

ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KEAMANAN DAN PRIVASI DATA PADA APLIKASI HALODOC

Andri Sahata Sitanggang¹⁾, Annisa Permata Tajudin²⁾, Olivia Apriyano³⁾, Saeful Rifky⁴⁾, Andhara
Noorayana Putri⁵⁾

Program Studi Sistem Informasi

Universitas Komputer Indonesia

ABSTRAK

Transformasi digital telah membawa perubahan signifikan dalam sektor kesehatan, terutama melalui kehadiran layanan kesehatan digital seperti aplikasi Halodoc. Aplikasi ini memberikan kemudahan dalam konsultasi medis, pembelian obat, dan pemeriksaan laboratorium secara daring. Namun, kemudahan tersebut memunculkan tantangan baru, terutama terkait dengan keamanan dan privasi data pengguna. Informasi kesehatan yang sangat sensitif menimbulkan kekhawatiran apabila tidak dilindungi dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap keamanan dan perlindungan data pada aplikasi Halodoc. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 31 responden pengguna aktif Halodoc.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasa data mereka aman, pemahaman terhadap kebijakan privasi masih rendah, dan kekhawatiran terhadap kebocoran data tetap ada. Simpulan dari penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan edukasi dan transparansi dari penyedia layanan digital mengenai pengelolaan data pribadi untuk meningkatkan kepercayaan dan keamanan pengguna.

Kata Kunci: Keamanan Data, Privasi Digital, Halodoc, Persepsi Pengguna, Layanan Kesehatan.

ABSTRACT

Digital transformation has significantly impacted the healthcare sector, particularly with the emergence of digital health services like the Halodoc application. This application offers convenience in online medical consultations, medication purchases, and laboratory tests. However, this convenience introduces new challenges, especially concerning user data security and privacy. Highly sensitive health information raises concerns if not adequately protected.

This research aims to analyze user perceptions of data security and protection within the Halodoc application. A quantitative research method was employed, involving the distribution of questionnaires to 31 active Halodoc users.

The study findings indicate that although most users feel their data is secure, understanding of privacy policies remains low, and concerns about data breaches persist. The conclusion of this research emphasizes the importance of increasing education and transparency from digital service providers regarding personal data management to enhance user trust and security.

Keywords: Data Security, Digital Privacy, Halodoc, User Perception, Healthcare Services.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital dalam satu dekade terakhir telah menciptakan berbagai inovasi, salah satunya adalah digitalisasi layanan kesehatan. Transformasi ini mengubah cara masyarakat mengakses layanan medis, dari yang sebelumnya bersifat konvensional menjadi serba daring. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah hadirnya aplikasi Halodoc. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk berkonsultasi dengan dokter, membeli obat, dan bahkan melakukan pemeriksaan laboratorium dari rumah tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Menurut Halodoc (2024), dengan hanya menggunakan ponsel dan koneksi internet, masyarakat kini dapat menikmati layanan kesehatan yang cepat, praktis, dan efisien [1].

Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat permasalahan yang tak kalah penting, yaitu mengenai keamanan dan privasi data pengguna. Dalam konteks aplikasi layanan kesehatan digital, data yang dikumpulkan sangatlah sensitif karena menyangkut informasi pribadi, medis, dan riwayat kesehatan pengguna. Informasi semacam ini bila jatuh ke tangan yang tidak berwenang, bisa menimbulkan dampak serius, seperti penyalahgunaan data, diskriminasi, hingga kerugian psikologis dan sosial bagi individu yang datanya bocor [2].

Aplikasi Halodoc memiliki fitur-fitur yang sangat bergantung pada data pengguna, seperti penyimpanan riwayat medis, layanan asuransi, hingga konsultasi dokter. Pengguna diminta untuk mengisi data pribadi dan informasi kesehatan sebagai bagian dari proses pendaftaran dan penggunaan layanan. Hal ini menuntut kepercayaan tinggi dari pengguna terhadap sistem keamanan aplikasi. Namun, banyak pengguna yang tidak menyadari bagaimana data mereka digunakan, disimpan, dan dengan siapa data tersebut dibagikan. Sebagian besar pengguna cenderung langsung menyetujui syarat dan ketentuan tanpa membaca isi kebijakan privasi secara menyeluruh [3].

Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat Indonesia yang masih bervariasi juga menjadi tantangan tersendiri. Banyak pengguna yang belum memahami pentingnya menjaga data pribadi, belum mengerti risiko kebocoran data, serta belum paham mekanisme perlindungan data dalam dunia digital [4]. Hal ini diperparah oleh minimnya edukasi dalam perlindungan data pribadi. Edukasi digital merupakan bagian penting dari strategi kesehatan global yang menyeluruh dan aman [5].

Seiring dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), pemerintah berupaya menciptakan regulasi yang menjamin keamanan data pengguna. Namun, efektivitas implementasi UU tersebut masih bergantung pada kesadaran pengguna dan komitmen pengembang aplikasi dalam menerapkan prinsip-prinsip perlindungan data yang benar [6]. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengetahui sejauh mana pengguna menyadari, memahami, dan merasakan keamanan serta privasi data mereka saat menggunakan Halodoc.

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kesadaran pengguna Halodoc mengenai keamanan dan privasi data pribadi mereka?
2. Sejauh mana pemahaman pengguna Halodoc terhadap kebijakan privasi dan risiko kebocoran data pada aplikasi?
3. Bagaimana persepsi pengguna Halodoc mengenai jaminan keamanan dan privasi data yang diberikan oleh aplikasi?

II. LANDASAN TEORI

Kata Kunci	Deskripsi Berdasarkan Landasan Teori
Keamanan Data	Praktik untuk melindungi informasi dari akses, penggunaan, atau modifikasi yang tidak sah.
Privasi Data Pribadi	Hak individu untuk menjaga dan mengontrol siapa yang dapat mengakses informasi pribadi mereka.
Layanan Kesehatan Digital	Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan layanan kesehatan, seperti aplikasi Halodoc.

Aplikasi Halodoc	Platform kesehatan digital di Indonesia yang menyediakan konsultasi, pembelian obat, dan layanan lab secara daring.
Literasi Digital	Kemampuan masyarakat Indonesia yang masih rendah dalam memahami risiko penyalahgunaan data digital.
Perlindungan Data Pribadi (UU PDP)	Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 yang menjadi dasar hukum untuk melindungi data pribadi di Indonesia.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang dilakukan secara daring menggunakan platform Google Form. Penelitian ini melibatkan 31 responden, yang merupakan mahasiswa pengguna aktif aplikasi Halodoc di jurusan Sistem Informasi Universitas Komputer Indonesia. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yang berupa kuisioner dengan skala Likert 1-5 (1 = sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju) dengan empat indikator utama, yaitu kepercayaan terhadap keamanan data, pemahaman terhadap kebijakan privasi, kekhawatiran terhadap resiko kebocoran data, dan tindakan pengguna dalam menjaga privasi data pribadi mereka. Instrumen dalam penelitian ini belum diuji secara statistik untuk validitas dan reliabilitasnya. Meski demikian, penyusunan butir pertanyaan mengacu pada indikator yang diperoleh dari kajian teori yang relevan. Selain itu, isi kuisioner telah melalui proses oleh dosen pembimbing guna memastikan setiap pertanyaan sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2017), metode survei dalam penelitian kuantitatif bertujuan untuk memperoleh data terstruktur dari sejumlah responden dengan menggunakan instrumen kuisioner [7].

IV. ANALISIS DAN HASIL PERANCANGAN

Penelitian ini melibatkan 31 responden mahasiswa pengguna aktif aplikasi Halodoc. Hasil kuisioner menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden merasa cukup aman dalam menggunakan aplikasi—dengan mayoritas memberikan penilaian positif terhadap keamanan data pribadi—sebagian lainnya masih menyimpan keraguan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem keamanan Halodoc cenderung tinggi, namun belum sepenuhnya merata. Persepsi pengguna terhadap privasi dan keamanan data dipengaruhi oleh pemahaman mereka terhadap kebijakan privasi, pengalaman penggunaan aplikasi, serta tingkat literasi digital. Dengan demikian, meskipun Halodoc telah dianggap cukup aman oleh sebagian besar pengguna, kebutuhan akan peningkatan transparansi, edukasi, dan fitur keamanan tetap menjadi perhatian utama untuk meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pengguna.

Untuk memperjelas dan merangkum temuan ini, disajikan tabel dibawah ini yang berisi rekapitulasi indikator utama persepsi pengguna terhadap keamanan dan privasi data di aplikasi Halodoc. Tabel ini memberikan gambaran singkat mengenai proporsi persepsi responden terhadap masing-masing aspek yang diukur melalui kuesioner.

Pernyataan Kuesioner	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Ragu (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
----------------------	-------------------------------	---------------------	-------------	---------------	----------------------

Saya merasa data diri pribadi saya aman saat menggunakan aplikasi Halodoc.	0%	0%	32,3% (10)	51,6% (16)	16,1% (5)
Saya percaya Halodoc tidak menyalahgunakan data medis saya.	0%	0%	29% (9)	51,6% (16)	19,4% (6)
Saya merasa nyaman membagikan informasi kesehatan melalui Halodoc.	3,2% (1)	0%	32,3% (10)	51,6% (16)	12,9% (4)
Saya membaca dan memahami kebijakan privasi Halodoc sebelum menggunakan layanan.	3,2% (1)	6,5% (2)	16,1% (5)	41,9% (13)	32,3% (10)
Saya merasa Halodoc transparan dalam menjelaskan penggunaan data saya.	0%	6,5% (2)	41,9% (13)	38,7% (12)	12,9% (4)
Saya tahu ke mana harus melapor jika terjadi pelanggaran data.	3,2% (1)	12,9% (4)	16,1% (5)	54,8% (17)	12,9% (4)
Saya khawatir data saya bisa diakses oleh pihak ketiga tanpa izin.	3,2% (1)	3,2% (1)	22,6% (7)	29% (9)	38,7% (12)
Saya merasa khawatir jika informasi kesehatan saya bocor ke publik.	3,2% (1)	6,5% (2)	22,6% (7)	29% (9)	38,7% (12)
Saya pernah merasa ragu untuk menggunakan Halodoc karena isu privasi data.	0%	22,6% (7)	32,3% (10)	25,8% (8)	19,4% (6)
Saya rutin menghapus riwayat konsultasi saya di aplikasi Halodoc.	9,7% (3)	16,1% (5)	29% (9)	29% (9)	16,1% (5)
Saya lebih memilih aplikasi kesehatan yang menjamin perlindungan data.	0%	3,2% (1)	19,4% (6)	22,6% (7)	54,8% (17)

Halodoc sebaiknya membuat kebijakan privasi yang lebih ringkas dan mudah dimengerti. Misalnya, cukup tampilkan poin-poin penting dan berikan penjelasan singkat dalam pengguna pertama kali membuka aplikasi, agar mereka tahu apa saja yang dilakukan dengan data mereka. Penting bagi Halodoc untuk menyediakan fitur khusus dalam aplikasi agar pengguna bisa langsung melaporkan jika terjadi kebocoran atau penyalahgunaan data. Fitur ini bisa berbentuk tombol yang mudah ditemukan dan langsung menghubungi tim dukungan keamanan data. Halodoc disarankan untuk rutin memberikan edukasi tentang pentingnya menjaga data pribadi, misalnya melalui artikel, video, atau media sosial agar pengguna lebih paham dan waspada dan akan lebih baik jika menambahkan fitur notifikasi setiap kali data pengguna diproses atau di akses oleh pihak ketiga. Ini akan membuat pengguna merasa lebih aman dan tahu aktivitas apa saja yang terjadi dengan datanya. Dan juga menjalani audit

keamanan sistem secara rutin oleh pihak independen, seperti lembaga audit IT, konsultan keamanan siber, atau institusi bersertifikasi yang berpengalaman dalam menguji dan mengevaluasi sistem keamanan aplikasi digital. Hasil audit ini bisa diumumkan ke publik agar pengguna tahu bahwa aplikasi yang mereka gunakan benar-benar diawasi dan aman. Halodoc juga perlu memastikan bahwa semua kebijakan dan sistemnya sudah mengikuti aturan dari pemerintah, khususnya Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP).

Dengan menjalankan langkah-langkah ini, diharapkan pengguna merasa lebih aman dan semakin percaya menggunakan Halodoc dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatannya

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan mayoritas pengguna Halodoc memiliki persepsi yang cukup baik terhadap keamanan data pribadi mereka. Namun, hasil kuesioner juga menunjukkan bahwa masih terdapat ketimpangan antara rasa aman yang dirasakan pengguna dengan tingkat pemahaman mereka terhadap kebijakan privasi dan prosedur perlindungan data. Meskipun pengguna merasa percaya terhadap aplikasi, masih ada kekhawatiran tinggi terhadap potensi kebocoran data, dengan 38,7% responden khawatir data mereka bisa diakses pihak ketiga tanpa izin, dan 38,7% merasa khawatir jika informasi kesehatan mereka bocor ke publik.

Mayoritas pengguna juga tidak sepenuhnya memahami bagaimana data mereka digunakan atau ke mana harus melapor jika terjadi pelanggaran. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah perbaikan seperti peningkatan transparansi, edukasi pengguna, serta penerapan sistem keamanan yang lebih kuat dan sesuai regulasi agar kepercayaan pengguna terhadap Halodoc dapat terus ditingkatkan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk Pihak Halodoc: Diharapkan lebih aktif dalam menyampaikan kebijakan privasi kepada pengguna secara sederhana dan mudah dimengerti, serta menambahkan fitur keamanan tambahan seperti notifikasi aktivitas data dan pusat pelaporan pelanggaran.
2. Untuk Pengguna: Disarankan agar lebih teliti membaca dan memahami kebijakan privasi sebelum menggunakan aplikasi layanan kesehatan, serta menjaga data pribadi dengan lebih hati-hati. Hal ini dapat didukung dengan program edukasi publik yang spesifik seperti webinar atau penyuluhan melalui media sosial mengenai pentingnya menjaga data pribadi, risiko kebocoran data, dan mekanisme perlindungan data dalam dunia digital, mengingat tingkat literasi digital masyarakat Indonesia yang masih bervariasi.
3. Untuk Peneliti Selanjutnya: Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan jumlah responden yang lebih banyak, serta mempertimbangkan penggabungan pendekatan kualitatif untuk menggali lebih dalam persepsi, motivasi, dan pengalaman pengguna terkait keamanan dan privasi data. Selain itu, dapat juga dilakukan uji model empiris untuk menguji hubungan kausal antar variabel yang memengaruhi persepsi pengguna, seperti pengaruh literasi digital terhadap pemahaman kebijakan privasi atau dampak transparansi terhadap tingkat percaya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Halodoc, "Halodoc - Beli Obat, Tanya Dokter, Cek Lab Terpercaya," [Online]. Available: <https://www.halodoc.com>.

- [2] H. T. Tavani, *Ethics and Technology: Controversies, Questions, and Strategies for Ethical Computing*, Wiley, 2015.
- [3] K. C. Laudon and J. P. Laudon, *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, Pearson, 2018.
- [4] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, "Transformasi Layanan Kesehatan Digital. Jakarta: Kemenkes RI," Kemenkes RI, [Online]. Available: <https://kemkes.go.id/id/layanan/transformasi-kesehatan-indonesia>.
- [5] *Global Strategy on Digital Health 2020-2025*, World Health Organization, 2021.
- [6] Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi," 17 Oktober 2022. [Online].
- [7] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, 2017.