

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dalam berbagai industri telah mnegubah bagaimana proses dan layanan yang terjadi dalam dunia bisnis, salah satunya dalam dunia layanan kesehatan berbasis online. Topik kesehatan adalah salah satu topik yang berhasil mencuri perhatian masyarakat. Berdasarkan survei terbaru, ditemukan 65% orang di Jakarta mengakses layanan dan informasi kesehatan melalui aplikasi kesehatan, demikian pula ditemukan 58% penduduk Indonesia mengakses hal serupa. Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan, Indonesia terhitung sebagai salah satu negara dengan jumlah tenaga kesehatan yang rendah yaitu 1,2 tenaga kesehatan per 1000 penduduk dan 70% terkonsentrasi pada area perkotaan. Hal ini merupakan salah satu peringatan perlu adanya inovasi untuk mengurangi kesenjangan layanan kesehatan yang sudah menjadi hak dasar seluruh lapisan masyarakat Indonesia dimanapun dan kapanpun. Selain itu, pengalaman melawan wabah COVID-19 menjadi pembelajaran dan praktik nyata bagi Indonesia bahwa layanan kesehatan berbasis online seperti aplikasi kesehatan online berhasil menjadi jalan keluar untuk menanggulangi kesenjangan tersebut. Peluang ini pun dimanfaatkan oleh para pembuat aplikasi seluler untuk berkompetisi mengembangkan aplikasi-palikasi kesehatan online.

Pemanfaatan teknologi dalam layanan kesehatan sebenarnya telah didiskusikan dan telah dicanangkan dalam resolusi “WHA58.28 eHealth” pada tahun 2005 dalam pertemuan World Health Assembly ke 58 mendesak negara-negara anggota WHO untuk merencanakan layanan telemedis sesuai dengan

kebutuhan masing-masing negara. Regulasi penggunaan telemedis di Indonesia juga telah diatur dalam Permenkes No.20 tahun 2019 yang mengatur mengenai penggunaan, ruang lingkup layanan serta proses pelaksanaan layanan telemedis. Pelaksanaan telemedis ini juga diterbitkan dalam Peraturan dan Surat Edaran Konsil Kedokteran Indonesia. Aplikasi kesehatan online di Indonesia berkembang cukup signifikan bahkan sampai pada era pascapandemi. Di Indonesia terdapat beberapa aplikasi kesehatan online yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia diantaranya terdapat 10 aplikasi kesehatan online yang diminati terbanyak yaitu

Tabel 1.1. Layanan *Telemedicine* & Faskes yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia (2022)

No.	Nama Data	Nilai
1	Halodoc	46,5
2	<i>Telemedicine</i> RS/Klinik	41,8
3	Alodokter	35,7
4	Konsul online dokter	20,3
5	KlikDokter	15,5
6	isoman.kemkes.go.id	10,2
7	Good Doctor	5,4
8	LinkSehat	4,4
9	Lekasehat	2
10	Lainnya	1,1

Sumber: databoks.katadata.co.id (2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 menurut hasil survei Katadata Insight Center (KIC) tahun 2022, Halodoc merupakan layanan telemedicine yang paling banyak digunakan masyarakat Indonesia dengan persentase sebanyak 46,5%. Layanan Telemedicine yang disediakan oleh rumah sakit atau klinik menempati urutan kedua terbanyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dengan persentase 41,8%. Alodokter sendiri digunakan oleh 35,7% responden. Berbagai pilihan aplikasi ini dipakai masyarakat bukan hanya menjadi tempat pilihan untuk mencari berbagai

informasi medis yang akurat namun juga dipakai untuk berkonsultasi dengan dokter, melakukan pemeriksaan penunjang, membeli obat (resep dan non-resep) dan lainnya.

Pemanfaatan aplikasi kesehatan online ini tidak terlepas dari pesatnya perkembangan teknologi seluler dan bertambah banyaknya pengguna telepon seluler yang menjembatani teknologi kesehatan seperti ini masuk kedalam teknologi seluler. Aplikasi kesehatan online ini dinilai menjadi dapat menjadi solusi bagi seluruh lapisan masyarakat karena akses yang mudah dimanapun kapanpun, pemakaiannya yang nyaman dan efisien secara biaya. Goodstats pada tahun 2023 melaporkan Halodoc adalah aplikasi pilihan pertama masyarakat Indonesia dengan jumlah 67,2%. Posisi kedua diduduki oleh Alodokter dengan jumlah sebanyak 15,7%. Fenomena ini menjadi hal yang menarik karena aplikasi Alodokter dirilis 2 tahun lebih cepat dibandingkan dengan Halodoc. Halodoc dan Alodokter adalah perusahaan yang serupa yaitu perusahaan yang menyediakan layanan konsultasi kesehatan daring melalui situs web dan aplikasi. Fasilitas yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut antara lain yaitu fitur chat, janji temu dengan dokter, e-pharmacy, janji pemeriksaan lab, informasi atau artikel kesehatan hingga proteksi kesehatan (Alodokter, 2022).

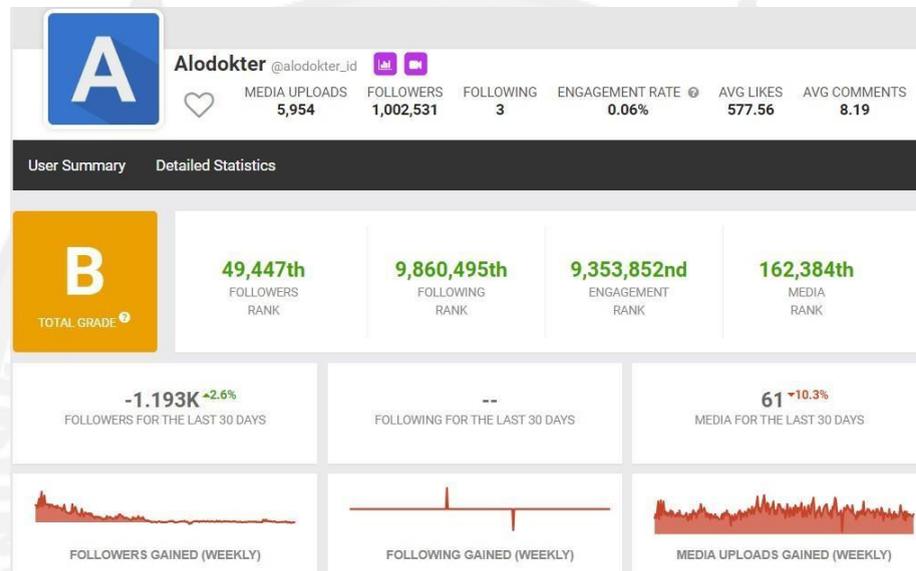
Kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan aplikasi kesehatan. Perkembangan teknologi kesehatan terutama selama dan setelah pandemi, tren penggunaan aplikasi kesehatan meningkat signifikan. Sejak awal pandemi, aplikasi kesehatan mengalami lonjakan pengguna karena kebutuhan akan layanan kesehatan jarak jauh meningkat. Aplikasi Halodoc, Alodokter dan KlikDokter menjadi 3 pilihan utama

bagi banyak orang untuk mendapatkan layanan kesehatan tanpa harus keluar rumah. Pandemi memaksa masyarakat untuk beradaptasi dengan teknologi kesehatan digital dan pola kebiasaan ini terus berlanjut bahkan setelah pandemi mereda.

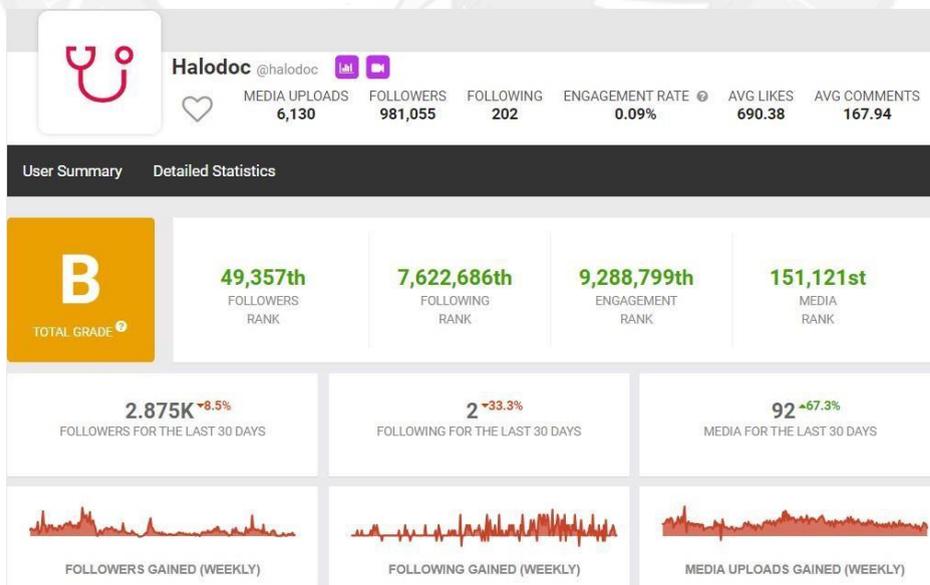
Data yang dirilis oleh Top Brand pada fase 1 tahun 2023, mayoritas dari 8500 responden memilih aplikasi Halodoc sebagai aplikasi andalan mereka di bidang kesehatan dengan nilai sebesar 67,2%. Alternatif pertama yang dipilih adalah aplikasi Alodokter, aplikasi yang dirilis tahun 2014, meraih nilai 15,7% Top Brand Index (TBI). Alternatif kedua yang menduduki posisi ketiga terbanyak adalah KlikDokter perolehan nilai sebesar 10,6%. Sebuah studi yang menganalisis lebih dari 1.000 konsumen Indonesia menemukan bahwa faktor utama dalam penggunaan aplikasi kesehatan digital adalah kemudahan penggunaan (20,3%), biaya layanan (18,9%) dan kualitas diagnosis kesehatan (18,8%). Semua konsumen setuju bahwa faktor-faktor ini sangat relevan dalam menentukan aplikasi kesehatan yang mereka pilih.

Engagement rate juga menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan aplikasi kesehatan. Data dari SimilarWeb menunjukkan bahwa Halodoc memiliki *engagement rate* lebih tinggi dibandingkan dengan Alodokter, hal ini menunjukkan bahwa pengguna lebih sering berinteraksi dengan konten dan layanan yang disediakan oleh Halodoc walaupun jumlah dari pengikut aktif sosial media Alodokter lebih tinggi. Analisis kinerja media sosial akun Alodokter di Instagram dapat memberikan gambaran penting terkait faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi kesehatan Alodokter. Dalam konteks ini, beberapa metrik penting dari media sosial seperti tingkat

keterlibatan (*engagement rate*), jumlah pengikut dan respon pengguna (suka dan komentar) dapat menjadi indikator awal kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, analisis kinerja media sosial aku Alodokter di Instagram menunjukkan bahwa meskipun akun ini memiliki basis pengikut yang besar, namun terlihat adanya kebutuhan signifikan untuk meningkatkan tingkat keterlibatan dan kepuasan pengguna. Hal ini tercermin pada gambar berikut:



Gambar 1.1 Profil Sosial Media Alodokter dari *SocialBlade*
 Sumber: (https://socialblade.com/instagram/user/alodokter_id)



Gambar 1.2 Profil Sosial Media Halodoc dari *SocialBlade*
 Sumber: (<https://socialblade.com/instagram/user/halodoc>)

Secara keseluruhan, kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan aplikasi kesehatan. Aplikasi Alodokter juga terus bersaing untuk memberikan layanan terbaik bagi pengguna mereka. Dengan terus memantau dan menganalisis preferensi dan kepuasan pengguna, penyedia layanan aplikasi kesehatan dapat terus meningkatkan layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin meningkat dan untuk memastikan keberlanjutan serta keberhasilan aplikasi, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) menawarkan kerangka yang komprehensif untuk menganalisis penerimaan teknologi dan kepuasan pengguna (Venkatesh et al, 2012). Berdasarkan teori ini, terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi adopsi teknologi yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions*. Dalam konteks aplikasi kesehatan Alodokter, beberapa faktor yang relevan untuk diidentifikasi adalah *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *information quality* (Venkatesh et al, 2003). *User engagement* atau keterlibatan pengguna memainkan peran penting sebagai mediator dalam hubungan antara faktor-faktor di atas dengan kepuasan pengguna. Keterlibatan pengguna mencerminkan sejauh mana pengguna berinteraksi dengan aplikasi baik melalui penggunaan fitur-fitur aplikasi, frekuensi penggunaan maupun partisipasi dalam komunitas pengguna. Tingkat keterlibatan yang tinggi menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan pengalaman mereka dan cenderung terus menggunakan aplikasi tersebut.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi kesehatan Alodokter, penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor seperti *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *information quality*. Dengan memahami bagaimana faktor-faktor ini mempengaruhi keterlibatan pengguna dan pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pengguna, pengembang aplikasi dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan pengguna. Pendekatan ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga dapat berkontribusi pada keberlanjutan dan pertumbuhan aplikasi kesehatan di kemudian hari. Berdasarkan penjelasan di atas, oleh karena itu dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi kesehatan Alodokter yang dimediasi oleh user engagement.

1.2 Rumusan Masalah

Melalui penjelasan pada latar belakang yang diberikan, jelas bila variabel dalam model penelitian berhubungan dengan fenomena atau peristiwa yang diteliti. Format berikut dapat berguna sebagai penyusunan pertanyaan penelitian.

1. Apakah *performance expectancy* memengaruhi positif terhadap *user engagement*?
2. Apakah *effort expectancy* memengaruhi positif terhadap *user engagement*?
3. Apakah *information quality* memengaruhi positif terhadap *user engagement*?
4. Apakah *performance expectancy* memengaruhi positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi kesehatan Alodokter?
5. Apakah *information quality* memengaruhi positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi kesehatan Alodokter?

6. Apakah *user engagement* memengaruhi positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi kesehatan Alodokter?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penulisan penelitian/studi ini bertujuan mengetahui apakah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *information quality* dan *user engagement* mampu memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi kesehatan Alodokter.

1.3.2 Tujuan Khusus

Terlampir penjelasan dari masing-masing tujuan penulisan studi berdasar pada pertanyaan penelitian/studi sebelumnya.

1. Menguji dan menganalisis *performance expectancy* memengaruhi positif terhadap *user engagement*
2. Menguji dan menganalisis *effort expectancy* memengaruhi positif terhadap *user engagement*
3. Menguji dan menganalisis *information quality* memengaruhi positif terhadap *user engagement*
4. Menguji dan menganalisis *performance expectancy* memengaruhi positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi kesehatan Alodokter
5. Menguji dan menganalisis *information quality* memengaruhi positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Kesehatan Alodokter
6. Menguji dan menganalisis *user engagement* memengaruhi positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Kesehatan Alodokter

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Hasil dari studi ini bisa menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan perihal *performance expectancy*, *effort expectancy*, *information quality*, *user engagement* dan kepuasan pengguna Aplikasi Kesehatan Alodokter, terkhusus di bidang manajemen administrasi rumah sakit. Selain itu diharap dapat menambah konsep baru yang dapat dijadikan rujukan untuk studi berikutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil yang didapat bisa dijadikan landasan dan rujukan bagi pihak aplikasi kesehatan Alodokter serta pengambil keputusan terkait perbaikan dan peningkatan dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi kesehatan Alodokter.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian dibagi menjadi lima bab dan beberapa subbagian yang dijelaskan seperti uraian di bawah.

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab latar belakang dipaparkan permasalahan yang akan diangkat untuk menjadi topik penelitian serta menjelaskan manfaat dari beberapa bidang seperti akademis dan instansi.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dimuat dasar dan landasan teori mengenai pengertian dari seluruh variable yang digunakan dalam penelitian yaitu *Performance expectancy*, *Effort expectancy*, *User engagement*, *information quality* dan Kepuasan pengguna.

Serta dilanjutkan dengan pengembangan hipotesis dan kerangka konsep penelitian yang hendak dipergunakan.

BAB III. METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tentang objek penelitian, desain penelitian, paradigma penelitian, dan jenis penelitian membentuk metodologi penelitian. Selanjutnya, dilanjutkan dengan pembahasan topik penelitian, satuan analisis, konstruk pengukuran, definisi konseptual maupun operasional, skala pengukuran variabel, sumber maupun metode dalam mengumpulkan data, desain sampel, penyusunan angket, teknik analisis data, dan uji pendahuluan.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi data yang didapatkan melalui kuesioner beserta uraian dan analisis pengolahan data yang diperoleh. Bab ini terdiri dari penjabaran profil demografi responden, melanjutkannya dengan menganalisis secara deskriptif dari masing-masing variabel dalam penelitian, lalu menganalisisnya mempergunakan PLS-SEM dan menjabarkan penjelasannya guna memberi pembuktian atas permasalahan dalam penelitian secara perinci.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ditulis kesimpulan hasil analisis data dari penelitian ini disertai oleh implikasi pada bidang manajemen dan keterbatasan penelitian, lalu dilanjutkan dengan saran perbaikan apabila akan dilakukan penelitian lain di masa mendatang.