

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Di era sekarang ini, teknologi informasi sudah maju dengan sangat cepat yang membuat kebanyakan orang sudah terbiasa dengan *gadget*. Permintaan di bidang jasa kesehatan pun semakin besar dan membuat meningkatnya popularitas jasa kesehatan melalui internet. Banyak kelebihan dari konsultasi medis yang dilakukan secara *online* atau dalam jaringan (daring), namun tetap banyak juga kelebihan dari konsultasi medis secara langsung atau luar jaringan (luring), baik di rumah sakit, puskesmas, maupun klinik. Saat ini ada berbagai macam aplikasi dan *website* kesehatan yang menyediakan konsultasi medis secara *online*. Apalagi sekarang ini sedang masa pandemi, yang memungkinkan kebanyakan orang menghabiskan banyak waktunya untuk menggunakan *gadget*. Orang – orang juga takut untuk ke rumah sakit dikarenakan pandemi ini.¹

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan adalah perihal (yang bersifat) puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya.² Kepuasan pasien sendiri dilihat dari berbagai faktor, seperti kepuasan umum, kualitas teknis, sikap antar pribadi atau perilaku interpersonal, komunikasi, aspek finansial, waktu yang dihabiskan dengan dokter, akses dan kenyamanan.³

Pada sebuah studi dengan menggunakan survei *online* kepada penggunanya, menanyakan tentang pelayanan dokter di banyak negara maju membuktikan bahwa kemudahan menjadi salah satu faktor para partisipan melakukan konsultasi *online*.⁴ Pada sebuah penelitian yang berjudul “ *Analysis of Service Quality Towards Patient Satisfaction (Comparative Study of Patients Using Telemedicine Application and Face to Face Consultation in Healthcare* ” sudah membandingkan kepuasan pasien yang melakukan konsultasi secara daring dan luring. Namun, pada penelitian tersebut, faktor-faktor yang dilihat

adalah *tangibility, reability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Hasil yang didapat adalah pasien lebih puas melakukan konsultasi secara luring dibanding daring, dengan presentase 57,8% puas dengan konsultasi medis secara daring menggunakan aplikasi dan 84,4% puas dengan konsultasi medis secara luring.⁵ Belum ada studi yang membandingkan kepuasan antara pasien yang melakukan konsultasi medis secara daring dan luring menggunakan faktor-faktor, seperti kepuasan umum, kualitas teknis, sikap antar pribadi atau perilaku interpersonal, komunikasi, aspek finansial, waktu yang dihabiskan dengan dokter, akses dan kenyamanan. Berdasarkan hal – hal diatas, penulis berniat untuk melakukan penelitian mengenai perbandingan kepuasan pasien yang melakukan konsultasi medis secara daring dan luring di Jabodetabek.

1.2.Rumusan Masalah

Banyaknya penggunaan *gadget* di era ini dan ramainya aplikasi – aplikasi kesehatan memungkinkan terjadinya konsultasi medis secara daring, yang kepuasan pasiennya dapat dibandingkan dengan pasien yang melakukan konsultasi medis secara luring. Melihat fenomena ini, maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai perbandingan kepuasan pasien yang melakukan konsultasi medis secara daring dan luring.

1.3.Pertanyaan Penelitian

Apakah kepuasan pasien yang melakukan konsultasi medis secara daring lebih rendah dibandingkan konsultasi medis secara luring?

1.4.Tujuan Umum dan Tujuan Khusus

1.4.1 Tujuan Umum:

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui perbandingan kepuasan antara pasien yang melakukan konsultasi medis secara daring dan luring.

1.4.2 Tujuan Khusus:

1. Untuk mengetahui kepuasan pasien yang melakukan konsultasi medis secara daring.
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien yang melakukan konsultasi medis secara luring.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Akademik:

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan dapat mengembangkan pengetahuan tentang perbandingan kepuasan antara pasien yang melakukan konsultasi medis secara daring dan luring.

1.5.2 Manfaat Praktis:

Penelitian ini dapat menjadi acuan dan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam melakukan konsultasi baik secara daring maupun luring.