

BAB V

PEMBAHASAN

Hasil pembahasan penelitian mengenai “hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna *platform telemedicine* halodoc tahun 2022”. Setelah mendapatkan hasil penelitian yang disajikan dalam dua bentuk analisa data yaitu analisa univariat dan bivariat maka akan membahas mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan serta keterbatasan peneliti, selanjutnya dilakukan pembahasan sesuai tujuan khusus yang ingin diperoleh.

A. Keterbatasan Penelitian

Dalam Penelitian ini memiliki keterbatasan – keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Penelitian ini menggunakan desain studi *cross sectional* yang hanya menggambarkan variabel independen dan dependen dalam waktu yang bersamaan, tidak ada *follow up*, serta hanya mencari hubungan antara variabel independen dan dependen.
2. Kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini hanya menghubungkan variabel yang diduga berhubungan dengan variabel dependen, sehingga masih banyak variabel yang ada di dalam kerangka teori yang tidak diteliti.
3. *Platform telemedicine* Halodoc tidak kooperatif terhadap peneliti yang akan melakukan penelitian terhadap *platform* tersebut.

B. Analisis Univariat

1. Gambaran Karakteristik Pengguna Fitur Konsultasi Halodoc

Dari hasil penelitian menunjukkan responden pengguna fitur konsultasi *platform telemedicine* Halodoc sebagian besar adalah bekerja (88%) dan berjenis kelamin perempuan (66%) dengan rentang usia 21-35 tahun (73%). Tingkat pendidikan responden mayoritas memiliki tingkat pendidikan tamatan SMA/Sederajat (44%) dengan tingkat penggunaan fitur konsultasi *platform telemedicine* Halodoc sebanyak ≤ 3 Kali (80%). Domisili koresponden paling banyak tinggal diluar wilayah semarang sebesar (64%).

Berdasarkan Penelitian sebelumnya terkait karakteristik pengguna *telemedicine* (Indonesia *et al.*, 2021) menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan pengguna yang berusia kurang dari 25 tahun (39,8 %) dan berjenis kelamin perempuan (69,9 %). Tingkat pendidikan responden mayoritas memiliki pendidikan tinggi yaitu Tamat S1 sederajat atau lebih (81,3 %). Pekerjaan responden yang paling banyak adalah wiraswasta dengan persentase 42,7 % dan mayoritas memiliki pendapatan tinggi, yaitu lebih dari Rp 5.000.000,00 (55,3%). Domisili responden paling banyak tinggal di Jakarta (39,0 %). Aktivitas yang sering digunakan oleh responden adalah konsultasi dokter dan aplikasi yang paling banyak digunakan adalah Halodoc (78,0 %).

Dari hasil penelitian dengan hasil penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa pengguna telemedicine dengan jenis kelamin perempuan mendominasi sebagai pengguna terbesar daripada pengguna berjenis kelamin laki- laki.. Aktivitas responden yang sering digunakan adalah fitur konsultasi dokter.

Perbedaan hasil penelitian dengan penelitian (Indonesia *et al.*, 2021) adalah tingkat pendidikan responden mayoritas memiliki pendidikan tinggi yaitu tamat S1 sederajat atau lebih sedangkan hasil penelitian tingkat pendidikan SMA/Sederajat. Populasi pengambilan data penelitian, dalam penelitian ini populasi pengambilan data pada lingkup wilayah semarang dan sekitarnya dengan total responden 100 orang responden akan tetapi pada penelitian (Indonesia *et al.*, 2021) dilakukan pengambilan data pada wilayah jabodetabek dengan total responden 246 orang responden dan pada penelitian ini tidak mengajukan pertanyaan terkait pendapatan reponden, berbeda dengan penelitian terdahulu mengajukan pertanyaan mengenai pendapatan reponden. .

2. Gambaran Mutu Pelayanan Fitur Konsultasi Halodoc

Pelayanan pada dasarnya adalah suatu tindakan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan (need) dan keinginannya (demand) (Widadi & Wadji, 2015). Dari hasil penelitian gambaran mutu pelayanan fitur konsultasi Halodoc didapatkan bahwa berdasarkan setiap pertanyaan pada variabel mutu pelayanan mayoritas

telah dinilai baik dari hasil data yang diperoleh dengan total sebanyak 100 pengguna fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* halodoc dengan jumlah 15 pertanyaan dari 5 dimensi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan kepastian, Empati, Bukti Fisik yang berkaitan mutu pelayanan, dengan capaian persentase sebesar 53 % puas dan 47 % tidak puas dari total 100 orang responden.

Dari hasil penelitian (Indonesia *et al.*, 2021) didapatkan hasil mutu pelayanan *platform telehealth* menurut responden menunjukkan bahwa mayoritas responden telah menilai bahwa mutu pelayanan *platform telehealth* Halodoc telah termasuk baik dengan hasil capaian persentase sebesar 81,7% dan persentase tidak baik sebesar 18,3% .dari jumlah 201 orang responden.

Dari hasil penelitian dengan hasil penelitian (Indonesia *et al.*, 2021) dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* halodoc sangat baik hasil ini didapat dari hasil penelitian yang memperoleh hasil capaian 53 % responden mengatakan puas dengan jumlah 100 orang responden dan dari penelitian (Indonesia *et al.*, 2021) mendapatkan hasil capaian 81,7% responden mengatakan puas terhadap mutu layanan koresponden dengan jumlah 201 orang responden.

Perbedaan hasil penelitian dengan penelitian (Indonesia *et al.*, 2021) adalah jumlah pengambilan data penelitian yaitu 100 orang responden sedangkan untuk penelitian terdahulu yaitu 201 orang responden.

3. Gambaran Kepuasan Pelanggan Pengguna Fitur Konsultasi Halodoc

Kepuasan pelayanan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi (Kotler, 2000) Kepuasan memiliki hubungan yang kuat dengan niat penggunaan kembali (Oppong, 2016). Dari hasil penelitian gambaran kepuasan pelanggan pengguna fitur konsultasi Halodoc didapatkan bahwa berdasarkan setiap pertanyaan pada variabel kepuasan pelanggan pelayanan mayoritas telah dinilai tidak baik dari hasil data yang diperoleh dengan total sebanyak 100 pengguna fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* halodoc dengan jumlah 12 pertanyaan dari 4 dimensi yaitu layanan aplikasi halodoc, sikap dan respon, harga jasa, kemudahan fitur konsultasi dokter berkaitan kepuasan pelanggan dengan capaian persentase sebesar 33% puas dan 67 % tidak puas dari total 100 orang responden.

Dari hasil penelitian (Indonesia *et al.*, 2021) didapatkan hasil kepuasan pelanggan platform telehealth menurut responden menunjukkan bahwa mayoritas responden telah menilai bahwa kepuasan platform telehealth Halodoc telah termasuk baik dengan hasil capaian persentase sebesar 84.6% dan persentase tidak baik sebesar 15,4% .dari jumlah 201 orang responden.

Dari hasil penelitian dengan hasil penelitian (Indonesia *et al.*, 2021) dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* halodoc didapat dari hasil penelitian yang

memperoleh hasil capaian 33 % responden mengatakan puas dengan jumlah 100 orang responden dan dari penelitian (Indonesia *et al.*, 2021) mendapatkan hasil capaian 81,7% responden mengatakan puas terhadap kepuasan pelanggan koresponden dengan jumlah 201 orang responden.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa masih ada aspek dimensi yang perlu ditingkat kembali sehingga, hasil yang didapat bisa lebih baik, pernyataan yang dinilai masih memiliki kepuasan rendah adalah pada pernyataan “Saya merasa puas layanan platform Halodoc dibandingkan dengan layanan kesehatan secara tatap muka” dimana masih terdapat responden yang menjawab tidak puas (25%) Hal tersebut menunjukkan bahwa beberapa responden masih merasa kurang puas dengan pelayanan fitur konsultasi *platform telemedicine* Halodoc dibandingkan pelayanan secara tatap muka sedangkan pada pernyataan “Saya puas dengan harga pada pelayanan *platform* Halodoc karena telah sesuai dan terjangkau” dimana masih terdapat responden yang menjawab tidak puas (22%) dan pada pernyataan “Dokter atau pemberi pelayanan platform Halodoc yang saya gunakan memberikan respon yang cepat” masih terdapat responden yang menjawab tidak puas (22%). Meskipun demikian, secara keseluruhan mayoritas kepuasan pelanggan pada pelayanan fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* Halodoc termasuk puas. Aspek yang dapat ditingkatkan pada kepuasan pengguna *platform telemedicine* Halodoc adalah kepuasan pelanggan terkait dengan pelayanan *platform telemedicine*

Halodoc yang cepat dalam memberikan respon dan keterjangkuan harga sehingga hal tersebut perlu ditingkatkan kembali agar unsur kepuasan pelanggan menjadi lebih baik lagi.

C. Analisa Bivariat

Analisis bivariat adalah mencari masing-masing variabel untuk ditemukan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Dari hasil hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pengguna *platform telemedicine* Halodoc. Hasil didapatkan bahwa mutu pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan setelah dikontrol oleh dua variabel dengan hasil uji statistik didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($< 0,05$) yang menunjukkan bahwa jika mutu pelayanan yang baik maka tingkat kepuasan akan baik pula.

Dari hasil analisis hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan diperoleh jika mutu pelayanan baik, maka ada sebanyak 27 (81,8%) responden merasa puas sedangkan jika mutu pelayanan kurang, maka ada 26 (38,8%) responden merasa puas. Hasil uji statistik didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($< 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pada pelayanan fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* Halodoc.

Dari hasil penelitian (Indonesia *et al.*, 2021) didapatkan analisis hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan diperoleh jika mutu pelayanan baik, maka ada sebanyak 187 (93%) responden merasa puas,

sedangkan jika mutu pelayanan kurang, maka ada 21 (46,7%) responden merasa puas. Hasil uji statistik didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,001 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pada pelayanan *platform telehealth*.

Dari hasil penelitian dengan hasil penelitian (Indonesia *et al.*, 2021) dapat disimpulkan bahwa bahwa mutu pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan, dari hasil penelitian menggunakan uji statistik nilai *p-value* sebesar 0,000 ($< 0,05$), maka ada sebanyak 27 (81,8%) responden merasa puas, sedangkan jika mutu pelayanan kurang, maka ada 26 (38,8%) responden merasa puas sedangkan dari hasil penelitian menggunakan uji statistik *p-value* sebesar 0,001($<0,15$) maka ada sebanyak 187 (93%) responden merasa puas, sedangkan jika mutu pelayanan kurang, maka ada 21 (46,7%) responden merasa puas.