

APLIKASI *HALODOC* SEBAGAI BENTUK DARI KONSTRUKSI SOSIAL DALAM MEDIA BARU DI MASA PANDEMIK COVID 19

¹Zefri Alfaruqy, ²Irwansyah

Universitas Pelita Harapan, Indonesia

Universitas Indonesia, Indonesia

Email: ¹zefaruqy@gmail.com, ²dr.irwansyah.ma@gmail.com

Abstrak

Bidang kesehatan mengalami kemajuan pesat seiring dengan kemajuan teknologi dengan mengadopsi internet dalam penerapannya, internet mampu memudahkan pekerjaan dan memungkinkan terobosan baru dalam dunia kesehatan melalui aplikasi. Tulisan ini mencoba melihat bagaimana teknologi berinovasi dalam pemenuhan kebutuhan dalam aktivitas keseharian pada bidang konsultasi kesehatan melalui aplikasi. Dengan berjalannya waktu dapat dipastikan manusia selalu membutuhkan teknologi dan terus berinovasi dalam upaya pemenuhan aktivitas harian. Hal ini dijelaskan secara detail melalui konstruksi sosial, dimana teknologi terbentuk karena manusia. Hadirnya aplikasi konsultasi kesehatan Halodoc merupakan bukti nyata dari konstruksi sosial, dimana aplikasi konsultasi kesehatan ini bertujuan untuk menjadi sebuah solusi bagi masyarakat dalam mengatasi permasalahan di bidang kesehatan, agar masyarakat menjadi lebih mudah dalam berkonsultasi dengan dokter, cepat dikarenakan tidak harus ke rumah sakit atau klinik, serta efisien di masa pandemi *covid 19* saat ini.

Kata Kunci: aplikasi halodoc; pandemic covid 19; kontruksi sosial

Abstract

The health sector is rapidly growth concomitant with technological advances by adopting the internet in its application, the internet is able to facilitate work and enable new breakthroughs in the health sector through applications. This paper tries to see how technology innovates to meet needs in daily activities in the field of health consulting through applications. With the passage of time, it is certain that humans always need technology and continue to innovate in an effort to fulfill daily activities. This is explained in detail through social construction, where technology is formed because of humans. The presence of the Halodoc health consultation application is clear evidence of social construction, where this health consultation application aims to be a solution for the community in overcoming problems in the health sector, so that it becomes easier for people to consult with doctors, quickly because they do not have to go to hospitals or clinics., and efficient during the current covid 19 pandemic.

Keywords: halodoc application; pandemic covid 19; social construction

Pendahuluan

Pada saat ini kemajuan teknologi sudah tidak dapat dihindari penggunaannya, hampir dalam segala kegiatan sehari-hari kita tidak bisa lepas dari penggunaan teknologi. Perkembangan teknologi yang terjadi saat ini merupakan dampak dari revolusi 4.0. Segala sesuatu dapat dilakukan dengan cepat dan sangat mudah dengan peran teknologi. Kemajuan teknologi yang terjadi saat ini sudah tentu dimanfaatkan penggunaannya oleh masyarakat dalam usaha memenuhi kebutuhan dalam setiap kegiatan sehari-hari. Teknologi pada penggunaannya selalu memiliki dampak yang baik maupun buruk bagi penggunanya. Tetapi dalam segala cara penggunaannya teknologi menjadi peran penting pada kehidupan sehari-hari. Inovasi dan kreativitas selalu terus lahir dan diciptakan dalam memberi manfaat bagi kehidupan manusia, yang tujuannya untuk mempermudah segala aktivitas yang tujuannya akhirnya adalah efektifitas. Salah satu contoh peran teknologi saat ini adalah penggunaan internet yang saat ini menjadi sudah menjadi kebutuhan primer, karena manfaat internet sangat dirasakan efeknya bagi masyarakat.

Tidak bisa dipungkiri penggunaan internet memiliki pengaruh besar pada kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang terjadi saat ini. Kemunculan telepon pintar maupun komputer tablet merupakan salah satu dampak dari kemajuan teknologi yang memberikan pengaruh pada kehidupan sosial budaya masyarakat. Pada saat ini telepon pintar tidak hanya berguna sebagai alat untuk berkomunikasi tetapi sebagai alat untuk mempermudah kegiatan aktivitas sehari-hari. Contoh yang bisa dirasakan penggunaan telepon pintar adalah untuk kerja, pembayaran dan pemesanan online, dan sebagainya melalui aplikasi yang telah disediakan. Aplikasi merupakan satu unit perangkat lunak (software) yang sengaja dibuat dan dirancang untuk memenuhi kebutuhan akan berbagai kegiatan atau pekerjaan, seperti kegiatan periklanan, pelayanan masyarakat, perniagaan, permainan, dan berbagai aktivitas lainnya (Menurut Hengky W. Pramana). Aplikasi yang diperuntukkan pada perangkat telepon pintar atau komputer tablet sering dikenal dengan istilah aplikasi mobile atau *mobile application*. *Mobile application* adalah aplikasi perangkat lunak yang dibuat khusus untuk dijalankan di dalam komputer tablet dan juga telepon pintar (Irwansyah & Moniaga, 2014). Aplikasi mobile juga dikenal sebagai aplikasi yang dapat diunduh serta memiliki fungsi tertentu sehingga mampu menambah fungsionalitas dari perangkat telepon pintar atau komputer tablet itu sendiri. Untuk mendapatkan serta menggunakan *mobile application* yang diinginkan maupun dibutuhkan, pengguna dapat mengunduhnya melalui situs tertentu sesuai dengan sistem operasi yang dimiliki. *Google Play* dan *iTunes* adalah beberapa contoh dari situs yang saat ini menyediakan beragam aplikasi bagi pengguna Android dan iOS untuk mengunduh aplikasi yang diinginkan. Telemedicine adalah praktek kesehatan dengan memakai komunikasi audio, visual dan data, termasuk diagnosis, konsultasi, peresepan obat serta pertukaran data medis dan diskusi ilmiah jarak jauh. Berdasarkan pengertian di atas, dapat dipahami bahwa cakupan telemedicine cukup luas, meliputi penyediaan pelayanan kesehatan jarak jauh melalui transfer informasi dengan menggunakan perangkat- perangkat telepon pintar atau komputer

tablet yang melibatkan dokter, pasien dan pihak- pihak lain. Secara sederhana, telemedicine sesungguhnya telah diaplikasikan ketika terjadi diskusi antara dua dokter membicarakan masalah pasien lewat telepon (Jamil, Khairan, & Fuad, 2015). Komunikasi antara dokter dan pasien adalah komponen penting dalam proses penyembuhan pasien karena termasuk dalam memberikan pelayanan yang baik, ramah dan menenangkan justru meicu energi positif pasien untuk optimis akan kesembuhan penyakitnya. Empati yang diberikan dokter lewat komunikasi verbal dan nonverbal pada akhirnya akan menciptakan hubungan interpersonal yang baik, pertukaran informasi dan pengambilan keputusan medis (Liansyah & Kurniawan, 2015).

1. Pemahaman SCOT dan Tokoh

Teori Konstruksi Sosial Teknologi atau Social Construction of Technology juga disebut dengan singkatan SCOT, berawal dari artikel dari Trevor Pinch and Wiebe (Bijker, Hughes, & Trevor, 1984) "*The Social Construction of Facts and Artefacts: or How the Sociology of Science and the Sociology of Technology Might Benefit Each Other*" (Klein & Kleinman, 2002). Pinch dan Bijker lah yang mengkonsepkannya. Teori Konstruksi Sosial Teknologi adalah teori yang bermula dari sepeda. Awal mulanya teknologi dan desain sepeda hanya ditujukan kepada lelaki. Konstruksi sepeda itu pun mengalami perubahan ketika banyak kaum wanita yang juga ingin bersepeda. Hal ini terjadi seiring gencarnya gerakan feminisme pada saat itu. Sehingga akhirnya melahirkan sepeda yang didesain secara khusus ditujukan untuk wanita. Perubahan dari konsep desain sepeda ini lah merupakan bentuk konstruksi suatu teknologi. Social Construction of Technology (SCOT) adalah teknologi yang dibentuk dari konstruksi sosial. Konstruksi sosial di dalam konsep teori ini dapat disimpulkan bahwa kehidupan sosial didalam masyarakat membentuk adanya sebuah teknologi.

Teori SCOT ini menjelaskan bahwa teknologi tidak menentukan tindakan manusia melainkan sebaliknya manusialah yang membentuk teknologi. Jika kita berbicara mengenai Determinasi Teknologi (*Technology Determinism*), maka teknologi lah yang membentuk kehidupan sosial, istilah ini dicetuskan pertama kali oleh tokoh yang bernama Thornstein Veblen pada tahun 1920, Veblen beranggapan bahwa teknologi merupakan suatu kesatuan yang independen dan bersifat otonom. Segala tindakan dan suatu kejadian yang dilakukan oleh manusia merupakan pengaruh perkembangan teknologi itu, inilah yang merupakan determinasi teknologi yang sebenarnya, karena tanpa disadari manusia sudah terpengaruh oleh segala sesuatu yang dibawa oleh teknologi. Teknologi membentuk individu tentang bagaimana cara berpikir, berperilaku dalam masyarakat serta teknologi tersebut akhirnya mengarahkan manusia untuk bergerak dari satu abad teknologi ke abad teknologi yang lain (McLuhan, 1994). Dengan kata lain, teknologi adalah penyebab utama terjadinya perubahan dalam masyarakat serta teknologi dipandang sebagai pembentuk struktur organisasi dan masyarakat. Konstruksi Sosial Teknologi (SCOT) berpendapat bahwa tindakan manusialah yang membentuk teknologi (Yousefikhah, 2017). Selain itu Thornstein Veblen ada nama Anthony Giddens yang merupakan

penggagas teori strukturasi, dia adalah seorang sosiolog Inggris. Pemikiran Giddens mengenai interplay antara struktur dan agensi pada teori ini memiliki kesamaan dengan konsep co-determination antara perkembangan teknologi dan praktik-praktik sosial dalam perspektif determinasi sosial. Pengaruh Giddens yang cukup besar dalam wacana teknologi dan masyarakat seperti perkembangan teknologi yang masih berkembang, yaitu *Social Construction of Technology (SCoT)*. Teori atau konsep SCOT berawal dari penjelasan Trevor Pinch and Wiebe Bijker dalam, “*The Social Construction of Facts and Artefacts: or How the Sociology of Science and the Sociology of Technology Might Benefit Each Other*”. SCOT merupakan suatu bagian penting dari kajian terhadap ilmu pengetahuan dan teknologi yang berusaha melakukan analisa teknologi sebagai hasil bentukan social (Octavianto, A. 2014).

Jadi dalam teori SCOT memiliki pandangan yang cenderung bertolak belakang dengan teori *Technology Determinism*. Perbedaan keduanya dapat terlihat dari siapa yang terpengaruh atau terbentuk. Dimana jika *Technology Determinism*, maka teknologi yang disebut membentuk kehidupan sosial, namun pandangan menurut teori SCOT masyarakatlah yang membentuk teknologi itu sendiri atau masyarakat yang mempengaruhi perkembangan teknologi. Konsep dasar SCOT juga mengemukakan bahwa desain teknologi merupakan suatu proses yang terbuka, dimana kondisi sosial selama tahap pengembangan sangat memiliki peran dalam menentukan desain akhir. Kondisi sosial yang berbeda-beda selama proses pengembangan desain berpeluang menghasilkan desain akhir yang berbeda pula (Klein & Kleinman, 2002). Dalam Social Construction of Technology (SCOT), kerangka kerja konseptual SCOT ini terdiri dari 4 komponen terkait yaitu: *Interpretive flexibility* (fleksibilitas interpretatif), *The relevant social group* (hubungan relevan dengan kelompok sosial), *Closure and stabilization* (keberakhiran dan stabilisasi), *The wider context* (konteks yang lebih luas) (Klein & Kleinman, 2002).

Komponen pertama adalah fleksibilitas interpretatif. Konsep ini mengambil konsep dari program empiris relativisme dalam ilmu sosial dari ilmu pengetahuan, menunjukkan bahwa desain teknologi adalah proses terbuka sehingga dapat menghasilkan hasil akhir yang berbeda tergantung pada keadaan sosial dari bagaimana proses membangun teknologi itu sendiri. Pemaknaan bebas menjelaskan bagaimana sebuah artefak yang sama telah melalui kebutuhan suatu kelompok yang menjadikan artefak tersebut memiliki beberapa desain yang berbeda. (Klein & Kleinman, 2002) Konsep kelompok sosial yang relevan merupakan komponen kedua dari kerangka SCOT. Menurut Pitch dan Bijker dalam (Klein & Kleinman, 2002) kelompok sosial yang relevan merupakan perwujudan dari interpretasi tertentu: “semua anggota kelompok sosial tertentu berbagi set makna yang sama, melekat pada artefak tertentu”. Mereka adalah agen didalam pendekatan yang berpusat pada agensi yang tindakannya memmanifestasikan makna yang mereka berikan kepada artefak. Pengembangan teknologi ini merupakan suatu proses dimana banyak kelompok, masing-masing mewujudkan interpretasi khusus dari suatu artefak,

bernegosiasi atas desainnya, dengan kelompok sosial yang berbeda melihat dan membangun objek yang sangat berbeda. Sebagai contoh, kelompok mungkin memiliki definisi yang berbeda dari teknologi yang berjalan, sehingga pengembangan berlanjut sampai semua kelompok mencapai konsensus bahwa artefak umum mereka berfungsi. Desain berhenti bukan karena artefak bekerja dalam arti yang objektif tetapi karena himpunan kelompok sosial yang relevan menerima bahwa ia bekerja untuk mereka (Bijker, 1997). Jadi pengertian relevansi disini, terjadi ketika pada kelompok lainnya mewujudkan interpretasi berbeda pada artefak yang sama, proses negosiasi atas desain pun terjadi. Pada setiap artefak yang digunakan oleh tiap kelompok akan mengandung makna dan arti tersendiri setelah bernegosiasi dengan makna artefak dari kelompok lainnya. Komponen ketiga dari kerangka SCOT adalah penutupan dan stabilisasi. Penciptaan desain antar kelompok yang berbeda dapat mengalami kontroversi dalam hal interpretasi gambaran mengenai artefak teknologi. Konflik tersebut dapat selesai ketika desain artefak tidak lagi menimbulkan masalah kepada setiap kelompok sosial yang relevan. Hal ini terjadi saat proses interpretatif multi group mencapai kesepakatan sehingga tidak terjadi modifikasi desain lebih lanjut, dan artefak teknologi mencapai bentuk akhirnya yang stabil (Klein & Kleinman, 2002). Komponen keempat, adalah adanya konteks yang lebih luas dari konstruksi sosial teknologi, memiliki kaitan dengan aspek sosial, budaya dan politik dimana pembangunan artefak itu berlangsung. Ini memainkan peran kecil dalam konsep asli SCOT Pinch and Bijker. Kondisi latar belakang dari interaksi-interaksi kelompok, seperti peran utama mereka, aturan-aturan yang mengatur interaksi mereka, dan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap perbedaan kekuatan mereka (Klein & Kleinman, 2002). Jadi Kelompok sosial memiliki cara pandang berbeda dalam menjalankan nilai sosial, budaya dan politik.

2. Keterkaitan SCOT Dengan Teknologi *Mobile Application*

Apabila kita berbicara mengenai media baru, internet atau teknologi digital telah merubah cara masyarakat berinteraksi dengan media. Kemajuan teknologi telah mengakibatkan lahirnya media baru atau lebih dikenal dengan istilah “*new media*”. Media baru merupakan istilah yang dimaksudkan untuk menjelaskan kemunculan digital, komputer, serta jaringan teknologi informasi dan komunikasi di akhir abad ke-20. Karakteristik dari media baru tersebut adalah dapat diubah (*edit*), bersifat jaringan, padat, interaktif dan bersifat *user generated content*. *User generated content* adalah konten atau isi artikel dalam internet yang ditulis oleh khalayak umum, menandakan bahwa konten media internet tidak lagi hanya dapat dimonopoli oleh pihak berkepentingan namun dapat diunggah oleh semua internet user (Tuten & Solomon, 2017).

Istilah dari *new media* atau media baru diperkenalkan salah satunya oleh McLuhan. *New media* yang dimaksud merupakan perkembangan teknologi komunikasi yang dalam sejarahnya telah memperluas jangkauan komunikasi manusia (Salaz, Hodson, & Davey, 2010). Disisi yang lain McLuhan juga menggunakan istilah

media new media untuk mendefinisikan sesuatu yang sangat mirip dengan apa yang dimaksud dengan new media yang ada saat ini. Seperti perkembangan teknologi komunikasi baru menghasilkan efek budaya yang kuat, jadi kehadiran new media telah menghasilkan model komunikasi Massa baru dimana sebelumnya *one to many communication* menjadi *many to many communication*. Jadi sebenarnya new media mempunyai sifat yang interaktif dan bebas. Interaktif yang artinya interaksi terhadap khalayak langsung dari media yang mereka konsumsi. Sifat bebas yang dimaksud disini adalah khalayak dapat secara bebas membuat konten-konten media yang mengandung informasi. Khalayak memegang kendali terhadap pendistribusian serta konsumsi konten dalam media baru. Media baru menawarkan kemungkinan terjadinya pergeseran keseimbangan kekuasaan dari pengirim ke penerima, sehingga para pemakai dan pemilih dapat memperoleh beranekaragam pilihan isi, tanpa harus tergantung pada sistem mediasi dan pengendalian komunikasi massa (McQuail, 1994).

Media baru terkait dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, dikonstruksi dalam bentuk media digital merupakan terminologi yang mencakup seluruh peralatan teknis untuk memproses, menyimpan dan menyampaikan informasi. Artinya, teknologi informasi dan komunikasi ini berkaitan dengan berbagai hal proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengolahan informasi. Media digital berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat satu ke perangkat lainnya (Arianto.S, 2016). Menurut Hariyanto dalam (Arianto.S, 2016) kehadiran media digital ini dapat memudahkan manusia dalam pekerjaannya. Meski pada bagian lain dapat dipahami pula bahwa media baru berjaring internet dapat berdampak positif dan negatif bagi penggunaannya. Jika dikaitkan dengan perkembangan teknologi saat ini adalah, manusia menciptakan realitas teknologi menjadi sedemikian rupa atas konstruksi yang pandangannya terhadap dunia sosial di sekelilingnya. Sehingga teknologi itu menjadi sesuai realitas yang diciptakannya. Sebagai contoh: Dalam kehidupan bermasyarakat saat ini dan perkembangan teknologi yang terjadi, tidak ada istilah sulit untuk mendapatkan informasi atau manusia tidak dapat di jangkau. Kemajuan teknologi terutama komunikasi membuat semua informasi mudah diakses dan setiap orang dapat berkomunikasi tanpa batas ruang dan waktu. Masyarakat mengkonstruksikan bahwa dengan teknologi ini mempersempit batasan manusia dalam berkomunikasi dan mendapatkan informasi. Media baru muncul sebagai hasil dari konstruksi sosial masyarakat dalam memanfaatkan perkembangan kemajuan teknologi informasi yang begitu pesat di era digital ini. Masyarakat sekarang ini membutuhkan sesuatu yang sifatnya instan, dan praktis dalam menunjang kehidupan mereka. Munculnya aplikasi- aplikasi online atau mobile application hadir diciptakan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada dalam masyarakat. Perspektif SCOT fokus pada bagaimana teknologi muncul akibat proses sosial. *Social constructivism* adalah bagaimana dorongan sosial yang dapat mempengaruhi penemuan teknologi baru. Tidak hanya penemuan teknologi baru, *social*

constructivism juga dapat dikatakan memaksa teknologi yang ada terus berinovasi untuk memenuhi tuntutan dari pengguna dalam hal ini masyarakat. Sebagai contoh trend vlog (*videoblog*) sedang ramai di kalangan masyarakat pengguna media baru, aplikasi seperti WhatsApp, Facebook, Instagram, dan Tiktok sebagai aplikasi media sosial melakukan inovasi dengan menambahkan unggahan video dalam fitur aplikasinya, yang dikenal dengan “*Instastory*”, “*My Status*” video di *WhatsApp* dan “*Facebook Stories*”. Para pembuat aplikasi atau content aplikasi harus dapat menangkap apa yang diinginkan atau diminati oleh penggunanya, agar aplikasi tersebut tetap eksis dan tidak ditinggalkan oleh pengguna.

Metode Penelitian

Metode penelitian pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif berbasis teks. Metode kualitatif sangat menitik beratkan pada paradigma interpretif atau konstruktivis, *ex post facto* dan kritis. Penelitian ini menggunakan paradigma interpretasi yang dilakukan melalui proses wawancara dan observasi untuk meningkatkan kredibilitas (Somantri, 2004). Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan cara mencari ide dan topik kemudian dibahas secara empiris dalam konsep yang jelas ketika melakukan penelitian (Neuman, 2003: 42).

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara rinci dengan Beberapa pengguna aplikasi *halodoc*. Data yang dikumpulkan melalui proses pengkodean dan diselidiki secara empiris menggunakan konsep-konsep yang dijelaskan. Penelitian ini juga melakukan studi pustaka dengan mencari referensi teori-teori yang berkaitan dengan masalah atau kasus yang sedang dibahas guna membangun konsep yang mendasari penelitian (Sujarweni, 2014). Penelitian kepustakaan adalah metode yang digunakan dalam penelitian dengan mengumpulkan data atau sumber dari berbagai sumber dari jurnal akademik, buku, artikel di internet, dan perpustakaan yang berkaitan dengan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

1. Pengenalan Aplikasi Halodoc

Implementasi awal dari teknologi *mobile health* atau *mHealth* telah menggambarkan terjadinya dampak potensial positif dari teknologi ini terhadap dunia pelayanan kesehatan. Teknologi ini mampu meningkatkan kemampuan perangkat seluler memiliki potensi lain untuk memfasilitasi keterlibatan pasien dengan dokter serta mampu meningkatkan komunikasi penyedia layanan kesehatan dalam hal ini dokter pasien, sehingga meningkatkan hasil pasien. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendefinisikan penggunaan *eHealth* sebagai pendekatan untuk kesehatan, dan bidang terkait, yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi kesehatan *mobile* menyediakan akses ke perawatan kesehatan terutama untuk individu yang dipindahkan atau terisolasi; mereka menawarkan fleksibilitas dalam pengaturan infrastruktur perawatan kesehatan yang rusak atau tidak memadai, sebagai model penyampaian layanan berbasis masyarakat secara tradisional,

mereka mengisi kesenjangan di jaring pengaman layanan kesehatan, menjangkau populasi yang secara sosial ekonomi kurang terlayani baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan (Attipoe Dorcoo et al, 2020).

Halodoc merupakan sebuah aplikasi kesehatan dari startup atau perusahaan rintisan yang didirikan oleh Jonathan Sudharta pada 2016 silam melalui MHealth Tech. Kehadiran aplikasi ini menjadikan layanan kesehatan menjadi makin mudah dan terintegrasi, dimana dengan bantuan aplikasi ini memungkinkan pengguna aplikasi (pasien) untuk mendapatkan akses terhadap pelayanan kesehatan secara mudah dan cepat hanya lewat gawai mereka. Dengan demikian, melalui aplikasi ini diharapkan bisa memangkas birokrasi dan menyederhanakan akses/layanan kesehatan yang selama ini dikenal rumit dan berbelit-belit. Seperti yang sudah disebutkan di awal, Halodoc merupakan sebuah aplikasi yang berfokus tentang kesehatan. Dimana salah satu layanan yang paling populer dari platform ini adalah Halodoc Konsultasi Dokter. Pengguna (pasien) bisa berkomunikasi langsung dengan dokter pilihan melalui aplikasi halodoc ini dengan memilih beragam fitur yang sudah disediakan, misalnya fitur voice, video call atau chat yang jadi fitur favorit para pengguna aplikasi ini.

Berikut adalah beberapa fitur yang tersedia di aplikasi Halodoc:

1. Chat dengan dokter: ini merupakan salah satu fitur yang cukup berguna bagi pengguna atau pasien yang tengah memiliki masalah kesehatan atau butuh informasi kesehatan tertentu. Dengan fitur chat ini, pengguna (pasien) bisa berkonsultasi langsung dengan dokter umum atau dokter spesialis yang ada di platform halodoc melalui gadget, kapan saja tanpa harus membuat jadwal terlebih dahulu. Untuk menggunakannya pun cukup mudah, pengguna hanya perlu menghubungi dokter yang sedang aktif pada aplikasi ini yang ditandai dengan warna hijau di samping avatar mereka.
2. Beli obat: apabila stok obat untuk keperluan p3k di rumah habis pengguna bisa membelinya dengan mudah hanya lewat genggaman via aplikasi Halodoc. Semua jenis obat yang dijual di apotik, vitamin, produk perawatan wajah dan kulit, atau obat lainnya, semua bisa dipesan di lewat Halodoc. Pesanan akan diantar langsung kerumah pemesan dalam kondisi barang yang tersegel rapi hanya dalam waktu 60 menit saja (sesuai lokasi).
3. Buat janji dengan dokter: untuk beberapa kasus tertentu, masalah kesehatan yang dialami oleh pasien tidak hanya bisa dijelaskan lewat konsultasi saja, harus ada pemeriksaan secara fisik oleh dokter guna mendiagnosa secara tepat penyakit apa yang diderita pasien. Untuk itulah fitur ini hadir, untuk mempermudah pengguna atau pasien buat janji dokter Guna melakukan tatap muka langsung dengan dokter pengguna tidak perlu mendaftar secara fisik dan mengurus administrasinya yang terkadang cukup melelahkan karena antrian yang panjang.
4. Cek laboratorium di rumah: fitur lain yang cukup membantu adalah layanan cek lab untuk pasien yang bisa dilakukan di rumah. Prodia bekerjasama dengan Halodoc, memberikan layanan ini untuk mempermudah pasien dalam memperoleh

pelayanan kesehatan. Hasil cek laboratorium nantinya akan di unggah di akun milik pengguna, sehingga pengguna tidak perlu repot untuk mengambil hasil cek lab tersebut, layanan ini dianggap sangat membantu pada situasi pandemi seperti saat ini!

5. Informasi seputar kesehatan terupdate; aplikasi Halodoc juga menyediakan kanal khusus yang memuat informasi mengenai kesehatan terbaru dan juga terpercaya. Bersumber dari dokter-dokter yang berpengalaman dibidangnya, semua informasi kesehatan mulai dari tips, informasi penyakit, jenis pengobatan dan informasi penting lain seputar kesehatan disajikan secara lengkap di aplikasi kesehatan terbaik saat ini,

Halodoc dapat dinikmati dengan mengunduh aplikasi Halodoc melalui Google Play Store untuk pengguna Android dan AppStore untuk pengguna iPhone secara gratis.

2. Penelitian SCOT khususnya kepada Aplikasi Halodoc

Kemunculan aplikasi telemedicine atau aplikasi kesehatan secara online di Indonesia membawa perubahan yang luar biasa bagi kehidupan sosial dan budaya masyarakat, hal ini sangat dirasakan pada kota-kota besar. Salah satu aplikasi *telemedicine* via mobile application yang dikenal saat ini adalah Halodoc. Halodoc diciptakan untuk membantu masyarakat mempermudah dalam hal konsultasi dengan dokter tanpa harus mengunjungi klinik atau rumah sakit atau bahkan bertemu langsung dengan dokter secara langsung. Hadirnya Halodoc tentu saja langsung mendapat respon positif dari masyarakat, dimana masyarakat khususnya di kota-kota besar pada saat ini sangat membutuhkan layanan konsultasi dengan dokter secara cepat dan murah dari segi harga serta akurat di masa pandemi seperti ini. Dengan hadirnya Halodoc tentu saja hal ini memberikan dampak perubahan yang sangat berarti mulai dari kebiasaan dan sistem sosial di dalam masyarakat. Awalnya, masyarakat hanya menggunakan cara konvensional untuk berkonsultasi dengan dokter atau melakukan kegiatan yang berhubungan dengan dunia kesehatan dengan cara pergi langsung ke rumah sakit atau apotik terdekat, namun saat ini masyarakat mulai mengubah kebiasaan mereka dan beralih ke penggunaan teknologi dalam melakukan kegiatan yang berhubungan dengan kesehatan dengan cara online melalui telepon pintar mereka. Selain itu dengan adanya jasa konsultasi online dengan dokter ini juga dilengkapi dengan resep secara online dan penghantaran obat langsung ke lokasi yang sudah ditentukan oleh penggunanya. Tentu saja dari segi kepercayaan sudah terbangun dikarenakan aplikasi Halodoc sudah tercatat di kementerian kesehatan sebagai salah satu layanan dokter telekonsultasi, selain itu halodoc juga menjamin kredibilitas dokter yang bergabung di dalam aplikasi tersebut. Selain berkonsultasi dengan dokter, Halodoc juga menambahkan layanan seperti; pembelian obat dan vitamin, membuat janji dengan dokter di rumah sakit, cek laboratorium di rumah, test covid 19 hingga informasi mengenai artikel kesehatan terkini. Hal ini sangat dirasa membantu dalam masa pandemi seperti saat ini, dikarenakan semua kegiatan tersebut bisa dilakukan dirumah hanya dengan satu aplikasi dan juga

menghindari kerumunan yang mungkin saja dapat menularkan virus covid 19 di tempat keramaian. Selain itu, kemudahan ini tidak hanya dirasakan dikota-kota besar saja, tetapi aplikasi halodoc sudah menjangkau hingga seluruh di Indonesia, yang kita tau untuk layanan kesehatan susah dijangkau pada lokasi tertentu, tetapi halodoc memberikan solusi untuk hal ini asal daerah tersebut memiliki layanan internet dan penggunaannya memiliki aplikasinya. Halodoc pun tidak bergerak secara monopoli dalam bisnis penyediaan telekonsultasi dengan dokter, saat ini bermunculan perusahaan kompetitor *telemedicine* atau konsultasi kesehatan online, Alodokter merupakan kompetitor utama yang pelayanannya sama dengan Halodoc.

Dilihat dari perspektif teori SCOT (*Social Construction of Technology*) kemunculan teknologi aplikasi Halodoc yang berbasis jasa telekonsultasi dengan dokter dan lainnya, jika kita menarik mundur waktu sebelum adanya teknologi aplikasi *telemedicine* atau jasa konsultasi kesehatan online, pilihan yang tersedia di antaranya adalah datang langsung ke rumah sakit atau klinik tempat dokter tersebut praktek. Seringkali pilihan konvensional yang ada tidak dapat sepenuhnya diandalkan oleh masyarakat khusus masyarakat yang ada di perkotaan yang memiliki mobilitas yang tinggi serta waktu yang terbatas, atau wilayah yang masih sulit diakses oleh bidang kesehatan. Pilihan konsultasi dengan cara konvensional memiliki beragam faktor minus, seperti ketidakpastian jadwal dokter, waktu menunggu yang tidak dapat ditentukan dan ketersediaan obat di klinik atau rumah sakit tersebut. Konteks permasalahan sosial seperti inilah yang mendorong para investor dan pemberi layanan aplikasi untuk berinovasi dalam menemukan dan mengembangkan teknologi baru untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang ada terhadap pilihan jasa telekonsultasi yang lebih efektif. Sehingga disini dapat terlihat bahwa para inventor dari aplikasi *telemedicine* online merupakan manusia yang memiliki peran sebagai agent of change dan dalam proses pemikirannya sangat dipengaruhi oleh konteks sosial yang sedang terjadi di masyarakat saat ini. Para inventor tentu saja juga memiliki skala prioritas untuk menentukan layanan apa yang perlu dikembangkan inovasi apa yang bermanfaat bagi penggunaannya dari teknologi yang sudah tercipta saat ini, misalnya dalam aplikasi jasa konsultasi dokter online Halodoc terus berinovasi menghasilkan teknologi baru untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Halodoc sebagaimana yang kita ketahui tidak hanya menyediakan jasa pengiriman barang, tapi berhasil menambahkan berbagai fitur baru seperti test covid 19 yang terintegrasi dengan peduli lindungi, sehingga apabila ada pengguna yang membutuhkan hasil test tersebut untuk keperluan penerbangan tidak perlu repot melakukan pengunduhan hasilnya, bisa dipastikan dalam hal ini Halodoc selalu berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat via teknologi aplikasi digital. Inventor aplikasi Halodoc menangkap peluang bahwa masyarakat baik yang ada di perkotaan maupun di daerah terpencil mampu menikmati layanan kesehatan dengan mudah dengan biaya yang relatif efisien dan waktu yang sangat efektif.

3. Halodoc Sebagai Media Baru

Media Digital adalah karakteristik media baru di mana informasi diberikan melalui proses komputasi digital dan diubah menjadi gambar, teks, foto, dll. Media baru diklasifikasikan menurut empat dimensi. (1) sarana komunikasi interpersonal seperti email, telepon, dan smartphone; (2) media interaktif seperti komputer dan game online; (3) mesin pencari media atau portal pencarian informasi; (4) Partisipasi berarti terkait dengan pertukaran informasi melalui internet yang dapat membangkitkan emosi dan afeksi kepada pengguna (Mc Quail, 2002). Digitalisasi media baru membutuhkan koneksi internet dengan perangkat yang didukung seperti smartphone dan komputer. Internet mengubah cara orang berinteraksi dengan media, didorong oleh kemajuan teknologi yang terus berubah dan berkembang.

4. Aplikasi Halodoc Sebagai Bentuk Konstruksi Sosial Teknologi Media Baru

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pengguna dari berbagai kalangan tentang aplikasi kesehatan digital sebagai bentuk konstruksi sosial teknologi media baru. Data yang diperoleh dari wawancara menunjukkan bagaimana pengguna menggunakan aplikasi untuk membuat jejaring sosial teknologi media digital baru. Wawancara ini berfokus pada bagaimana dan mengapa orang menggunakan Halodoc, dan bagaimana penggunaan halodoc memengaruhinya dalam bidang kesehatan. Berikut ini adalah uraian hasil wawancara yang dilakukan.

a) Afwan Rifqiya – 26 tahun, Karyawan Swasta – Jakarta Selatan

Sebagai seorang *strategic analyst*, informan sudah menggunakan aplikasi halodoc sejak 2020, saat sedang tinggal terpisah jauh dari keluarga, dan saat itu informan membutuhkan pertolongan dalam hal kesehatan atau medis. Dikarenakan kemacetan di Jakarta dan pekerjaan informan, serta tinggal sendiri maka informan mendownload aplikasi Halodoc dan mendapatkan pengobatan via online (konsultasi dengan dokter dan apotek antar). Keuntungan yang dirasakan pengguna adalah dapat memilih dokter sesuai dengan rating dan harga, sehingga konsultasi menjadi mudah dan relatif murah. Informan juga mengatakan terbantu dengan mengantarkan obat langsung ke tempat tinggal informan melalui GoJek (aplikasi digital transportasi online). Informan juga mengatakan bahwa aplikasi halodoc dinilai sangat bermanfaat oleh banyak orang dan akan bertahan relatif lama jika dapat berinovasi sesuai permintaan pasar dan dikonsisi seperti pandemik saat ini.

b) Mario Aditya – 23 tahun, Karyawan Swasta – Jakarta Pusat

Informan merupakan karyawan baru pada perusahaan yang bergerak dibidang transportasi di Jakarta. Menurut informan, penggunaan aplikasi.

Halodoc sudah mulai digunakan sejak 2018. Awal mula penggunaan aplikasi tersebut ketika informan masih menjadi mahasiswa di Depok dan sedang dalam kondisi sakit. Informan berusaha mencari tahu kondisi yang dialaminya mengenai penyakitnya melalui informasi yang terdapat pada aplikasi halodoc karena menurutnya pendapatnya, sumber informasi yang didapatkan langsung dari narasumber terpercaya yaitu dokter. Informan juga mengatakan bahwa kedepannya akan selalu menggunakan aplikasi halodoc untuk memenuhi

kebutuhan informasi tentang kesehatan. kebutuhan akan aplikasi kesehatan digital atau berbasis online ini kedepannya sangat berguna terutama ketika ingin mencari informasi harus ke dokter mana saat kondisi sakit yang diderita.

c) Rabiah Adawiyah 20 tahun, Mahasiswa – Jakarta Selatan

Informan yang tinggal di kosan di daerah kebayoran lama ini telah menggunakan aplikasi halodoc di awal tahun 2019 saat sedang membutuhkan obat tetapi kondisi yang tidak memungkinkan, tidak ada orang yang bisa membantu untuk membeli obat ke apotik terdekat serta pada saat itu malam hari. Informan memesan obat di aplikasi apotik online halodoc yang terintegrasi dengan GoMed (didalam aplikasi Gojek). Kebutuhan akan obat terpenuhi disaat itu juga bahkan diantarkan langsung ke kosan informan. Kedepannya, informan akan menggunakan aplikasi kesehatan halodoc karena sangat membantu informan ketika hal mendesak atau waktu yang tidak tertentu serta kondisi fisik yang lemah.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi halodoc yang digunakan dapat membantu pengobatan secara online baik konsultasi, pencarian informasi kesehatan maupun apotik online melalui ponsel pintar tanpa harus berpindah lokasi dari tempat asal atau tempat tinggal menuju lokasi pelayanan kesehatan. Selain itu aplikasi halodoc yang terintegrasi dengan aplikasi digital lainnya dalam hal ini GoMed dirasa juga membantu masyarakat dalam memberi solusi permasalahan sosial nya. Pengembangan berbagai aplikasi merebak seiring diproduksinya ponsel pintar dengan operating system (OS) yang semakin mendekatkan diri pada kehidupan manusia yang ditujukan demi kemudahan dan kenyamanan penggunaanya (Setiawan, 2017).

Kesimpulan

Media baru muncul sebagai hasil dari kontruksi sosial masyarakat dalam memanfaatkan perkembangan kemajuan teknologi informasi yang begitu pesat di era digital ini. Masyarakat sekarang ini membutuhkan sesuatu yang sifatnya cepat, praktis dan ekonomis dalam menunjang kehidupan mereka sehari-hari. Munculnya aplikasi-aplikasi online atau *mobile application* hadir detengah masyarakat dan diciptakan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada dalam masyarakat dan memberikan solusi atas permasalahan tersebut, seperti Halodoc. Berbicara mengenai SCOT adalah teori yang memiliki dasar perspektif bahwa teknologi tidak menentukan manusia sebagaimana pandangan dari teori determinasi teknologi, tapi pada kenyataannya manusia-lah yang mengatur tindakan dari teknologi itu sendiri. *Social Construction of Technology* (SCOT) adalah focus penelitian pada bagaimana teknologi muncul akibat dari proses sosial. *Social constructivism* adalah bagaimana dorongan sosial dapat memengaruhi penemuan teknologi baru. Tidak hanya melalui penemuan teknologi baru, *social constructivism* juga dapat dikatakan memaksa teknologi yang ada terus berinovasi untuk memenuhi tuntutan dari pengguna dalam hal ini masyarakat. Sebagaimana yang dilakukan Halodoc yang terus berinovasi dengan menghadirkan

layanan mulai dari dokter konsultasi melalui telepon pintar hingga melakukan test covid
19 di rumah.

BIBLIOGRAFI

- Arianto.S. (2016). *Penggunaan Media Baru Di Komunitas Petani & Nelayan*. Jakarta: Puslitbang Aptika IKP, Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. [Google Scholar](#)
- Bijker, Wiebe E. (1997). *Of bicycles, bakelites, and bulbs: Toward a theory of sociotechnical change*. MIT press. [Google Scholar](#)
- Bijker, Wiebe E., Hughes, Thomas P., & Trevor, J. (1984). *Pinch, eds. 1987. The social construction of technological systems: New directions in the sociology and history of technology*. Cambridge, MA: MIT Press. [Google Scholar](#)
- Klein, Hans K., & Kleinman, Daniel Lee. (2002). The social construction of technology: Structural considerations. *Science, Technology, & Human Values*, 27(1), 28–52. [Google Scholar](#)
- McLuhan, Marshall. (1994). *Understanding media: The extensions of man*. MIT press. [Google Scholar](#)
- McQuail, Denis. (1994). Teori Komunikasi Massa. diterjemahkan oleh Agus Dharma dan Aminuddin Ram, Edisi Ke-2. Erlangga, Surabaya. [Google Scholar](#)
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *Metodologi Penelitian* (; VW Sujarweni, Ed.). Yogyakarta: Pustaka Baru Press. [Google Scholar](#)
- Sukardi, H. M. (2021). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi Dan Praktiknya (Edisi Revisi)*. Bumi Aksara. [Google Scholar](#)
- Tuten, Tracy L., & Solomon, Michael R. (2017). *Social media marketing*. Sage. [Google Scholar](#)
- Yousefikhah, Sara. (2017). Sociology of innovation: Social construction of technology perspective. *AD-Minister*, (30), 31–43. [Google Scholar](#)

Copyright holder:

Zefri Alfaruqy, Irwansyah (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

