan Nasional, maka dikeluarkan sebuah aplikasi yang diberi nama sebagai aplikasi Halodoc. Dengan demikian bahwa, aplikasi Halodoc merupakan salah satu bentuk transformasi digital dari model bisnis pelayanan kesehatan yang pada awalnya dijadikan sebagai bagian dari seluruh kegiatan kepengurusan cabang ataupun institusi kesehatan menjadi bentuk yang dapat dimanfaatkan untuk memudahkan peserta kapanpun dan dimanapun, tanpa adanya terkendala secara langsung oleh waktu. Dikarenakan, kesehatan yang berbasiskan pada gerakan "*e-government*" adalah salah satu bentuk inovasi-inovasi yang dibentuk pemerintah yang dalam hal ini berbaur langsung dengan kesehatan melalui aplikasi Halodoc tersebut. Maka, tujuan dari aplikasi ini

merupakan untuk senantiasa selalu memberikan berbagai bentuk kemudahan bagi publik (masyarakat) dalam mengakses seluruh informasi seputar pelayanan kesehatan (Putra et al., 2021).

Karena, aplikasi Halodoc ini diciptakan dengan segala bentuk kemudahannya, agar pada nantinya dapat untuk mudah diterapkan di semua kalangan masyarakat. Selain itu juga, dengan adanya aplikasi Halodoc ini harus dapat dijangkau oleh semua kalangan publik (masyarakat), karena hal ini harus sesuai pada teori, dimensi, dan mutu layanan kesehatan, di mana pelayanan kesehatan harus dapat dicapai oleh semua lapisan masyarakat, tidak terhalang dengan keadaan geografis, sosial, dan ekonomi. Oleh karena itu, aplikasi Halodoc menjadi salah satu terobosan terbaru dari pelayanan kesehatan, karena dengan adanya aplikasi ini pada nantinya dapat memberikan kemudahan bagi publik (masyarakat) untuk mengakses seluruh informasi seputar kesehatan kepada masyarakat untuk kedepannya nanti (Putra et al., 2021).

1. Hasil

Dimensi Tangible Dimensi ini adalah salah satu bukti konkret atas dasar kemampuan penyedia pelayanan untuk tetap menampilkan yang terbaik bagi setiap pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, dan penampilan karyawan. Maka, indikator-indikator dari dimensi ini dapat dilihat, yakni antara lain sebagai berikut: 1. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. 2. Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan. 3. Kemudahan dalam proses atau mekanisme pelayanan. 4. Kedisiplinan dari para pegawai dalam melayani pengguna layanan. 5. Penggunaan alat bantu dalam melakukan pelayanan.

Dimensi Reliability Dimensi ini merupakan suatu kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi (harapan) konsumen terkait dengan kecepatan, ketepatan waktu, tidak adanya kesalahan, dan sikap simpatik. Maka, indikator-indikator dari dimensi ini, yakni antara lain sebagai berikut: 1. Kecermatan dari para pegawai dalam melayani pengguna layanan. 2.

Memiliki standar pelayanan yang sudah jelas. 3. Kemampuan menggunakan alat bantu dalam melakukan pelayanan. 4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

Dimensi Responsiveness Dimensi ini adalah salah satu sikap tanggap dari pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat untuk diselesaikan dengan cepat. Maka, kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari para petugas dalam memberikan pelayanan yang tengah dibutuhkan. Karena, sikap tanggap ini dapat dijadikan sebagai suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan secara langsung kepada pelanggan. Oleh karena itu, indikator-indikator dari dimensi ini, yakni antara lain sebagai berikut: 1. Merespon setiap pelanggan. 2. Pelayanan dengan cepat dan tepat. 3. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. 4. Respon keluhan pelanggan.

Dimensi Assurance Dimensi ini merupakan sebuah jaminan maupun kepastian yang diperoleh secara langsung dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga dapat menumbuhkan rasa saling percaya antara pengguna layanan.

Maka, indikator-indikator dari dimensi ini, yakni antara lain sebagai berikut: 1. Jaminan tepat waktu untuk memberikan pelayanan. 2. Jaminan kepastian biaya dalam melakukan pelayanan. Dimensi Empathy Dimensi ini adalah terkait dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual ataupun pribadi yang diberikan secara langsung kepada pengguna layanan dengan mengupayakan untuk memahami keinginan dari para pengguna layanan, di mana penyedia layanan sangat diharapkan memiliki sebuah pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, dan memiliki waktu dalam melakukan pengoperasian yang nyaman bagi para pelanggan. Maka, indikator-indikator dari dimensi ini, yakni antara lain sebagai berikut: 1. Mendahulukan terlebih dahulu bagi kepentingan pengguna layanan. 2.

Melayani dengan sikap yang ramah, sopan, dan santun. 3. Tidak melakukan diskriminasi. 4. Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2. Pembahasan

Akselerasi Penggunaan Aplikasi Halodoc di Kota Mataram Terkait dengan percepatan terhadap penggunaan aplikasi Halodoc ini, maka seluruh jaminan pelayanan kesehatan telah senantiasa dapat mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik lagi pada nantinya. Dikarenakan, dalam melakukan sosialisasi terhadap pentingnya perlindungan atas dasar kesehatan dan memaksimalkan kinerja dari para relawan atau para tenaga lapangan menjadi salah satu hal yang sangat penting untuk saat ini. Dengan demikian bahwa, ketika era aplikasi Halodoc di Kota Mataram, maka terdapat akses data dalam biaya pelayanan kesehatan dapat di mulai dari data yang memiliki penyumbang pendapatan terbesar, biaya pelayanan kesehatan, dan biaya diagnose yang terbilang cukup tinggi. Maka, aspek-aspek kualitas dari adanya manfaat informasi, sistem, dan layanan (tersedianya segala bentuk informasi yang relevan, akurat, terkini, dan waktu respon dari sistem yang memungkinkan informasi itu dapat diperoleh pengguna dengan cepat) yang diberikan langsung menjadi kriteria-kriteria yang dapat membentuk intensi penggunaan aplikasi Halodoc (Handayani et al., 2018).

Pemerintah Kota Mataram telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi publik (masyarakat) dengan melalui salah satu aplikasi, yaitu aplikasi Halodoc ini. Karena, mengingat pelayanan kesehatan yang terkadang tetap ramai, antri, dan berbelit-belit dalam mekanisme pelaksanaannya, maka Pemerintah Kota Mataram memiliki inisiatif untuk melakukan digitalisasi dengan melalui aplikasi Halodoc tersebut. Disisi lain juga, Pemerintah Kota Mataram telah mendukung secara penuh dari adanya inovasi ini yang berupa

aplikasi Halodoc tersebut. Oleh karena itu, fasilitas-fasilitas terhadap pelayanan kesehatan yang ada di Kota Mataram telah didukung secara langsung oleh adanya infrastruktur dengan langsung berkolaborasi melalui adanya inovasi digital dalam melakukan pelayanan publik yang maksimal pada nantinya.

Pemerintah Kota Mataram akan terus berupaya untuk mendukung penuh terkait dengan inovasi ini, agar terwujudnya Kota Mataram yang lebih baik lagi untuk kedepannya nanti. Ditambah, Pemerintah Kota Mataram juga akan terus mengupayakan untuk melakukan berbagai bentuk edukasi maupun sosialisasi kepada masyarakat, agar mereka dapat memanfaatkan segala bentuk yang ada dari aplikasi Halodoc tersebut. Dengan demikian bahwa, dari adanya aplikasi Halodoc ini membuat pelayanan kesehatan dapat berjalan lebih efektif dan efisien, khususnya di Kota Mataram pada saat ini. Maka, dengan melalui adanya aplikasi Halodoc ini menjadikan salah satu indikasi yang terbaik bagi keberlangsungan Kota Mataram yang lebih baik lagi, khususnya dalam pelayanan kesehatan tersebut.

Oleh karena itu, dengan adanya inovasi melalui aplikasi Halodoc ini yang membuat Kota Mataram menjadi salah satu kota yang memiliki konsep "smart city health care" dengan melalui cara tetap memaksimalkan segala bentuk teknologi untuk menunjang pelayanan kesehatan yang lebih maksimal lagi. Disisi lain juga, ini yang membuat Kota Mataram menjadi salah satu cikal bakal "smart city health care" pada nantinya. Maka dari itu, dengan seiring waktu berjalan, maka Kota Mataram menjadi contoh keberhasilan dalam melakukan berbagai bentuk inovasi-inovasi yang terbaik bagi daerah yang lainnya di negara Indonesia untuk kedepannya nanti.

D. Kesimpulan

Terkait dengan proses pelayanan publik wajib untuk dijalankan dengan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjalankan tujuan negara yang telah sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945, yakni memajukan kesejahteraan umum. Dikarenakan, dalam mekanisme proses pelayanan publik saat ini menjadi perbincangan yang cukup hangat, khususnya di negara Indonesia. Maka, dengan adanya keberadaan dari desentralisasi pemerintahan terhadap konsep otonomi daerah dijadikan sebagai salah satu cara untuk mengimplementasikan segala bentuk pelayanan publik yang cepat tanggap dan demokratis.

Disisi lain juga, pemerintah daerah telah mendukung terkait dengan peningkatan pada proses ataupun mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik dengan melalui cara mengeluarkan seluruh inovasi-inovasi yang terbaharukan untuk yang nantinya dapat mensejahterakan publik (masyarakat) tersebut. Dengan demikian bahwa, pelayanan publik menjadi salah satu hal yang sangat penting dalam tatanan kehidupan manusia saat ini. Mengenai dengan proses pelayanan publik, khususnya di dalam kaitannya dengan pelayanan kesehatan menjadi salah satu elemen yang sangat penting dalam tatanan kehidupan kita pada saat ini. Dikarenakan, kesehatan menjadi salah satu hal yang harus tetap diprioritaskan bagi seluruh warga negara. Maka, pelayanan kesehatan harus senantiasa hadir untuk memberikan dampak yang baik bagi seluruh warga negara, khususnya bagi warga negara Indonesia.

Persembahan

Penelitian ini saya persembahkan kepada kerabat yang telah membantu. Terimakasih juga kepada orang terdekat yang selalu memberikan support dan doa untuk saya sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Andhika, L. R. (2017). Systematic Review: Budaya Inovasi Aspek Yang Terlupakan dalam Inovasi Kepegawaian. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 11(1), 49–62. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/download/37/19>
- Ardiansah, M. N., Chariri, A., & Januari, I. (2019). Empirical Study on Customer Perception of ECommerce: Mediating Effect of Electronic Payment Security. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 11(2), 122–131. <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/jda.v11i2.20147>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cahyono, E. (2017). Era Disruption dan Manajemen Strategik Birokrasi. Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. <https://setkab.go.id/era-disruption-dan-manajemen-strategik-birokrasi/>
- Christian, M. (2018). Determinan Niatan Beralih Gunakan Antar Transportasi Daring. *Journal of Business & Applied Management*, 11(2). <https://journal.ubm.ac.id/index.php/businessappliedmanagement/article/view/1353/1164>
- Christian, M. (2019). Telaah Keniscayaan Iklan di Kanal Youtube Sebagai Perilaku Khalayak di Kalangan Milenial (Study The Inevitability of Advertisements on Youtube Channels as Audience Behavior Among Millennials).
- Bricolage : Jurnal Magister Ilmu Komunikasi, 5(2), 141–158. Dewi, R. S. (2020). Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2020. Ombudsman Republik Indonesia. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayananpublik-2020>
- Handayani, P. W., Meigasari, D. A., Pinem, A. A., Hidayanto, A. N., & Ayuningtyas, D. (2018). Critical Success Factors Formobile Health Implementation in Indonesia.
- Hardiyansyah, H. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, N., Laurence, L., & Tedja, T. O. (2019). Development Initial Model of Intention to Use Halodoc Application Using PLS-SEM. *International Conference on Informatics, Technology, and Engineering*, 63–70.
- Indriyarti, E. R., & Christian, M. (2020). The Impact of Internal and

- External Factors on Taxpayer Compliance. *Journal of Business & Applied Management*, 13(1), 33–48.
- Jung, W., & Yim, H. R. (2016). Effects of Mental Model and Intrinsic Motivation on Behavioral Intention of Smartphone Application Users. *ETRI Journal*, 38(3), 589–598.
<https://doi.org/https://doi.org/10.4218/etrij.16.0115.044> 7