

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas penyedia layanan kesehatan kepada masyarakat memainkan peran penting dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Fungsi tersebut dipegang oleh Rumah Sakit yang merupakan institusi penyelenggara layanan kesehatan secara perorangan yang menyediakan layanan mulai dari tindakan pada pasien gawat darurat hingga rawat inap, dengan demikian tanggung jawab yang dipegang oleh Rumah Sakit sangatlah besar dalam menyediakan layanan yang bermutu berdasarkan standar operasional yang telah ditetapkan bagi seluruh masyarakat luas (Permenkes RI No.56/2014). Berdasarkan *World Bank*, Indonesia memiliki jumlah dokter terendah kedua (0,4 dokter per 1.000 penduduk) se-Asia Tenggara pada tahun 2010-2017. Hal ini menyebabkan terjadinya ketidakseimbangan yang mengharuskan adanya sebuah inovasi yang digunakan untuk pemerataan layanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat (Yulaikah & Artanti, 2022).

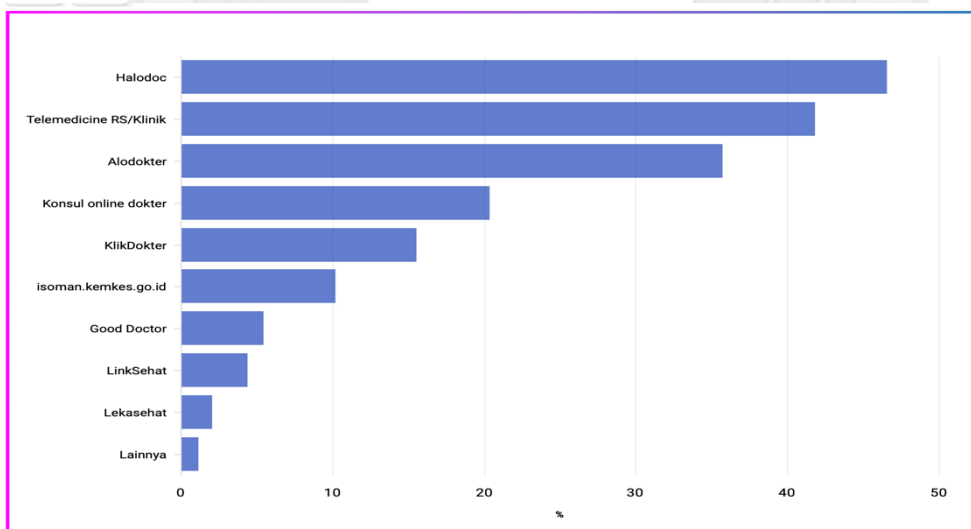
Telemedicine merupakan pemanfaatan teknologi yang digunakan sebagai sarana dalam melakukan layanan kesehatan kepada pasien tanpa mengharuskan pertemuan tatap muka secara langsung antara dokter dan pasien (Rahi *et al.*, 2021). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2019 menerbitkan Permenkes RI No.20/2019 yang mengatur perihal pelaksanaan layanan *Telemedicine* antara fasilitas layanan kesehatan. Peraturan dan Surat Edaran mengenai pelaksanaan *Telemedicine* juga diterbitkan oleh Konsil Kedokteran Indonesia. Perkembangan *telemedicine* di Indonesia cukup signifikan. Berbagai platform yang menyediakan layanan *telemedicine* mulai banyak bermunculan

diantaranya Halodoc, Alomedika, Alodoc, KlikDokter, Klinik Go, Good Doctor, GetWell, Link Sehat, Mobile JKN, Milvik Dokter, dan Grabhealth (Sunaryo, 2023). Dengan adanya *telemedicine* diharapkan dapat menjadi solusi dalam upaya pemerataan layanan kesehatan ke seluruh lapisan masyarakat, terutama bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan jarak dan waktu untuk bisa mengakses layanan kesehatan.

Indikator penting yang harus diperhatikan dalam implementasi pelaksanaan *telemedicine* adalah kepuasan pengguna platform *telemedicine* agar pelaksanaan program *telemedicine* bisa berjalan secara berkelanjutan. Kepuasan sendiri dibagi menjadi dua, yaitu kepuasan secara fungsional, yakni kepuasan yang diperoleh melalui fungsi penggunaan sebuah produk, sedangkan kepuasan secara psikologikal, yaitu kepuasan yang diperoleh melalui penggunaan perlengkapan suatu produk yang biasanya tak memiliki wujud (Herwando & Sitompul, 2021; Orlando *et al.*, 2019). Kepuasan terhadap penggunaan layanan aplikasi *telemedicine* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu diantaranya *performance expectancy*, *perceived need*, *perceived value* dan *perceived ease of use* (Alam *et al.*, 2018; Lari *et al.*, 2004; Amin *et al.*, 2014; Patma *et al.*, 2018).

Fokus penelitian ini, yaitu pada penggunaan aplikasi Halodoc sebagai aplikasi penyedia layanan *telemedicine*. Aplikasi Halodoc menyediakan banyak jenis layanan kesehatan yang dapat dipilih oleh penggunanya yaitu meliputi informasi jadwal konsultasi dokter, diagnosis dokter secara online, vaksinasi *drive thru*, imunisasi, perawatan kesehatan khusus ibu hamil, hingga pengambilan obat dan pengiriman yang dilakukan oleh kurir (Pratama & Mutiara, 2021). Hasil survei Katadata Insight Center (KIC) pada tahun 2022 menemukan bahwa Halodoc

menempati peringkat pertama sebagai layanan *telemedicine* dengan pengguna terbanyak pada masyarakat Indonesia, mencakup sebesar 46,5%, diikuti oleh layanan *telemedicine* yang diadakan oleh klinik atau RS pada peringkat kedua (41,8%), Alodokter (35,7%), konsultasi online langsung dengan dokter (20,3%), KlikDokter (15,5%), isoman.kemkes.go.id (10,2%), dan Good Doctor sejumlah (5,4%), kemudian LinkSehat (4,4%), serta Lekasehat (2%). Penggunaan *telemedicine* atau fasilitas kesehatan lainnya hanya dilaporkan oleh 1,1% responden. (Annur, 2022).



Gambar 1.1 Layanan Telemedicine yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia
 Sumber : Katadata.co.id, 2022

Penggunaan Halodoc oleh tenaga kesehatan dan pasien dapat meningkatkan layanan sehingga menjadi lebih efektif dan efisien, baik dalam memonitoring, evaluasi, maupun pendidikan, dengan beragamnya pilihan layanan kesehatan yang ditawarkan oleh Halodoc, pasien dapat melaporkan penyakit maupun gejala yang sedang diderita pasien dan mendapatkan penanganan profesional oleh tenaga kesehatan yang memberikan layanan terhadap pasien melalui aplikasi Halodoc (Herwando & Sitompul, 2021). Layanan konsultasi dengan dokter dalam platform Halodoc digunakan kapan pun dan dimana pun agar dapat mempermudah pengguna

platform Halodoc tanpa perlu datang langsung ke tempat fasilitas kesehatan secara luring saat pengguna berkehendak untuk berkonsultasi. Selain itu, layanan yang ditawarkan pada konsultasi dokter juga bervariasi dan memanfaatkan berbagai fitur berupa *voice*, *videocall*, atau *chat*. Pada aspek finansial, layanan konsultasi dokter pada platform Halodoc menetapkan tarif untuk setiap konsultasi yang dilakukan per menit yang berkisar antara Rp10.000 sampai dengan Rp50.000, bergantung dari jumlah tarif yang ditentukan oleh masing-masing dokter yang bersangkutan (Sari & Wirman, 2021). Layanan yang paling sering digunakan oleh pengguna adalah konsultasi, janji temu konsultasi dengan dokter atau pemeriksaan di rumah sakit, serta pembelian obat. Halodoc mencatat peningkatan pengguna aktif bulanan yang signifikan. Jika dibandingkan dengan kuartal IV di tahun 2019, Halodoc sudah mencatat kenaikan pengguna aktif bulanan sebanyak 10 kali lipat dari awal mula pandemik (Isna, 2020).

Penggunaan platform Halodoc sendiri masih memiliki beberapa keterbatasan dan masalah bila dibandingkan dengan layanan tatap muka secara langsung. Hambatan dalam penggunaannya yaitu sering ditemukan di lapangan diagnosa penyakit pasien tidak bisa langsung ditangani oleh dokter karena hanya menggunakan ruang pesan singkat atau komunikasi via aplikasi saja, tidak bisa menentukan terapi secara pasti yang akan diberikan karena hanya bersifat konsultasi melalui pesan singkat bukan konsultasi secara langsung, banyak lansia yang tidak bisa menggunakan *smartphone* atau internet sehingga mereka memilih untuk melakukan pengobatan secara tatap muka dan faktor letak geografis di Indonesia menjadi faktor penghambat sulitnya membangun sarana prasarana yang dibutuhkan dalam penggunaan aplikasi Halodoc (Saputra & Dewi, 2022).

Dalam beberapa tahun terakhir ini, layanan kesehatan digital telah banyak berkembang, dan adanya pertumbuhan jumlah pengguna juga membuktikan layanan kesehatan digital telah banyak digemari oleh masyarakat. Hal ini juga didukung oleh sebuah penelitian dari Deloitte Indonesia yang berkolaborasi bersama Bahar dan *Chapters (Center for Healthcare Policy and Reform Studies)* Indonesia. Hasil penelitiannya mengemukakan berkisar 84,4% pengguna layanan kesehatan digital menyatakan puas terhadap layanan yang diberikan, meskipun demikian masih ada hal yang perlu menjadi perhatian karena terdapat sekitar 15,6% pengguna yang tidak puas terhadap layanan kesehatan digital (Ulya, 2019).

Praditya *et al.* (2021) dalam penelitiannya menemukan bahwa tercatat sekitar 6.000 pengguna memberikan rating 1 dari nilai terbaik 5 untuk aplikasi *telemedicine* Halodoc di *Google Play*. Temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi Halodoc dinilai masih sangat kurang memuaskan oleh sebagian pengguna. Ketika pengguna terus menggunakan aplikasi Halodoc, maka pengguna akan mulai mengalami kendala. Aplikasi Halodoc mengalami beberapa permasalahan signifikan yang menghambat kenyamanan pengguna, seperti terungkap dari ulasan pengguna di *Google Play* dan wawancara awal dengan pengguna.

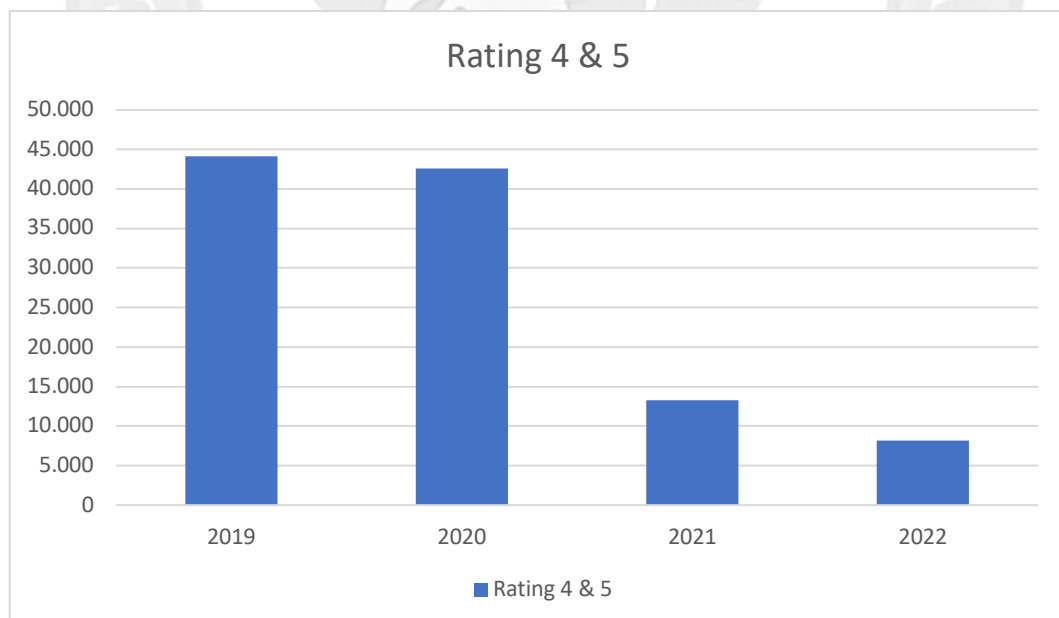
Berdasarkan data yang diambil melalui teknik *scraping* data menggunakan *Scrape Review (Phyton)* dari *Google Chrome* pada halaman situs *Google Play* diketahui bahwa tingkat pengguna aplikasi halodoc yang memberikan ulasan hingga bulan September tahun 2023 adalah sebanyak 127.594 pengguna. Rating pada situs *Google Play* sendiri menggunakan nilai 1 hingga 5, yang menggambarkan tingkat suka pengguna terhadap aplikasi. Semakin tinggi nilai yang diberikan, semakin baik pula nilai ulasan aplikasi tersebut. Nilai 1 termasuk

dalam kelompok “Sangat Tidak Suka”, nilai 2 termasuk dalam kelompok ”Tidak Suka”, nilai 3 termasuk dalam kelompok “Cukup”, nilai 4 termasuk dalam kelompok “Suka”, dan nilai 5 termasuk dalam kelompok “Sangat Suka”. Tabel 1.1 mencakup ulasan pengguna berikut ini menggambarkan rating pengguna terhadap aplikasi Halodoc pada situs *Google Play*.

Tabel 1.1 Rating Pengguna Halodoc pada Situs *Google Play* Tahun 2019-2022

Tahun	Rating 1	Rating 2	Rating 3	Rating 4	Rating 5
2019	653	344	1.037	4.467	39.706
2020	1.139	365	979	3.914	38.718
2021	1.404	251	355	923	12.356
2022	869	146	157	467	7.681

Sumber : Data olahan dari data rating pengguna Halodoc pada situs *Google Play*



Gambar 1.2 Rating 4 & 5 terhadap aplikasi Halodoc
 Sumber : rating aplikasi Halodoc di *Google Play*, 2019-2022

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa terjadi penurunan jumlah pengguna yang memberikan rating 4 & 5 atau termasuk dalam kelompok “suka dan sangat suka” yang semakin mengindikasikan terjadinya penurunan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Halodoc. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan Halodoc masih belum sesuai harapan pengguna karena dari sekian banyak rating positif, namun masih banyak pengguna yang kurang puas dengan aplikasi Halodoc. Ditandai dengan adanya peningkatan ketidakpuasan pengguna dan penurunan yang cukup signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Halodoc dalam beberapa tahun terakhir.

Berdasarkan fenomena gap tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja aplikasi Halodoc belum optimal untuk menunjang tingkat kepuasan pasien. Oleh karena hal tersebut, perlu dilakukan analisis dalam upaya mengoptimalkan layanan agar dapat meningkatkan kembali tingkat kepuasan pengguna sehingga pengguna layanan dapat terus menggunakan layanan halodoc secara berkelanjutan. Perlu diketahui pula faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna maupun penggunaannya. Oleh sebab itu, tujuan penelitian berikut ini ialah guna menjalankan analisis faktor-faktor yang berdampak pada keinginan seorang individu untuk melanjutkan penggunaan aplikasi *telemedicine* Halodoc di Indonesia tahun 2023. Setelah menganalisis faktor-faktor tersebut, diharapkan implikasi dari penelitian ini dapat digunakan oleh penyedia layanan *telemedicine* untuk terus berinovasi agar dapat meningkatkan intensi pengguna untuk terus menggunakan layanan *telemedicine* tersebut, sehingga pelaksanaan program *telemedicine* bisa berjalan secara berkelanjutan.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Bersumber pemaparan latar belakang, maka selanjutnya bisa dirumuskan sejumlah pertanyaan penelitian seperti dibawah ini :

1. Apakah *Performance Expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *Patient Satisfaction*?
2. Apakah *Perceived Need* memiliki pengaruh positif terhadap *Patient Satisfaction*?
3. Apakah *Perceived Value* memiliki pengaruh positif terhadap *Patient Satisfaction*?
4. Apakah *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif terhadap *Patient Satisfaction*?
5. Apakah *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif terhadap *Continuance Intention*?
6. Apakah *Patient Satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *Continuance Intention*?
7. Apakah *Performance Expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap *Continuance Intention*?

1.3 Tujuan Penelitian

Selaras terhadap latar belakang serta rumusan permasalahan, maka tujuan dari penelitian berikut meliputi:

1. Untuk menganalisis pengaruh positif *performance expectancy* terhadap *patient satisfaction*

2. Untuk menganalisis pengaruh positif *perceived need* terhadap *patient satisfaction*
3. Untuk menganalisis pengaruh positif *perceived value* terhadap *patient satisfaction*
4. Untuk menganalisis pengaruh positif *perceived ease of use* terhadap *patient satisfaction*
5. Untuk menganalisis pengaruh positif *perceived ease of use* terhadap *continuance intention*
6. Untuk menganalisis pengaruh positif *patient satisfaction* terhadap *continuance intention*
7. Untuk menganalisis pengaruh positif *performance expectancy* terhadap *continuance intention*

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian berikut, harapannya bisa memberi kebermanfaatannya secara teoritis ataupun praktis yang bisa memberikan wawasan tambahan bagi para pembacanya.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian berikut harapannya mampu memberi sumbangsih pemikiran yang lebih baru terhadap ilmu pengetahuan mengenai hubungan antar variabelnya sehingga bisa dipakai menjadi acuan untuk penelitian ke depannya jika dibutuhkan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian berikut bisa memberi referensi serta menjadi pertimbangan pada aplikasi Halodoc maupun aplikasi *telemedicine* lainnya dalam meningkatkan layanan sehingga mampu diterima dalam berbagai lapisan masyarakat terutama masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan secara cepat.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian berikut disusun ke dalam lima bab yang terbagi secara sistematis, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu menjelaskan mengenai literatur dan kesenjangan fenomena yang ada sebelumnya. Bab ini diawali dengan penulisan latar belakang atas permasalahan penelitian berikut, rumusan permasalahan penelitian, tujuan beserta manfaat dan sistematika penulisannya.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab dua berisikan tinjauan pustaka yang mencakup sejumlah teori yang dijadikan dasar teori ataupun pendukung pada pelaksanaan penelitian berikut. Selain itu, juga ada pemaparan dari model empiris sebelumnya yang hendak dipakai, beserta hasil penelitian terdahulu dan disertai pengembangan hipotesis yang ada.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga menjelaskan metode penelitian yang tersusun atas desain, variabel, metode pengukuran, penetapan sampel dan populasi, sampai teknik pengumpulan data dan analisis serta uji hipotesis. Analisis data dalam penelitian berikut akan memakai PLS-SEM.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat menjelaskan hasil analisis dari perhitungan data dari metode yang sudah ditentukan dan juga interpretasi data dari hasil olah data serta pembahasan temuan. Pada bab berikut juga mencakup profil responden penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima memberikan kesimpulan dari penelitian ini termasuk dengan menjawab rumusan masalah yang telah disusun. Dalam bab ini juga akan disampaikan saran bagi pihak manajemen Halodoc dalam memperhatikan faktor-faktor dalam penggunaan aplikasi tersebut sehingga dapat mendukung kesuksesan platform. Kemudian, juga terdapat saran konstruktif untuk penelitian berikutnya agar dapat memperbaiki kekurangan penelitian ini sehingga meningkatkan mutu penelitian ke depannya.

