

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu yang sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional. mutu pelayanan yang baik merupakan kondisi yang sangat diharapkan oleh masyarakat penerima pelayanan tersebut. masyarakat juga berharap untuk memperoleh layanan kesehatan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik maupun materi.

Sebelum tahun 1999 kita belum mengenal istilah e-health barulah setelah para pemimpin industri dan perusahaan periklanan mengenalkan istilah *e-health* mengimbangi lahirnya *e-commerce*, *e-bisnis* dan lainnya. dalam arti sempit *e-health* diartikan sebagai layanan kesehatan dan informasi yang disampaikan atau ditingkatkan melalui internet dan teknologi terkait. Sedangkan dalam arti luas, *e-health* berarti pengembangan keadaan pikiran, cara berpikir, sikap dan komitmen untuk jaringan, pemikiran global untuk meningkatkan perawatan kesehatan secara *local*, regional dan seluruh dunia dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. (Sari dan Wirman, 2021)

*Telemedicine* adalah suatu pemberian pelayanan kesehatan jarak jauh oleh profesional kesehatan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, meliputi pertukaran informasi diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan untuk kepentingan peningkatan kesehatan individu dan masyarakat. (Kementerian Kesehatan RI, 2019)

Telemedika di Indonesia sudah berkembang cukup signifikan belakangan ini. Penggunaan telemedika di Indonesia telah dimulai sejak tahun 90-an. Pada era tersebut, perkembangan dunia telemedika masih menggunakan teknologi telepon standar. Di era sekarang telemedika sudah berkembang lebih pesat. Penggunaan ICT dalam dunia telemedika tidak terbatas pada saat pasien di rawat di ruangan. Makin berkembangnya dunia telemedika dan makin banyaknya pemilik ICT dan alat pendukungnya, makin luasnya area jangkauan ICT dalam dunia telemedika merupakan suatu tantangan dan sekaligus peluang dalam mendukung upaya pelayanan kesehatan bagi pasien. (Santoso *et al.*, 2015)

Kemajuan teknologi saat ini membawa kesempatan bagi Indonesia untuk mendukung program *digital health* sebagai ujung tombak dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) melakukan penetrasi pada tahun 2019-2020 kuartal II pada tahun 2022 melaporkan bahwa pengguna internet naik sebanyak 73,7 persen dari populasi atau setara 196,7 juta pengguna Indonesia sudah menggunakan internet dari populasi penduduk RI sebanyak 266,9 juta. (APJII, 2020)

Halodoc merupakan perusahaan telekonsultasi kesehatan di Indonesia yang didirikan pada tahun 2016 oleh Jonathan Sudharta. Situs ini menyediakan layanan berbicara dengan dokter, membeli obat serta akses untuk melakukan pemeriksaan laboratorium lewat smartphone. Jargon perusahaan ini adalah *simplifying healthcare* menghadirkan kemudahan dan layanan prima bagi masyarakat secara online selama 24 jam di Indonesia (<https://www.halodoc.com/media> diakses 1 Mei 2022). Dea Imarotunnisa Oktavia dalam tulisannya menyatakan bahwa kredibilitas Halodoc mempengaruhi kepercayaan konsumen lewat persepsi resiko, persepsi kemanfaatan, kualitas pelayan dan citra perusahaan yang dirasa sangat baik (Oktavia, 2020).

Penggunaan Halodoc oleh tenaga medis dan pasien dapat membuat pelayanan menjadi efektif dan efisien baik dalam *memonitoring*, evaluasi, maupun pendidikan, dengan beragamnya metode Halodoc, pasien dapat melaporkan penyakit maupun gejala yang sedang di derita pasien dan mendapatkan penanganan secara profesional oleh tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan terhadap pasien melalui aplikasi Halodoc. Perkembangan teknologi memunculkan berbagai jenis kegiatan dan layanan, sehingga memudahkan pasien untuk konsultasi, perawatan, pengobatan, secara online tanpa pasien mendatangi fasilitas kesehatan, berbagai kemudahan terus dikembangkan agar pasien bisa mendapatkan pelayanan yang maksimal sehingga kesembuhan pasien Halodoc menjadi prioritas yang paling utama (Herwando dan Sitompul, 2021)

Produk layanan medis yang dimiliki pada *platform* Halodoc ini adalah berupa *Chat* dengan dokter, beli obat, buat janji dengan rumah sakit, informasi terbaru, pengingat obat, dan kalkulator BMI. Dari banyaknya produk layanan yang dimiliki oleh *platform* Halodoc, salah satu kemudahan yang ditawarkan dalam *platform* Halodoc adalah produk “konsultasi dengan dokter”. Pelayanan konsultasi dengan dokter dalam *platform* Halodoc digunakan sebagai konsultasi dengan dokter kapan saja dan dimana saja dengan tujuan untuk memudahkan pengguna *platform* Halodoc tanpa harus mengunjungi fasilitas kesehatan apabila pengguna ingin melakukan konsultasi, layanan yang diberikan pada konsultasi dokter memiliki fitur berupa *voice*, *video call*, atau *chat*. Dari segi biaya konsultasi dokter pada *platform* Halodoc menerapkan biaya untuk setiap konsultasi yang dilakukan per menit yaitu berkisaran antara Rp. 10.000 sampai dengan Rp. 50.000, bergantung dari besaran tarif yang ditentukan oleh dokter yang bersangkutan tersebut. (Saputra Luky Dwi, 2020)

Penggunaan layanan kesehatan dengan *platform* Halodoc tentunya masih memiliki keterbatasan dan permasalahan jika dibandingkan dengan layanan tatap muka secara langsung, salah satu hambatan dalam penggunaan

*platform* Halodoc yang sering ditemukan di lapangan yaitu diagnosa penyakit pasien tidak bisa langsung ditangani oleh dokter karena hanya menggunakan ruang pesan singkat atau komunikasi aplikasi saja, tidak bisa menentukan obat yang akan dikonsumsi karena hanya bersifat konsultasi melalui pesan singkat bukan konsultasi secara langsung, lansia yang tidak bisa menggunakan *smartphone* atau internet sehingga banyak lansia yang memilih untuk melakukan pengobatan secara tatap muka dan keberadaan letak geografis di Indonesia belum bisa memadai terkait tata kelola sarana prasarana yang dibutuhkan dalam penggunaan *platform* Halodoc. (Cyntia Cyndy, 2019)

Hambatan penerapan telemedicine di Indonesia mayoritas yaitu 55,6% infrastruktur komunikasi, 46,9% peraturan pemerintah, kesiapan organisasi dan manajemen serta 45,7% adalah kemauan pasien untuk menggunakan teknologi. Tiga peringkat utama pelayanan potensial yang dikembangkan di Indonesia yaitu konsultasi dokter umum (65,1%), konsultasi dokter spesialis (47%), pembelian obat online (44,6%). Faktor yang berkaitan dengan keputusan pemilihan layanan telemedicine yaitu nama dan reputasi rumah sakit atau klinik (51,9%), pasien dapat memilih dokter/ penyedia jasa (40,7%), dan pasien dapat berinteraksi secara langsung (38,3%). Sedangkan terkait kerahasiaan data mayoritas responden menyatakan pelayanan daring dan tatap muka sama saja terkait menjaga kerahasiaan data (50,6%), layanan tatap muka lebih menjamin (33,7%), dan layanan daring lebih menjamin (15,7%) (Widyatmoko, 2020).

Mutu merupakan derajat kesempurnaan atau tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Supriyanto & Wulandari, 2011). Menurut Parasuraman, Zeitham dan Berry (dalam Tjiptono dan Candra 2012:174) terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut Keandalan (*reliability*) kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan, ketepatan/ keakuratan metode pelayanan, kemampuan mengoperasikan berbagai peralatan dalam pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam

memberikan solusi terhadap masalah pelayanan yang dihadapi. Daya Tanggap (*responsiveness*) ketanggapan pegawai terhadap berbagai masalah masyarakat dalam pelayanan, kecepatan dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi, kecepatan dalam memproses pelayanan. Jaminan dan kepastian (*assurnce*) keterbukaan prosedur pelayanan, kepastian waktu dan biaya pelayanan, pengetahuan dan kesopanan karyawan, dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Empati (*empathy*) perhatian terhadap masalah yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan, keinginan pegawai untuk mengetahui (adanya perhatian) dalam permasalahan. Bukti Fisik (*tangibles*) Penampilan fisik saat melakukan pelayanan, ketersediaan sarana-prasarana, peralatan, kedisiplinan pegawai/personil, kemudahan memperoleh atau melakukan komunikasi dan informasi.(Yulianto, 2018)

Kepuasan pasien dalam penggunaan *platform* Halodoc merupakan salah satu indikator utama dalam menunjang keberhasilan suatu perawatan di bidang kesehatan, beberapa cara untuk mewujudkan hal tersebut dengan mempermudah proses konsultasi, perawatan dan pengobatan antara tenaga kesehatan dengan pasien pengguna *platform telemedicine*. Menurut Umar (2003) : kepuasan dibagi dua macam, yaitu: kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan, sedangkan kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang sifatnya tidak berwujud dari produk.(Herwando dan Sitompul, 2021)

Menurut penelitian Acharya dan J. Rai, dari seluruh responden terdapat 82% yang merasa puas dengan pengobatan yang diberikan dan akan merekomendasikan penggunaan layanan telemedicine kepada keluarga dan kerabat mereka (Acharya & Rai, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh Welch et al, sebanyak 53,7% responden merasa nyaman menggunakan layanan telemedicine dan 51,9% memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan ini. (Welch et al, 2017). Namun demikian, pengguna layanan

telemedicine juga seringkali mengalami hambatan. Penelitian lain menunjukkan bahwa terdapat 29% responden mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi. Masalah lain yang dihadapi pasien pengguna layanan telemedicine berupa kejelasan dan kecepatan jaringan dan komunikasi dengan teknisi. (Havivi, 2020)

Berdasarkan pertimbangan tersebut maka peneliti ingin mengetahui hubungan mutu pelayanan pasien terhadap kepuasan pengguna *platform telemedicine* Halodoc pada tahun 2022.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti akan merumuskan masalah penelitian, “Adakah hubungan mutu pelayanan pasien terhadap kepuasan pengguna *platform* Halodoc pada tahun 2022?”

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan mutu pelayanan pasien terhadap kepuasan pengguna *platform* Halodoc pada tahun 2022.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus penelitian ini ditunjukkan sebagai berikut.

- a. Mengetahui distribusi frekuensi karakteristik pengguna *platform* Halodoc pada tahun 2022
- b. Mengetahui distribusi frekuensi mutu pelayanan dari aspek pengguna *platform* Halodoc pada tahun 2022
- c. Mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pengguna *platform* Halodoc pada tahun 2022
- d. Mengetahui hubungan mutu pelayanan pasien terhadap kepuasan pengguna *platform* Halodoc pada tahun 2022.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Pemerintah
  - a. Dapat digunakan untuk bahan evaluasi dan dasar meningkatkan akses pelayanan *platform telemedicine* yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.
  - b. Dapat digunakan sebagai salah satu dasar dalam penyusunan kebijakan terkait *platform telemedicine*.
2. Bagi Masyarakat
  - a. Dasar masyarakat dalam mengembangkan pemanfaatan pelayanan *platform telemedicine*.
  - b. Sebagai salah satu sarana masyarakat menyalurkan harapan terhadap pelayanan *platform telemedicine*.
3. Bagi Institusi Pendidikan
  - a. Sebagai bahan tambahan referensi untuk tugas akhir skripsi khususnya mengenai tingkat kepuasan pengguna *platform* Halodoc.
  - b. Dapat digunakan untuk menambah wawasan serta pengalaman khususnya pada mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pengguna *telemedicine* Halodoc.
4. Bagi *platform telemedicine*

Sebagai bahan masukan untuk pihak *platform telemedicine* untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pengguna *platform telemedicine*

#### **E. Ruang Lingkup Penelitian**

1. Lingkup Keilmuan

Lingkup keilmuan yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian adalah ilmu manajemen informasi kesehatan.

2. Lingkup Materi  
Lingkup materi yang digunakan adalah *telehealth dan telemedicine* khususnya analisa kepuasan pengguna *platform* Halodoc.
3. Lingkup Lokasi  
Lingkup lokasi yang digunakan adalah Platform penyedia layanan *platform* Halodoc.
4. Lingkup Metode  
Lingkup metode yang digunakan adalah metode observasi atau pengamatan *platform* Halodoc.
5. Lingkup Objek  
Lingkup objek yang digunakan adalah pengguna aplikasi layanan *platform* Halodoc.
6. Lingkup Waktu  
Lingkup waktu pelaksanaan survei awal bulan Juli Tahun 2022

#### **F. Keaslian Penelitian**

Berikut ini adalah penelitian-penelitian yang telah dilakukan, terkait dengan *telehealth* dan *telemedicine*, oleh peneliti terdahulu sebagai berikut.

Tabel 1.1

#### Keaslian Penelitian

No	Peneliti	Judul /Lokasi	Metode Penelitian	Variabel	Hasil
1.	Havivi Rizky Adinda	Kepuasan dan Barrier Pengguna Layanan	Deskriptif Observasional Dengan Desain	1. karakteristik pengguna layanan aplikasi	Karakteristik responden menyatakan

<p>Aplikasi <i>Telemedicine</i> Pada Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia</p>	<p>Studi Cross-Sectional</p>	<p>telemedicine</p> <p>2. kepuasan pengguna layanan aplikasi telemedicine</p> <p>3. hambatan pengguna layanan aplikasi telemedicine</p> <p>4. faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna layanan aplikasi telemedicine</p> <p>faktor yang paling mempengaruhi hambatan pengguna layanan aplikasi telemedicine</p>	<p>puas dan 1215 (60,8%) responden menyatakan tidak mengalami hambatan dalam menggunakan telemedicine. Responden menyarankan agar memastikan keakuratan diagnosis, menjaga kerahasiaan, dan mengoptimalkan fitur aplikasi</p>
<p>2. Leila</p>	<p>Efek <i>Telemedicine</i> Pada Masyarakat</p>	<p>Pendekatan deskriptif kualitatif.</p>	<p>1. Apakah yang Telemedicine ditingkatkan memiliki aspek diperkuat, yang sangat kuat</p>

---

			diintensifkan	terkait
			dengan adanya	komunikasi.
			telemedicine	Secara
			( <i>enhancement</i> )	kemanfaatan,
		2. Apakah	yang	telemedicine
		menjadi	usang	adalah salah satu
		dengan adanya		solusi masalah
		<i>telemedicine</i>		kesenjangan
		( <i>obsolence</i> ),		pelayanan
		3. Apakah	yang	kesehatan
		dipulihkan		adalah
		<i>telemedicine</i>		pemanfaatan
		dalam bentuk baru		saluran
		yang sebelumnya		komunikasi
		hilang ( <i>retrieve</i> )		yang mengubah
		4. apakah	yang	cara manusia
		dibalik	atau	komunikasi
		didorong	ke	pada perawatan
		ekstrem dengan		kesehatan
		adanya		
		<i>telemedicine</i>		
		( <i>flip/reverse</i> )		
3. Waldy	Kepuasan Pasien	Studi	karakteristik	Dari penelitian
Pasaribu	Terhadap Penggunaan	deskriptif	sosiodemografi (usia,	ini didapatkan
	Aplikasi <i>Telemedicine</i>	menggunakan	jenis kelamin,	bahwa 114
	Pada Masa Pandemi	desain cross	pendidikan terakhir,	responden yang
	COVID-19	sectional	status perkawinan,	masuk dalam
		dengan metode	pekerjaan dan	kriteria inklusi,
		pengambilan	pendapatan) <i>platform</i>	mayoritas

---

---

<p>data snowball sampling</p>	<p><i>telemedicine</i> yang digunakan oleh pengguna layanan aplikasi <i>telemedicine platform telemedicine</i> yang digunakan oleh pengguna layanan aplikasi <i>telemedicine</i></p> <p>Pemanfaatan layanan <i>telemedicine</i></p> <p>kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi <i>telemedicine</i> pada masa pandemi COVID-19</p>	<p>berusia 17-25 tahun yaitu sebanyak 97 orang (85%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 81 orang (71%), riwayat pendidikan terakhir SMA sebanyak 78 orang (68%), responden belum menikah sebanyak 104 orang (91%), responden tidak bekerja 90 orang (79%), rata-rata pendapatan dibawah Rp. 1.500.000 per bulan sebanyak 51 orang (45%), platform aplikasi <i>telemedicine</i> yang paling</p>
-----------------------------------	--	--

---

---

banyak digunakan yakni Halodoc sebanyak 71 orang (62%) dan memanfaatkan layanan aplikasi telemedicine untuk konsultasi penyakit.

---

Menurut penelitian yang telah dilakukan diatas oleh peneliti terdahulu.Memiliki tingkat perbedaan dari segi variabel yaitu tingkat kepuasan pengguna *platform* Halodoc dengan mutu pelayanan *platform* Halodoc.Sehingga dalam penelitian ini tidak memiliki tingkat kesamaan dengan peneliti yang sebelumnya.