

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Virus corona pertama kali muncul di Wuhan, Cina pada bulan Desember 2020 dan menyebar dengan cepat ke seluruh dunia (Chang & Boudier-Revéret., 2020). Virus corona pertama kali ditemukan di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020 dan kasusnya belum berakhir sampai saat ini. Menurut data dari Satuan Tugas Penanganan Covid-19, kasus Covid-19 di Indonesia sudah mencapai 4.259.143 kasus per tanggal 12 Desember 2021 dan masih terus bertambah setiap harinya. Pandemi virus corona (Covid-19) yang terjadi dan ditetapkan oleh *world health organization* (WHO) di tahun 2020 memiliki dampak yang besar pada industri kesehatan dan rumah sakit. Pandemi ini membuat rumah sakit harus mengubah berbagai sistem dan protokol yang berlaku untuk mencegah penularan Covid-19. Salah satu upaya yang dilakukan untuk tetap melayani pasien dan mengurangi resiko penularan adalah dengan mengembangkan teknologi telekonsultasi di rumah sakit, dengan tujuan untuk melayani pasien yang membutuhkan kontrol ke dokter namun takut untuk pergi ke rumah sakit.

Penurunan jumlah pasien yang berkunjung ke rumah sakit juga cukup signifikan yaitu sekitar 55.63% (Giusman dan Nurwahyuni., 2021). Fenomena ini terkait dengan ketakutan pasien untuk terpapar Covid-19 dan memilih untuk menunda konsultasi ke dokter. Namun banyak pasien dengan penyakit kronis yang butuh untuk tetap berobat, sehingga pengembangan teknologi telekonsultasi bisa menjadi solusi yang baik. Penyesuaian yang dilakukan rumah sakit juga berdampak

pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan. Perubahan protokol kesehatan yang mendadak dan pengembangan teknologi baru, membutuhkan waktu untuk disosialisasikan kepada setiap staff pemberi layanan untuk terbiasa dengan teknologi baru ini dan bisa melayani pasien dengan maksimal.

Telekonsultasi menjadi solusi baru untuk pasien pada masa pandemic COVID-19. Terdapat banyak sekali pilihan layanan telekosultasi kesehatan di Indonesia seperti Aido Health, Halodoc, Good Doctor, Alodokter, Get well, KlikDokter, KlinikGo, ProSehat, Yesdok dan lain-lain. Pasien bisa memilih aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan bisa memenuhi harapan pasien dari segi pelayanan, kemudahan dalam mengakses dan mengoperasikan aplikasi, keamanan data pribadi, pemberian informasi yang lengkap, sistem dalam aplikasi yang baik dan bisa membuat pasien puas dengan layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan keberlanjutan penggunaan aplikasi telekonsultasi.

Penelitian ini berfokus pada aplikasi Aido Health yang digunakan pada beberapa rumah sakit di Indonesia. Selain menyediakan jasa telekonsultasi, Aido Health juga membuka layanan untuk *booking* vaksinasi Covid-19, booking layanan *homecare*, pemeriksaan dan pengambilan sample laboratorium kerumah, dan juga memberikan berbagai informasi terkait dengan kesehatan. Banyaknya aplikasi telekonsultasi yang menjadi kompetitor dari Aido Health membuat kepuasan pasien menjadi salah satu hal yang penting untuk dipertimbangkan dan dicapai demi mendapatkan keberlanjutan penggunaan aplikasi dari pasien. Oleh karena itu,

kepuasan pasien menjadi penting untuk diteliti, dan menjadi target dalam penelitian ini.

Seiring dengan berkembangnya teknologi, semakin luas juga penggunaan *smartphone* di Indonesia. *Smartphone* tidak hanya digunakan sebagai salah satu sarana telekomunikasi, tetapi dapat juga digunakan untuk mengoperasikan banyak variasi aplikasi yang tersedia, salahsatunya aplikasi layana kesehatan. Aplikasi layanan kesehatan ini umumnya menyediakan layanan konsultasi online, layanan pemesanan dan pengiriman obat, *booking* jadwal konsultasi dan lainnya. Aplikasi ini mempermudah dan mempersingkat waktu tunggu untuk konsultasi dan konsultasi bisa dilakukan dimanapun secara online sehingga akan sangat menguntungkan untuk pasien dan juga kualitas konsultasi online tidak jauh berbeda dengan konsultasi yang langsung dilakukan di rumah sakit ataupun klinik (Kludacz-Alessandri et al., 2021). Dengan peningkatan penggunaan aplikasi kesehatan online ini bisa sedikit banyak menunjukkan bahwa masyarakat terbantu dan menyukai metode konsultasi baru ini. Terdapat beberapa faktor yang bisa menjadi pertimbangan seseorang untuk menggunakan aplikasi layanan kesehatan seperti, *trust in application, system quality, e-service quality, information quality, perceived usefulness*, dan *patient satisfaction* terhadap *continuance usage intention*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dreheeb, Basir dan Fabil., (2016) ditemukan bahwa *Satisfaction* berpengaruh langsung pada *Continuance Usage Intention*. Selain itu, hal yang sama juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Kaium., (2020) dan juga Hermawan et al., (2021) di mana *Satisfaction* diakui sebagai penentu yang cukup signifikan dari *Continuance Usage*

*Intention* terhadap layanan kesehatan online medis. Melalui penelitian itu juga ditemukan cukup banyak masyarakat/pasien banyak yang merasa puas dengan aplikasi ini untuk melakukan konsultasi rawat jalan karena pasien merasa dimudahkan dengan lebih singkatnya waktu yang diperlukan untuk mengantri, tidak perlu repot untuk mendaftar dan datang kerumah sakit, menghemat biaya pengobatan dengan lebih terjangkau biaya untuk konsultasi secara online. Oleh karena itu, *Continuance Usage Intention* menjadi penting untuk dijadikan variabel *dependent*.

*Trust in application* dapat kita lihat melalui reputasi dari aplikasi itu sendiri. Pengguna biasanya cenderung memilih aplikasi untuk digunakan berdasarkan penilaian dari pengguna lain, baik melalui penilaian yang tersedia di *app store* atau *playstore*, dan juga yang bersumber dari internet. Apabila aplikasi memiliki penilaian yang tinggi dari banyak pengguna, maka orang akan lebih tertarik dan percaya kepada aplikasi tersebut dan mau mencoba untuk menggunakannya. Terdapat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zagita et al (2019) yang membuktikan bahwa ada pengaruh positif antara reputasi yang baik dan *trust in application* dengan *continuance usage intention* dalam aspek penggunaan layanan kesehatan online. Selain itu ada juga penelitian dari Sugara & Dewantara (2017) dan Irianti & Adi (2017) yang menyatakan bahwa kepercayaan dapat mempengaruhi minat untuk melanjutkan penggunaan suatu aplikasi.

*Information quality* aplikasi telekonsultasi memiliki data pasien dan akan mengelola data tersebut untuk kepentingan pasien dalam melakukan konsultasi kesehatan kepada pihak yang memberi layanan kesehatan, sehingga kualitas dari

informasi yang diberikan harus akurat. Implementasi *information quality* kedalam sistem informasi kesehatan menjadi penting. Terdapat beberapa dimensi yang bisa menggambarkan *information quality* yaitu *relevance*, *completeness*, *timeliness*, dan *usefulness* (Laumer et al., 2017)

*Perceived usefulness* memiliki artian dimana ekspektasi dari pengguna layanan terhadap teknologi yang ditawarkan tercapai atau terkonfirmasi. Melalui ini, biasanya pengguna layanan dapat dengan efektif menggunakan teknologi yang disediakan dan merasakan manfaatnya. Ada beberapa penelitian yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh yang positif terhadap minat untuk menggunakan suatu teknologi atau layanan dengan berkelanjutan. Namun, disisi lain ada juga penelitian yang menyatakan hal yang sebaliknya.

Tingkat kepuasan pasien/ *patient satisfaction* pasien bisa dipengaruhi oleh mudahnya penggunaan aplikasi kesehatan online dan beragam manfaat yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Apabila pengguna merasa terbantu dengan layanan tersebut, maka kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan akan berpengaruh positif dan berpotensi menjadi pemicu utama *continuance usage intention* terhadap teknologi tersebut. Tingkat kepuasan pelanggan bisa diukur dengan indikator *system quality* yang diberikan.

Penelitian ini berfokus kepada layanan telekonsultasi di masa pandemic COVID 19. Kita ketahui bahwa angka penggunaan jasa telekonsultasi kesehatan meningkat di masa pandemik. Penelitian ini memodifikasi penelitian dari penelitian Hermawan. (2021) dimana penelitian ini membahas mengenai aplikasi layanan kesehatan. Modifikasi dari penelitian tersebut dilakukan dengan tujuan

melakukan evaluasi ulang terhadap penelitian dari Kaium *et al.* (2020) dengan penambahan variable *E-Service Quality* karena, pada penelitian tersebut terdapat hubungan negative antara variable *E-Service Quality* ini dengan *continuance usage intention* (tidak konsisten dengan penelitian terdahulu).

Penelitian yang dilakukan oleh Zagita *et al.* (2019) berfokus pada aplikasi telekonsultasi yaitu Alodokter. Sedangkan, pada penelitian ini ingin melihat aplikasi konsultasi yang digunakan oleh beberapa rumah sakit di Indonesia yaitu Aido Health. Aido Health adalah aplikasi yang bergerak di bidang telekonsultasi yang juga menawarkan berbagai pelayanan *home care* seperti pemeriksaan rapid dan PCR, vaskinasi, dan pemeriksaan laboratorium. Telekonsultasi yang diberikan Aido Health berupa fitur *videocall* dengan dokter dan sesuai dengan jam yang sudah dijadwalkan. Pada masa pandemic Covid-19 pengguna aplikasi telekonsultasi meningkat sebesar 600% (Arlinta, 2020) karena banyak pasien yang takut untuk pergi berobat ke rumah sakit (Perkasa, 2020).

Penelitian ini memiliki 5 variabel *independent* yang bertujuan untuk melihat pengaruh *trust in application, system quality, e-service quality, information quality, perceived usefulness*, dan *patient satisfaction* sebagai variable intervening terhadap *continuance usage intention* teknologi telekonsultasi sebagai variable *dependent*. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk menambah literature mengenai aplikasi kesehatan online di Indonesia. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini juga diharapkan bisa bermanfaat bagi PT. Abdi Selaras Cenderawasih dengan pelayanan Aido Health agar bisa meningkatkan performa dari aplikasi dan menarik lebih banyak pengguna aplikasi telekonsultasi di Indonesia.

## 1.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian mengenai variable-variabel yang akan digunakan dan dianalisa dalam model penelitian ini, maka dapat disusun menjadi pertanyaan penelitian (*research questions*) sebagai berikut:

1. Apakah *system quality* mempunyai pengaruh positif pada *patient satisfaction*?
2. Apakah *trust in application* mempunyai pengaruh positif pada *patient satisfaction*?
3. Apakah *e-service quality* mempunyai pengaruh positif pada *patient satisfaction*?
4. Apakah *information quality* mempunyai pengaruh positif pada *patient satisfaction*?
5. Apakah *perceived usefulness* mempunyai pengaruh positif pada *patient satisfaction*?
6. Apakah *patient satisfaction* mempunyai pengaruh positif pada *continuance usage intention*?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan ke-6 pertanyaan penelitian di atas, maka dapat dijabarkan tujuan dari penelitian ini secara rinci sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *system quality* terhadap *patient satisfaction*.

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *trust in application* terhadap *patient satisfaction*.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *e-service quality* terhadap *patient satisfaction*.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *information quality* terhadap *patient satisfaction*.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *perceived usefulness* terhadap *patient satisfaction*.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif *patient satisfaction* terhadap *continuance usage intention*.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini tergolong dalam penelitian kuantitatif dan diharapkan dapat memberikan manfaat yang bisa digolongkan menjadi manfaat teoritis seperti dalam bidang ilmu pengelolaan dan manajemen dari pemberi layanan konsultasi online dan juga aspek praktis dari keberlangsungan layanan konsultasi online.

##### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis yang dimaksud adalah memberikan masukan bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor yang mempengaruhi *continuance usage intention*, khususnya pada bidang telekonsultasi online. Masukan ini dieproleh melalui 1 variabel dependent yaitu *continuance usage intention*. Model penelitian ini akan diuji secara empiris pada pasien di rumah sakit swasta yang ada di Jakarta yang sudah pernah melakukan telekonsultasi dengan dokter.

#### 1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang dimaksud adalah memberikan masukan bagi pengelola rumah sakit swasta dan juga *developer* dari aplikasi telekonsultasi untuk memperhatikan faktor-faktor yang dapat dipertahankan serta ditingkatkan lagi dalam proses kerja aplikasi layanan kesehatan dan telekonsultasi online. Selanjutnya, memperhatikan hal-hal apa saja yang dapat dan perlu diprioritaskan dalam *trust in application*, *system quality*, *e-service quality*, *information quality* dan *perceived usefulness* yang akan berdampak *patient satisfaction* serta peningkatan *continuance usage intention*.

#### 1.5. Sistematika Penelitian

Penelitian ini ditulis dan disusun berdasarkan sistematika penelitian yang terdiri dari lima bab. Masing-masing bab berisi penjelasan yang sesuai dengan judul bab tersebut. Kelima susunan bab ini memiliki alur yang akan menjadi satu kesatuan yang utuh sebagai naskah akademis. Penjabaran dari sistematika penulisan tesis ini disusun sebagai berikut:

##### BAB I: PENDAHULUAN

Bab pertama ini berisi uraian yang menjelaskan latar belakang dari dibuatnya penelitian ini, serta menjabarkan fenomena-fenomena yang berkaitan dengan masalah yang diangkat menjadi *variable* penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini. Kemudian, terdapat uraian mengenai pertanyaan penelitian (*research question*), tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

## BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua berisi uraian teori-teori yang mendasari penelitian ini, dimana setiap variable akan dijelaskan serta dijelaskan mengenai penelitian-penelitian terhadulu yang berkaitan dengan topik penelitian. Kemudian, akan dijelaskan pengembangan hipotesis beserta gambar model penelitian (*conceptual framework*) yang akan dijelaskan secara terinci pada bab ini.

## BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ketiga berisi penjelasan mengenai objek penelitian, unit analisis penelitian, tipe penelitian, operasional variable penelitian, populasi dan sampel, penentuan jumlah sampel, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan dara, serta metode analisis data dengan menggunakan PLS-SEM

## BAB IV; HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keenpat membahas mengenai analisis dari pengolahan data empiris penelitian yang terdiri dari profil dan perilaku responden, analisis deskripsi variable penelitian, analisis inferensial penelitian, dengan metode PLS-SEM dan diskusinya

## BAB V: KESIMPULAN

Bab kelima berisi kesimpulan dari penelitian, implikasi yang dapat diterapkan dari hasil analisis data dan membeberkan keterbatasan penelitian yang ditemukan serta saran untuk penelitian selanjutnya.