

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Covid-19 mengubah bentuk atau pendekatan pelayanan kesehatan. Perilaku pasien berubah akibat pandemi Covid-19. Pasien yang biasa datang langsung ke rumah sakit untuk berobat kini sudah terbiasa berobat secara *online* (McKinsey Survey, 2021). Oleh karena itu, layanan kesehatan melalui *platform online* semakin berkembang. Selama pandemi COVID-19 di Indonesia, aplikasi telemedisin, termasuk yang dibuat oleh *startup* kesehatan elektronik dan rumah sakit, meningkat 600% karena konsultasi tatap muka dialihkan ke konsultasi *online* (CNN Indonesia, 2020).

Hampir semua penyedia layanan kesehatan beradaptasi dengan kondisi pandemi Covid-19, termasuk rumah sakit yang sebelumnya mengandalkan layanan offline rutin, kini menjawab tantangan tersebut dengan menyediakan layanan telemedisin (Alexandra et al., 2021). Di Indonesia, telemedisin sudah ada sejak lama dan terus berkembang sejak tahun 1985 hingga sekarang dan diatur oleh pemerintah (Wijaya et al., 2022). Telemedisin didefinisikan sebagai penyediaan layanan kesehatan jarak jauh oleh tenaga kesehatan profesional dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk pertukaran informasi tentang diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan dari penyedia layanan

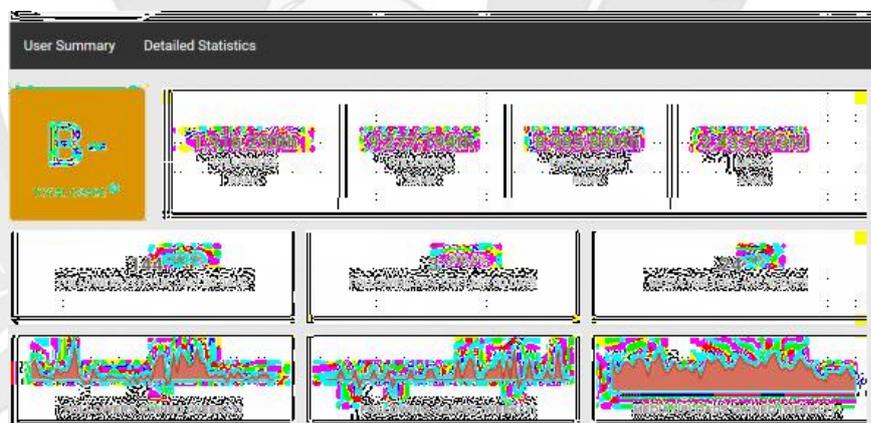
kesehatan untuk kepentingan untuk meningkatkan kesehatan individu dan masyarakat (PERMENKES RI Nomor 20 Tahun 2019).

Ada begitu banyak ragam layanan telemedisin di Indonesia. Ada layanan telemedisin yang berdiri sendiri secara mandiri maupun yang berada di bawah naungan rumah sakit. Tidak banyak aplikasi penelitian yang dikembangkan oleh rumah sakit itu sendiri. Contoh *platform* layanan telemedisin yang juga telah dikembangkan oleh perusahaan teknologi antara lain Halodoc, Alodokter, dan Sehat Q. Contoh layanan telemedisin yang dikembangkan oleh rumah sakit antara lain Aido Health oleh RS Siloam, Halo Hermina oleh RS Hermina, AlteaCare oleh Mitra Keluarga. Setiap layanan telemedisin memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Keunggulan layanan telemedisin yang berada di bawah naungan rumah sakit atau milik rumah sakit adalah adanya sistem yang terintegrasi dengan rekam medis rumah sakit sehingga memudahkan dokter untuk melihat riwayat kesehatan pasien dan riwayat pengobatan serta memudahkan proses telekonsultasi antara pasien dan dokter melalui aplikasi telemedisin karena datanya tersimpan akurat dan dapat dilihat secara cepat dan tepat (Kominfo, 2020).

Untuk pemasaran layanan konsultasi *online*, aplikasi ini menggunakan teknik *digital marketing* melalui Instragram dan TikTok. Hal ini terutama untuk menjangkau pasien dalam lingkup yang lebih luas, tidak hanya pasien yang sudah pernah berobat di rumah sakit saja namun juga pasien baru dan generasi milenial yang ingin segala sesuatu serba cepat dan praktis sebagai target konsumen yang berpotensi. Melalui *platform* sosial media, aplikasi kesehatan milik rumah sakit

ini dapat mempromosikan layanan konsultasinya agar diminati oleh masyarakat Indonesia dari berbagai kalangan.

Fenomena masalah pertama dalam penelitian ini tercermin dari kinerja media sosial Instagram aplikasi kesehatan yang termasuk dalam kategori B- dengan target kategori A sebagai kategori yang paling tinggi. Total *grade* aplikasi adalah B- dengan *engagement rate* di bawah 1 yaitu 0,18 persen menunjukkan adanya masalah di sosial media. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa kemungkinan besar ada masalah pada konsultasi antara pasien dengan dokter karena konten dari aplikasi kesehatan yang dikembangkan oleh rumah sakit ini mayoritas berbicara tentang pelayanan dokter untuk pasien. Pengalaman pasien dan persepsi pasien akan layanan konsultasi yang ia dapatkan menjadi yang utama untuk aplikasi layanan konsultasi kesehatan *online* ini.



Gambar 1.1 Kinerja Instagram - *Engagement Rate* Aplikasi Telemedisin Rumah Sakit XYZ

Sumber: Socialblade.com (2023)

Setelah itu, fenomena masalah kedua adalah aplikasi kesehatan milik rumah sakit ini masih berada pada *rank* yang sangat rendah yaitu 52 dari total 100 *rank* aplikasi kesehatan medis yang digunakan oleh masyarakat Indonesia seperti

tampak pada gambar 1.2 berikut yang menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi kesehatan masih belum merata digunakan oleh seluruh masyarakat Indonesia.



Gambar 1.2 *Overview Rank* Aplikasi Telemedisin Rumah Sakit XYZ  
Sumber: sensortower.com (2023)

Hal ini juga didukung oleh jumlah *followers* yang diperoleh oleh akun instagram aplikasi kesehatan yang fluktuatif dan tidak stabil meningkat. Hal ini dapat dilihat pada gambar 1.3, pada bulan Maret 2022 jumlah *followers* akun instagram aplikasi kesehatan meningkat lalu kemudian turun pada bulan Mei 2022 dan stagnan hingga bulan September 2022. Setelah itu hal ini berulang meningkat pada bulan Oktober 2022 sampai Januari 2023, lalu turun kembali pada bulan Februari 2023 dan stagnan sampai bulan Mei 2023. Adanya fluktuasi ini menunjukkan posisi layanan konsultasi *online* aplikasi kesehatan belum stabil. Hal ini kemungkinan dapat disebabkan oleh adanya masalah saat pasien menggunakan layanan yang perlu ditelusuri lebih lanjut agar pasien tertarik untuk terus menggunakan layanan dan bahkan merekomendasikannya ke orang lain.



Gambar 1.3 Kinerja Instagram Tren *Follower* Aplikasi Telemedisin Rumah Sakit XYZ

Sumber: socialblade.com (2023)

Fenomena masalah ketiga adalah berdasarkan data hasil wawancara dengan manajer aplikasi kesehatan yang dikembangkan oleh rumah sakit swasta XYZ pada tanggal 20 Juni 2022 yang mengatakan bahwa *“Ada komplain dari beberapa pasien mengenai beberapa dokter yang tidak menerima konsultasi tepat waktu sesuai jadwal, sehingga pasien komplain harus menunggu lama dari jadwal yang seharusnya. Biasanya dokter terlambat melayani konsultasi online karena masih melayani pasien offline di rumah sakit. Namun tidak semua dokter begitu.”* Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kesenjangan atau ketidakseragaman karakteristik dokter dalam memberikan pelayanan secara *online* untuk pasien mereka.

Kesimpulan dari tiga fenomena masalah tersebut dapat dianggap mengindikasikan adanya masalah pada pelayanan yang tercermin dari fenomena masalah satu, dua dan juga tiga yang menguatkan indikasi masalah tersebut.

Sosial media aplikasi mencerminkan pelayanan yang diberikan oleh aplikasi karena sosial media tersebut berbicara tentang pelayanan yang diberikan oleh aplikasi telemedisin milik rumah sakit XYZ.

Oleh karena itu dibutuhkan evaluasi lebih lanjut terkait karakteristik dokter dan kaitannya dengan pengalaman konsultasi *online* pasien untuk meneliti lebih lanjut bagaimana sebenarnya pengalaman yang pasien alami saat menggunakan layanan konsultasi *online* dan apakah kemudian pasien berkenan untuk tetap menggunakan layanan dan merekomendasikan layanan kepada orang-orang di sekitarnya. Pada penelitian ini terdapat variabel *Online Patient Experience*, yang menilai bagaimana pengalaman pasien saat konsultasi online, sebagai variabel mediasi antara anteseden *Online Patient Experience* dan dampaknya terhadap variabel *Continue Usage Intention* dan *Intention to Recommend* sebagai variabel dependen.

Satu variabel mediasi *Online Patient Experience* dan dua variabel dependennya yaitu *Continue Usage Intention* dan *Intention to Recommend* dibutuhkan karena aplikasi telemedisin ini merupakan aplikasi yang baru dikembangkan oleh salah satu rantai rumah sakit swasta di Indonesia. Aplikasi telemedisin ini baru berdiri selama 3 tahun, masih berusaha untuk berkembang dan bersaing dengan *platform* telemedisin yang sudah ada sebelumnya dan sudah berdiri mandiri. Oleh karena itu penting untuk dilakukan evaluasi karakteristik dokter pemberi layanan konsultasi *online* yang biasanya melayani konsultasi *offline* di rumah sakit sehingga diharapkan hasilnya dapat memberikan masukan bagi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan pengalaman konsultasi *online*

yang positif demi mempertahankan pasien dan mendatangkan pasien baru untuk rumah sakit.

Karakteristik dokter memiliki peran yang penting dalam pengalaman konsultasi *online* pasien karena pengalaman tersebut berisi interaksi antara dokter dengan pasien. Oleh karena itu penelitian ini melakukan penilaian terhadap karakteristik dokter yang menjadi variabel independen dari penelitian ini yaitu variabel *Professional Knowledge, Physician Rank, Physician Image, Response Speed, Service Commitment, Service Attitude, dan Communication Efforts*. Ketujuh variabel independen ini mencerminkan kemampuan, integritas dan kebajikan dokter yang merupakan karakteristik yang penting dari seorang dokter dalam memberikan pelayanan. (Wan et al., 2020)

Penelitian yang sudah ada (Pogorzelska et al., 2022; Ramaswamy et al., 2020; Orange et al., 2021) lebih banyak menggunakan kepuasan pasien sementara kepuasan pasien memiliki keterbatasan karena lebih banyak kognitif dan harapan pasien. Oleh karena itu, perlu ada konsep baru (Hefner et al., 2019) yang melibatkan pengalaman pasien. Dalam pengalaman pasien terdapat komponen relasional atau fungsional yang dapat dialami oleh pasien. Aspek relasional mengacu pada elemen interpersonal perawatan oleh penyedia layanan kesehatan seperti menunjukkan kasih sayang, menghormati preferensi pasien, melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan, dan membekali mereka dengan pengetahuan untuk mendukung perawatan diri. Harapan dasar bagaimana asuhan diberikan berkaitan dengan faktor fungsional, seperti memenuhi kebutuhan fisik pasien, menjaga lingkungan yang bersih dan aman, berkoordinasi dengan baik

antar spesialis, dan memberikan asuhan tepat waktu (Kumah, E., 2017). Pernyataan ini didukung oleh J.A. Wolf 2014 yang mengatakan pengalaman pasien melibatkan pengelolaan naik turunnya emosi dan fisik yang dialami pasien selama prosedur medis serta memaksimalkan kesehatan sosial, mental, fisik, dan kesejahteraan pasien secara keseluruhan. (Wolf et al., 2014)

Tidak banyak yang menguji pengalaman *online* pasien dengan interaksi antara dokter dan layanan. Banyak penelitian yang hanya menilai bagaimana komentar pasien setelah menerima pelayanan, seperti puas atau tidak puas (Pogorzelska et al., 2022; Ramaswamy et al., 2020; Orange et al., 2021). Oleh karena itu penting untuk menggali bagaimana pengalaman pasien saat berinteraksi dengan dokter baik secara fungsional maupun emosional dari awal mendapatkan pelayanan sampai akhir dilayani oleh petugas kesehatan. Oleh karena itu penelitian ini mencoba untuk mengeksplorasi apa yang bisa menjadi antecedent OPX dan apa dampak dari OPX.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Dari uraian latar belakang di atas tentang variabel-variabel yang digunakan dalam model penelitian dapat dilihat hubungannya dengan fenomena masalah penelitian. Selanjutnya dapat dirumuskan pertanyaan penelitian (*research question*) seperti di bawah ini:

1. Apakah *professional knowledge* mempunyai pengaruh positif pada *online patient experience*

2. Apakah *physician rank* mempunyai pengaruh positif pada *online patient experience*
3. Apakah *physician image* mempunyai pengaruh positif pada *online patient experience*
4. Apakah *response speed* mempunyai pengaruh positif pada *online patient experience*
5. Apakah *service commitment* mempunyai pengaruh positif pada *online patient experience*
6. Apakah *service attitude* mempunyai pengaruh positif pada *online patient experience*
7. Apakah *communication efforts* mempunyai pengaruh positif pada *online patient experience*
8. Apakah *online patient experience* mempunyai pengaruh positif pada *continue usage intention*
9. Apakah *online patient experience* mempunyai pengaruh positif pada *intention to recommend*

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan uraian pertanyaan penelitian di atas, maka dapat dijabarkan satu persatu tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *professional knowledge* pada *online patient experience*

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *physician rank* pada *online patient experience*
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *physician image* pada *online patient experience*
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *response speed* pada *online patient experience*
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *service commitment* pada *online patient experience*
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *service attitude* pada *online patient experience*
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *communication efforts* pada *online patient experience*
8. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *online patient experience* pada *continue usage intention*
9. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *online patient experience* pada *intention to recommend*

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi akademisi dan praktisi manajemen serta administrasi rumah sakit. Bagi akademisi diharapkan penelitian ini dapat membantu memperkaya ilmu khususnya di bidang pelayanan kesehatan untuk membantu memajukan kesehatan masyarakat. Selain itu bagi praktisi manajemen serta administrasi rumah sakit diharapkan penelitian

ini dapat membantu untuk mengembangkan aplikasi telemedisin dengan memberikan masukan bagi dokter dan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien. Hal ini bisa dicapai dengan melihat data hasil analisis faktor yang turut berperan untuk menghasilkan pengalaman positif pasien saat bertelekonsultasi dengan dokter melalui aplikasi telemedisin. Pengalaman positif pasien saat telekonsultasi dengan dokter akan berdampak positif berkelanjutan terhadap penggunaan aplikasi telemedisin.

### **1.5 Sistematika Penelitian**

Penelitian di bidang manajemen rumah sakit ini disusun dalam sistematika dalam sistematika penelitian yang terdiri dari lima bab. Pada setiap bab terdapat urutan penjelasan sesuai judul sub-bab. Dari urutan penulisan lima bab tersebut dapat dibaca alur dan keterkaitan antara satu bab dengan bab lainnya sehingga membuat tulisan ini menjadi satu kesempatan yang utuh sebagai naskah akademis. Adapun penjabaran dari sistematika penulisan bab pada tesis ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tulisan penjelasan latar belakang penelitian serta penjelasan fenomena (*practical gap*) yang menjadi masalah penelitian beserta penjelasan singkat variabel penelitian yang akan digunakan dalam model penelitian. Selanjutnya penjabaran pertanyaan-pertanyaan penelitian (*research question*) yang berasal dari variabel penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan ditutup dengan sistematika penulisan.

## **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan penjelasan tentang dasar teori sebagai kerangka teoritis dari penelitian, penjelasan definisi variabel berikut pengukurannya, serta hasil penelitian-penelitian empiris terdahulu. Dalam bab ini ditulis pengembangan hipotesis penelitian secara berurutan yang kemudian disertai gambar model penelitian (*conceptual framework*) yang akan diuji secara empiris.

## **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan penjelasan singkat tentang objek penelitian, penjelasan unit analisis penelitian, tipe penelitian yang digunakan, pengukuran variabel penelitian, populasi dan penentuan jumlah sampel, tehnik penarikan sampel, metode pengumpulan data, serta diakhiri dengan penjelasan tahapan metode analisis data dengan PLS-SEM

## **BAB IV: PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil analisis dari pengolahan data penelitian yang dimulai dari profil responden, perilaku responden, diikuti dengan analisis deskripsi variabel penelitian, analisis inferensial penelitian dengan metode PLS-SEM beserta pembahasan hasil statistik, terutama hasil uji hipotesis dan diskusinya.

## **BAB V: KESIMPULAN**

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis data penelitian, diikuti dengan penjelasan implikasi manajerial, diakhir dengan catatan tentang keterbatasan dan saran untuk penelitian selanjutnya.