

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Teknologi yang terus berkembang memberikan manfaat di berbagai sektor, salah satunya bagi sektor kesehatan. Kemajuan teknologi yang kian pesat dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Saat ini masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan kesehatan secara daring melalui berbagai aplikasi seluler. Dengan hadirnya layanan kesehatan secara daring atau yang dikenal dengan telemedicine, masyarakat dapat melakukan konsultasi dengan dokter kapanpun dan dimanapun tanpa harus mengunjungi fasilitas kesehatan.

Berdasarkan hasil Statista Global Consumer Survei, Indonesia menempati urutan ke-3 dengan persentase 57% responden menggunakan aplikasi kesehatan baik yang berbayar maupun yang tidak berbayar (Statista, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi kesehatan di Indonesia bisa dibilang cukup tinggi. Aplikasi kesehatan dapat diakses apabila gawai pengguna terhubung dengan koneksi internet. Berdasarkan Profil Internet Indonesia 2022, DKI Jakarta menjadi provinsi dengan tingkat penetrasi internet tertinggi di Indonesia dengan presentase 83,9%. Meskipun begitu, penggunaan internet untuk mengakses aplikasi kesehatan di DKI Jakarta masih terbilang cukup rendah apabila dibandingkan dengan provinsi lainnya, yaitu hanya sekitar 2,89% (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2022).

Berbagai aplikasi seluler yang menyediakan layanan telemedicine dapat dengan mudah ditemukan di Indonesia. Survei Katadata Insight Center menunjukkan bahwa aplikasi telemedicine yang paling banyak digunakan ialah Halodoc dengan capaian 46,5% (Katadata, 2022b). Pandemi Covid-19 mengkatalisasi penggunaan telemedicine secara global serta menuntut penyedia layanan untuk mempercepat transformasi digital. Selain itu, telemedicine menjadi salah satu solusi untuk mengatasi ketakutan masyarakat akan tertular virus Covid-19 apabila melakukan kunjungan langsung ke fasilitas kesehatan. Surat edaran

KEPMENKES RI Nomor HK.01.07/MENKES/413/2021 memberikan acuan untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan kesehatan sebagai upaya pencegahan Covid-19 berupa metode telemedicine.

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) menyampaikan adanya peningkatan signifikan pada layanan telemedicine yang merupakan layanan konsultasi kesehatan jarak jauh menggunakan aplikasi. Peningkatan pengguna berbagai aplikasi telemedicine di Indonesia terjadi semenjak Pandemi Covid-19, dari yang sebelumnya hampir menyentuh angka 4 juta pengguna kini sudah melebihi angka 15 juta pengguna (KOMINFO, 2020). Survei Kata Data Insight Center juga menunjukkan bahwa sebanyak 77% responden beralasan semakin sering menggunakan layanan telemedicine dikarenakan situasi pandemi yang tidak memungkinkan untuk berobat langsung (Katadata, 2022a). Peningkatan pada pengguna telemedicine menuntut penyedia layanan untuk memberikan layanan terbaiknya agar para pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Meskipun terlihat peningkatan pada pengguna telemedicine selama pandemi Covid-19, survei Katadata Insight Center terhadap kurang lebih 2 ribu masyarakat di Indonesia menunjukkan bahwa 32,8% responden belum pernah menggunakan telemedicine. Sebanyak 72% Responden yang belum pernah menggunakan layanan telemedicine beralasan mereka lebih suka berinteraksi langsung dengan dokter dibandingkan melakukan konsultasi secara online (Katadata, 2022c). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Dimas dan Ratih, dimana hanya 33% responden yang merasa puas terhadap fitur konsultasi dokter pada platform telemedicine Halodoc. Salah satu hal yang menjadi penyebabnya yaitu sebanyak 25% responden masih merasa kurang puas dengan pelayanan fitur konsultasi platform telemedicine Halodoc jika dibandingkan pelayanan secara tatap muka (Saputra & Dewi, 2022).

Penelitian oleh Tamara juga menemukan adanya perbedaan signifikan antara kepuasan pasien tatap muka dan melalui aplikasi telemedicine. Pasien yang melakukan konsultasi tatap muka merasa lebih puas dibandingkan dengan menggunakan aplikasi Telemedicine (Tantarto et al., 2020). Meskipun penelitian tersebut menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada pasien yang berkonsultasi secara tatap muka, akan tetapi fasilitas kesehatan tidak boleh terlena dengan hal tersebut. Hal ini dikarenakan jumlah fasilitas kesehatan khususnya rumah

sakit terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Semenjak tahun 2017 hingga tahun 2021, terjadi peningkatan jumlah rumah sakit di Indonesia sebesar 14,47% dari yang sebelumnya berjumlah 2.198 unit menjadi 2.522 unit (Databoks, 2022). Jumlah rumah sakit yang terus bertambah mengakibatkan persaingan di industri kesehatan menjadi lebih ketat. Sehingga, perlu menjadi perhatian penyedia jasa kesehatan untuk dapat mempertahankan pelanggan yang sudah dimiliki.

Survei dari Statista menunjukkan adanya penurunan jumlah masyarakat yang meng-*install* aplikasi telemedicine di United States sejak Oktober 2020 hingga Januari 2021 (Statista, 2021). Sementara itu, berdasarkan hasil Survei Katadata Insight Center terhadap pengguna layanan telemedik di Indonesia, setelah pandemi Covid-19 mereda sebanyak 42,9% responden akan tetap menggunakan layanan tersebut dikemudian hari. Meskipun begitu, sebanyak 28,1% responden berencana mengurangi penggunaan serta 6,4% lainnya tidak akan menggunakannya kembali (Katadata, 2022a). Penurunan pengguna aplikasi telemedicine serta niat masyarakat untuk mengurangi penggunaan layanan menandakan bahwa loyalitas pengguna telemedicine dapat dikatakan cukup rendah.

Loyalitas sendiri merupakan bentuk komitmen dalam melakukan pembelian ulang suatu produk atau jasa tertentu yang disukainya. Loyalitas pelanggan dipengaruhi secara positif melalui kepuasan serta kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang memuaskan serta dapat dipercaya. Layanan yang berkualitas mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga berpengaruh terhadap loyalitas (Rifa'i, 2019). Untuk itu diperlukan Analisa lebih jauh terkait **“Perbandingan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien kunjungan langsung dengan pasien yang menggunakan telemedicine di DKI Jakarta”**.

I.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini yaitu adanya gap atau kesenjangan antara pengalaman pasien yang berkunjung langsung dengan pasien yang menggunakan telemedicine. Sehingga diperoleh beberapa pertanyaan penelitian, yaitu:

- a. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien ketika

berkunjung langsung ke fasilitas kesehatan dan saat menggunakan telemedicine?

- b. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien ketika berkunjung langsung ke fasilitas kesehatan dan saat menggunakan telemedicine?
- c. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien ketika berkunjung langsung ke fasilitas kesehatan dan saat menggunakan telemedicine?
- d. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien ketika berkunjung langsung ke fasilitas kesehatan dan saat menggunakan telemedicine?
- e. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan terhadap kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas pasien ketika berkunjung langsung dengan saat menggunakan telemedicine?

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk menganalisa perbandingan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien yang berkunjung langsung ke fasilitas kesehatan dengan pasien yang menggunakan telemedicine.

I.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien ketika berkunjung langsung ke fasilitas kesehatan dan saat menggunakan telemedicine
- b. Untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien ketika berkunjung langsung ke fasilitas kesehatan dan saat menggunakan telemedicine
- c. Untuk menganalisa pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien ketika berkunjung langsung ke fasilitas kesehatan dan saat menggunakan telemedicine

- d. Untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien ketika berkunjung langsung ke fasilitas kesehatan dan saat menggunakan telemedicine
- e. Untuk menganalisa apakah terdapat perbedaan yang signifikan terhadap kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas pasien ketika berkunjung langsung dengan saat menggunakan telemedicine

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Bagi Institusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan bagi fasilitas kesehatan maupun instansi yang memiliki layanan telemedicine untuk dapat terus menerus memperbaiki kualitas layanan agar pasien dapat merasa puas dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas pasien.

I.4.2 Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan referensi bagi peneliti selanjutnya serta menjadi bahan bacaan yang dapat menambah wawasan pembaca khususnya bagi mahasiswa program studi kesehatan masyarakat program sarjana UPN Veteran Jakarta.

I.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini berfokus untuk menganalisa perbandingan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien yang melakukan kunjungan langsung dengan menggunakan telemedicine. Periode penelitian dilakukan sejak bulan Maret hingga bulan Juni tahun 2023. Metode penelitian yaitu kuantitatif *cross sectional*. Masyarakat yang pernah melakukan kunjungan langsung ke fasilitas kesehatan maupun menggunakan layanan telemedicine serta berdomisili di DKI Jakarta akan dipilih sebagai responden penelitian. Teknik *sampling* menggunakan *nonprobability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Data penelitian diperoleh dari data primer hasil penyebaran kuesioner berbentuk *google form* melalui media sosial peneliti.