

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara memberikan layanan kesehatan. Salah satunya melalui pengembangan *Mobile Telemedicine*. Penggunaan teknologi ini sangat bermanfaat terutama ketika pandemi *Coronavirus Disease (COVID-19)* yang melanda dunia pada tahun 2020. Keharusan mengurangi konsultasi tatap muka untuk mengurangi kontak infeksi pasien, tanpa mengurangi kualitas pelayanan kesehatan menjadi alasan *mobile telemedicine* terus dikembangkan. (Pacific WHO, 2020)

Selama pandemi COVID-19 Kemenkes RI bekerjasama dengan 11 *platform Mobile Telemedicine* dalam penanggulangan pandemi COVID-19 untuk memberikan pelayanan perawatan pasien yang melakukan karantina terpusat di pusat isolasi atau yang melakukan isolasi mandiri di rumah. Bentuk kerjasama Kementerian Kesehatan RI dengan *platform Mobile telemedicine* yaitu dengan memberikan konsultasi medis dan jasa pengantaran obat ke rumah pasien secara gratis. *Platform Mobile Telemedicine* juga berintegrasi dengan klinik laboratorium untuk melakukan uji *Polymerase Chain Reaction (PCR)*, Sehingga pasien dapat terlebih dahulu mengisi data di web/aplikasi sebelum melakukan pemeriksaan. Sebelas aplikasi tersebut ialah Halodoc, Alodokter, Yesdok, GetWell, Good

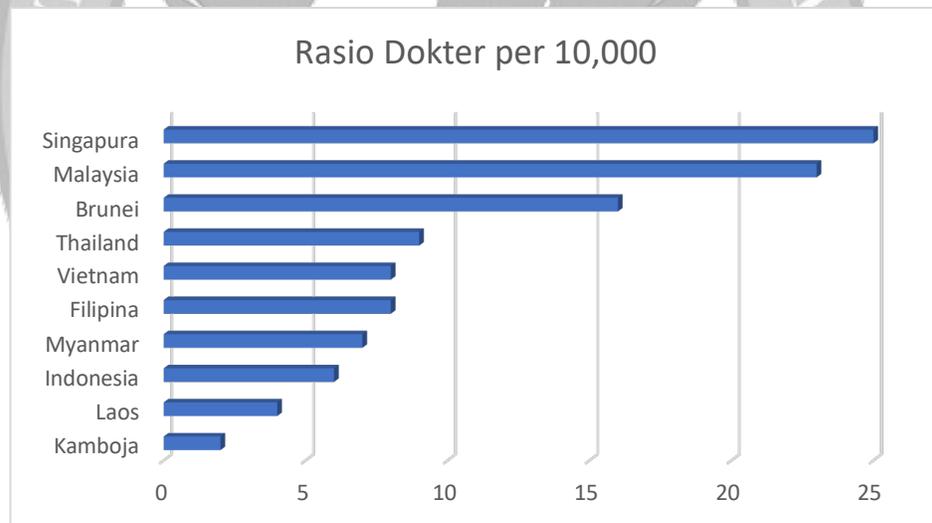
Doctor, KlikDokter, LinkSehat, KlinikGo, Milvik Dokter, ProSehat dan SehatQ. (KEMENKES RI, 2020)

Mobile Telemedicine merupakan pilihan yang efektif dalam penanggulangan COVID-19. Membantu dalam mengurangi dan mencegah jumlah pasien yang terlalu banyak di Unit Gawat Darurat (UGD), klinik perawatan utama, penularan secara langsung dan menyediakan kepastian dan pengetahuan untuk pasien mengenai rencana perawatannya. Pasien yang tidak terinfeksi COVID-19, terutama pasien dengan usia lanjut memiliki resiko tinggi tertular penyakit, harus mendapatkan perawatan tanpa beresiko terpapar oleh pasien lain yang ada di rumah sakit. (Murima W, Prayogi A, 2022)

Selain berguna untuk mengurangi kontak infeksi secara langsung antar pasien di rumah sakit, *Mobile Telemedicine* memiliki potensi untuk memecahkan masalah keterbatasan fasilitas kesehatan dan penyebaran tenaga kesehatan yang tidak merata yang merupakan masalah utama bagi negara berkembang, yaitu dengan cara menghubungkan pasien dan dokter dari jarak jauh menggunakan dukungan teknologi. (Haleem A, Javaid M, Suman R, 2021)

Standar perbandingan jumlah dokter dan penduduk menurut *World Health Organization* (WHO) adalah 10:10000 yang berarti 10 dokter untuk setiap 10,000 penduduk. (WHO, 2023) Dengan jumlah penduduk sekitar 270 juta jiwa, jumlah dokter di Indonesia mencapai 233,810 dokter yang STR nya masih aktif menurut data Konsil Kedokteran Indonesia tahun 2023. (KKI, 2023)

Rasio dokter dan populasi di Indonesia yaitu 6:10000, jauh di bawah Malaysia 22:10000 dan Thailand 9.5:10000. Dapat dilihat pada Gambar 1.1 bahwa Indonesia menduduki peringkat terendah ketiga di Asia Tenggara dalam rasio perbandingan dokter dan populasi. (WHO, 2020) Dengan berkembangnya *mobile telemedicine* di Indonesia akan memberikan penduduk untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan mudah.



Gambar 1.1. Grafik Rasio Dokter per 10,000 penduduk di Asia Tenggara tahun 2023
Sumber: (WHO, 2023)

Selama pandemi COVID-19 terdapat peningkatan yang tinggi dalam penggunaan *Mobile Telemedicine* di Indonesia. Dari 4 juta orang pengguna menjadi lebih dari 15 juta orang pengguna. (Erwin Prima, 2020) Namun jumlah ini masih sedikit bila dibandingkan dengan jumlah pengguna internet di Indonesia, yaitu sebanyak 210 juta orang. (APJII, 2022)

Dalam upaya meningkatkan jumlah pengguna *Mobile Telemedicine* di Indonesia maka para pengembang *platform* dapat meningkatkan

Recommendation Intention dan *Patient Loyalty*. Telah banyak penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa dengan meningkatkan dua hal ini, dapat meningkatkan jumlah pengguna dengan efektif dan biaya yang relatif rendah. (Y. V. Joshi & Musalem, 2021; Wu et al., 2019)

Untuk meningkatkan loyalitas pasien maka pelayanan kesehatan dapat memperhatikan kepuasan pasien, kepercayaan pasien dan nilai persepsi pasien. (Al-Ansi et al., 2019; Alghamdi, 2014; Rasiyah et al., 2020; Yuen et al., 2023; R. Zhou et al., 2019)

Dalam penelitian Tantarto T, Kusnadi D dan Sukandar H tahun 2020 di Bandung pada 100 responden, terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pasien yang berkonsultasi melalui aplikasi *Telemedicine* dan tatap muka. Kepuasan pasien konsultasi konvensional/tatap muka lebih tinggi dibandingkan kepuasan pasien pengguna aplikasi *Telemedicine*. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam menggunakan *mobile telemedicine* harus ditingkatkan. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pasien ialah dengan meningkatkan *Service Quality*. (Alghamdi, 2014; Preaux et al., 2023; Tantarto et al., 2020a; R. Zhou et al., 2019)

Seiring dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang kesehatan yang terus meningkat, pemerintah dan organisasi kesehatan Indonesia sedang dalam proses mengembangkan *Mobile Telemedicine*. Oleh karena upaya ini masih dalam tahap sangat awal di Indonesia, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap *Patient Satisfaction*, *Patient*

Trust dan *Perceived Value* serta dampaknya pada *Patient Loyalty* dan *Recommendation Intention* agar mendorong para pengembang *Mobile Telemedicine* untuk terus meningkatkan pelayanan. Dengan meningkatnya pelayanan maka pengguna *Mobile Telemedicine* akan meningkat dan juga akan tetap menghasilkan profit sehingga dapat bertahan untuk memberikan jalan keluar bagi permasalahan pelayanan kesehatan di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Masih perlu dipelajari apakah *Service Quality* memiliki pengaruh terhadap *Patient Satisfaction*, *Patient Trust* dan *perceived value* serta dampaknya pada *Patient Loyalty* dan *Recommendation Intention* . maka dari itu berikut rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian:

1. Apakah *Service Quality* memiliki pengaruh positif pada *Patient Satisfaction*?
2. Apakah *Service Quality* memiliki pengaruh positif pada *Patient Trust*?
3. Apakah *Service Quality* berpengaruh positif pada *Perceived Value*?
4. Apakah *Patient Satisfaction* memiliki pengaruh positif pada *Patient Loyalty*?
5. Apakah *Patient Trust* memiliki pengaruh positif pada *Patient Loyalty*?
6. Apakah *Perceived Value* berpengaruh positif pada *Patient Loyalty*?
7. Apakah *Patient Loyalty* memiliki pengaruh positif pada *Recommendation Intention*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut rincian tujuan dari penelitian ini berdasarkan tujuh pertanyaan penelitian di sub-bab sebelumnya;

1. Menganalisis dan menguji pengaruh *Service Quality* terhadap *Patient Satisfaction*
2. Menganalisis dan menguji pengaruh *Service Quality* terhadap *Patient Trust*
3. Menganalisis dan menguji pengaruh *Service Quality* terhadap *Perceived Value*
4. Menganalisis dan menguji pengaruh *Patient Satisfaction* terhadap *Patient Loyalty*
5. Menganalisis dan menguji *Patient Trust* terhadap *Patient Loyalty*
6. Menganalisis dan menguji *Perceived Value* terhadap *Patient Loyalty*
7. Menganalisis dan menguji *Patient Loyalty* terhadap *Recommendation Intention*

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan manfaat yang dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu manfaat dalam aspek akademik atau teoritis yaitu khususnya ilmu manajemen, dan manfaat dalam aspek praktis manajemen di bidang kesehatan.

Manfaat akademik, yaitu memberikan masukan untuk penelitian selanjutnya tentang hubungan antara *Service Quality* terhadap *Patient Satisfaction*, *Patient Trust* dan *Perceived Value* serta dampaknya pada *Patient Loyalty* dan *Recommendation Intention*. Dimana model penelitian ini akan diuji secara empiris pada pengguna *Mobile Telemedicine* yang berada di JABODETABEK.

Manfaat praktis, yaitu memberikan masukan untuk pengembang *mobile telemedicine* dalam terus berupaya mengembangkan pelayanan kesehatan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan dan penyusunan penelitian ini merupakan sistem penelitian yang terdiri dari lima bab. Pada setiap bab diberikan penjelasan sesuai dengan judul bab. Kelima bab tersebut nyambung dan mengalir satu sama lain, menjadikan penulisan kajian ini sebagai satu kesatuan yang utuh dan utuh serta sebuah teks akademik. Sistematika pengembangan penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, permasalahan yang diangkat dalam penelitian, tujuan penelitian, manfaat secara teoritis dan praktik, serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian/landasan teori-teori ilmiah yang berkaitan dengan pokok bahasan kajian/penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi lokasi penelitian, obyek penelitian, unit analisis, tipe penelitian, operasional variabel penelitian, populasi, metode penarikan sampel, model penelitian, penentuan jumlah sampel, metode pengumpulan dan analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai hasil dari penelitian yang mencakup karakteristik responden, deskripsi konstruk penelitian, analisis data penelitian yang berbentuk *outer model*, *inner model*, IPMA dan pembahasan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi ikhtisar dari penelitian yang telah dilakukan, kesimpulan bukan merupakan ringkasan dari hasil pembahasan yang mengacu pada teori tertentu, tetapi hasil dari analisis/ uji korelasi data yang dibahas.

