

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Covid-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2* (SARS-CoV-2)⁽¹⁾. Covid-19 pertama kali ditemukan pada bulan Desember 2019 di Wuhan, Provinsi Hubei, China⁽²⁾. Pada tanggal 12 Maret 2020 WHO mengumumkan Covid-19 sebagai Pandemi⁽³⁾. Jumlah kasus dan kematian dikarenakan Covid-19 terus meningkat, hingga tanggal 12 Maret 2021 total kasus terkonfirmasi positif di dunia sebanyak 118,058,503 jt, sembuh sebanyak 67,2 juta dan meninggal dunia sebanyak 2,621,046 jt orang. Jumlah kasus Covid-19 di Indonesia tanggal 12 Maret 2021 telah mencapai 1,410,134 juta orang terkonfirmasi positif, 140,451 kasus aktif, 38,229 kasus meninggal dan sembuh sebanyak 1,231,454 juta orang⁽⁵⁾.

Covid-19 telah menyebabkan beban berat pada sistem perawatan kesehatan di 223 negara dunia. Penyedia perawatan kesehatan menunda beberapa rutinitas dan layanan rawat jalan karena penyebaran sumber daya medis dalam mengobati pasien Covid-19. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh WHO di 155 negara, mayoritas negara melaporkan gangguan pada pelayanan kesehatan untuk penyakit non-Covid-19. Hal ini dikarenakan kurangnya ketersediaan tenaga kesehatan, pengalihan tenaga kesehatan ke pengelolaan Covid-19, pembatalan perawatan yang direncanakan, dan risiko penularan virus selama kunjungan pasien di fasilitas kesehatan. Kondisi ini memicu modifikasi pada pelayanan kesehatan dan *telemedicine* muncul sebagai alternatif yang berguna dan efisien pada masa pandemi dalam konteks perawatan non- Covid-19⁽⁶⁾.

Pemerintah di berbagai negara telah mencoba untuk mengatasi dampak Covid-19 dengan mengisolasi individu yang terinfeksi, membatasi interaksi sosial, menerapkan beberapa aturan saat keluar rumah, desinfeksi rutin, dan penerapan aturan *lockdown*. Namun, permasalahan utama adalah kurangnya tenaga medis beserta terbatasnya kapasitas di rumah sakit. Pasien harus menghindari pergi ke rumah sakit dan menggunakan teknologi yang tersedia, seperti telepon atau komputer dan aplikasi *telemedicine* untuk berkonsultasi untuk menghindari kontaminasi dari rumah sakit. Telekonsultasi menjadi solusi dalam pelayanan kesehatan seperti yang telah digunakan dalam epidemi sebelumnya seperti Ebola atau SARS⁽⁷⁾.

Telekonsultasi adalah pelayanan konsultasi klinis jarak jauh untuk membantu menegakkan diagnosis⁽⁸⁾. Telekonsultasi termasuk salah satu jenis layanan *telemedicine* yang dapat dilakukan secara tertulis, suara, dan video serta harus tercatat dalam rekam medis sesuai dengan peraturan perundang undangan⁽⁹⁾. Telekonsultasi menggunakan perangkat seperti komputer, telepon, dan laptop untuk melakukan konsultasi antara pasien dan dokter (*teleconsultation*) atau antara dua dokter (konsultasi interprofesional)⁽⁸⁾. Perkembangan teknologi dan pemasyarakatan internet menghadirkan pelayanan telekonsultasi berbasis aplikasi *mobile*. Tujuan telekonsultasi adalah untuk memberikan dukungan medis kepada pasien baik yang terinfeksi Covid-19 atau tidak dan meningkatkan akses ke perawatan kesehatan. Telekonsultasi dapat menghilangkan biaya transportasi dan memungkinkan pasien untuk mengakses dokter secara langsung⁽⁷⁾.

Otoritas kesehatan di banyak negara telah menerapkan pedoman penggunaan *telemedicine* selama pandemi. Amerika telah menggunakan Skype, Zoom, Google Hangouts, dan Apple untuk kunjungan *telehealth* sejak 1 Maret 2020. Italia khususnya di Lazio telah menawarkan layanan digital khusus untuk mendukung

pasien selama pandemi. Pada Maret 2020, pemerintah Prancis mengeluarkan keputusan yang mengizinkan French Health Insurance untuk menanggung semua telekonsultasi medis. China mendorong warganya untuk menggunakan layanan *telemedicine* serta mengusulkan telekonsultasi gratis untuk pasien Covid-19. Inggris, memasukkan layanan *telemedicine* dalam penawaran standar mereka pada perusahaan asuransi kesehatan swasta. Banyak perusahaan yang mengusulkan layanan telekonsultasi bermunculan, menyoroti potensi manfaat dari aplikasi kesehatan tersebut⁽⁷⁾.

Pemerintah Indonesia mengeluarkan anjuran kepada masyarakat untuk menggunakan *telemedicine* dalam melakukan konsultasi dengan dokter dan membeli obat secara online. Anjuran tersebut tertuang dalam Surat Edaran Menteri Kesehatan Nomor Hk.02.01/Menkes/303/2020⁽¹⁰⁾. Tujuan dikeluarkan surat edaran tersebut adalah agar masyarakat dapat meminimalisir kunjungan ke rumah sakit dan beralih menggunakan layanan *telemedicine*⁽¹¹⁾. Kementerian kesehatan menghimbau semua fasilitas pelayanan kesehatan untuk menggunakan dan mengembangkan pelayanan *telemedicine*. Kementerian kesehatan telah menghadirkan aplikasi *mobile* dan *web base* untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan telekonsultasi yaitu aplikasi SehatPedia, Sisure dan Telemenin⁽¹²⁾.

Kementerian Kesehatan bekerjasama dengan Aliansi Telemedik Indonesia (ATENSI) dalam pemanfaatan layanan *telemedicine*. Pelayanan ini dapat membantu masyarakat dalam meminimalisir kunjungan ke fasilitas kesehatan sehingga isolasi mandiri dan *physical distancing* dapat lebih efektif⁽¹³⁾. Terdapat dua belas perusahaan digital yang tergabung yaitu, DokterSehat, Alodokter, Halodoc, SehatQ, KlikDokter, Good Doctor Technology Indonesia, ProSehat, Link Medis Sehat, Klinikgo, Perawatku.id, Aveecena dan Docquity. Kementerian Kesehatan juga telah

bekerjasama dengan Gojek dan Halodoc serta Grab dan Good Doctor Indonesia untuk memberikan layanan telemedik. Masyarakat diharapkan dapat berkonsultasi mengenai gejala kesehatan dan pemeriksaan sendiri (*self assessment*) terkait COVID-19 dengan adanya kerjasama ini⁽¹³⁾.

Berdasarkan Permenkes No.20 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan *Telemedicine* Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan terdapat beberapa jenis *telemedicine*, yaitu : teleradiologi, tele elektrokardiografi, tele ultrasonografi, dan telekonsultasi⁽⁸⁾. Di Indonesia terdapat banyak platform aplikasi telekonsultasi seperti Alodokter, Halodoc, Sehat Pedia, JKN Mobile, SehatQ, KlikDokter, Good Doctor, ProSehat, Link Medis Sehat, serta layanan telekonsultasi yang telah disediakan rumah sakit atau klinik. Berdasarkan survei deloitte Indonesia, persentase pengguna aplikasi kesehatan di indonesia adalah 10%⁽¹⁴⁾. Teknologi kesehatan digital diharapkan dapat memudahkan masyarakat Indonesia yang tinggal tersebar di 17.504 pulau dalam mendapatkan pelayanan kesehatan⁽¹²⁾.

CEO Halodoc Jonathan Sudharta menyebutkan bahwa pengguna aktif aplikasi Halodoc meningkat sebanyak empat kali lipat setelah diumumkan kasus positif pertama di Indonesia⁽¹⁴⁾. Survei yang dilakukan Deloitte Indonesia menyebutkan bahwa pengguna aplikasi Alodokter mengalami peningkatan 1.5 lebih banyak pada masa pandemi⁽¹⁴⁾. Berdasarkan studi yang diselenggarakan oleh *The Conversation* Indonesia terhadap 22 dokter umum dan spesialis dari berbagai daerah di Indonesia, sebanyak 20 dokter telah mempraktikkan telekonsultasi⁽¹⁵⁾. JKN Mobile juga sudah menambahkan fitur konsultasi dalam aplikasinya, dimana pengguna dapat melakukan konsultasi dengan dokter di fasilitas kesehatan tingkat pertama sesuai kartu JKN pengguna⁽¹⁶⁾.

Penelitian yang dilakukan oleh Kearney membandingkan kinerja antara aplikasi kesehatan terkemuka yaitu Alodokter, Halodoc, dan Good Doctor. Study ini berfokus pada faktor utama dalam penggunaan aplikasi, dimana semua pengguna setuju bahwa kemudahan, biaya layanan, dan kualitas diagnosis adalah yang paling relevan. Terdapat kesenjangan yang cukup tinggi dalam empat faktor utama seperti biaya layanan, kualitas diagnosis, dokter yang dipercaya, dan konsultasi spesialisasi. Aplikasi Halodoc memimpin hampir semua faktor kecuali konsultasi dokter spesialis yang merupakan fitur unggulan Good Doctor⁽¹⁷⁾.

Platform aplikasi telekonsultasi memberikan banyak manfaat pada pengguna. Tanggapan pengguna di *playstore* menunjukkan bahwa konsultasi di Halodoc membantu mengatasi keluhan kesehatan, dokter memberikan tanggapan dengan segera, ramah, dan penjelasannya mudah dimengerti, serta membantu masyarakat daerah terpencil untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Tanggapan pengguna pada aplikasi Alodokter adalah konsultasi yang dilakukan bermanfaat dan membantu, jawaban dokter memuaskan, penjelasannya lengkap, serta pelayanan ramah dan cepat tanggap. Tanggapan pengguna pada aplikasi JKN *Mobile* adalah pengguna menyarankan agar dokter yang tersedia dalam memberikan konsultasi ditambahkan dengan dokter di rumah sakit, dan dokter spesialis.

Beberapa pengguna mengeluhkan kualitas layanan aplikasi yang diterima. Tanggapan pengguna di *playstore* menunjukkan bahwa saat konsultasi di Halodoc ada dokter yang memberikan jawaban tidak tepat sasaran, tidak ramah, dan tidak menanggapi dengan segera sehingga pengguna tidak puas. Pengguna pada aplikasi Alodokter mengungkapkan sangat terganggu dengan telepon yang dilakukan oleh operator untuk menawarkan paket berlangganan. Pengguna aplikasi JKN *Mobile*

mengungkapkan sangat terganggu dengan pembaruan sistem yang cukup sering dan stabilitas aplikasi sering terganggu.

Penelitian yang dilakukan oleh Protásio Lemos da Luz tahun 2019 menyimpulkan kelemahan utama telekonsultasi adalah tidak adanya pemeriksaan fisik langsung oleh dokter ke pasien, hal ini dikarenakan proses untuk menegakkan diagnosa merupakan langkah berlapis dan terkadang memerlukan pemeriksaan penunjang. Namun, dalam penelitian ini disimpulkan bahwa telekonsultasi ada sebagai penyempurna pelayanan kesehatan, dan membantu memantau kesehatan pasien⁽¹⁸⁾. Penelitian yang dilakukan oleh Aashima, et.al (2021) memaparkan beberapa manfaat utama telekonsultasi dalam prespektif pasien adalah menghemat waktu, menghemat biaya, kenyamanan, aksesibilitas, serta menjawab kekhawatiran dan pertanyaan pasien. Para pasien mengenali telekonsultasi sebagai pertemuan virtual yang lebih disukai daripada janji temu karena takut terinfeksi Covid-19⁽⁶⁾. Penelitian yang dilakukan oleh Alex Fung et.al (2020) di British, Columbia menyatakan bahwa secara keseluruhan, kunjungan melalui telepon dan virtual dinilai sangat bermanfaat, serta 72% peserta menginginkan perawatan *telehealth* di masa depan⁽¹⁹⁾.

Transisi dan peningkatan penggunaan layanan telekonsultasi secara mendadak ini menghadirkan peluang untuk mengeksplorasi peran telekonsultasi, karakteristik pengguna aplikasi, pemilihan platform aplikasi, serta kepuasan pengguna. Saat seorang pasien memilih menggunakan salah satu platform untuk konsultasi, mungkin saja dia meninggalkan ulasan yang menguraikan terkait perawatan, komunikasi dan tindak lanjut fasilitas. Riset yang dilakukan Power Reviews menemukan bahwa 95% pembeli melihat peringkat dan ulasan saat berbelanja dan 86% menganggap ulasan sangat penting saat membuat keputusan

pembelian. Peringkat dan ulasan adalah alat utama bagi penyedia dalam mengarahkan penjualan, mempelajari apa yang disukai dan tidak disukai tentang suatu produk, proses pembelian, dan kepuasan pengguna⁽²⁰⁾. Platform aplikasi telekonsultasi yang tersedia saat ini sangat beragam, sehingga peneliti ingin mengetahui hubungan antara karakteristik pengguna dan pemilihan platform aplikasi telekonsultasi dengan tingkat kepuasan pengguna. Sehingga nanti dapat disimpulkan apakah anjuran pemerintah terlaksana, dan pengguna puas serta menggunakan kembali.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana hubungan antara karakteristik pengguna dan pemilihan platform aplikasi telekonsultasi dengan tingkat kepuasan pengguna layanan *telemedicine* pada masa pandemi Covid-19 di Sumatera Barat.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah diketahuinya hubungan antara karakteristik pengguna dan pemilihan platform aplikasi telekonsultasi dengan tingkat kepuasan pengguna layanan *telemedicine* pada masa pandemi Covid-19 di Sumatera Barat.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Diketahuinya gambaran karakteristik pengguna yaitu: usia, jenis kelamin, status asuransi, tingkat pendidikan, pekerjaan dan domisili tempat tinggal.
2. Diketahuinya pilihan platform aplikasi telekonsultasi yang digunakan
3. Diketahuinya kepuasan pengguna berdasarkan indikator pada variabel kepuasan, yaitu: kegunaan, kemudahan, kualitas interaksi, dan reliabilitas, pada aplikasi telekonsultasi.

4. Diketuainya hubungan antara karakteristik pengguna dengan tingkat kepuasan pengguna pada masa pandemi Covid-19 di Sumatera Barat
5. Diketuainya hubungan antara pemilihan platform aplikasi dengan tingkat kepuasan pengguna pada masa pandemi Covid-19 di Sumatera Barat

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Bagi Peneliti

Dapat digunakan ssebagai sarana dalam mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan serta meningkatkan kemampuan dalam menganalisis masalah.

- 2) Bagi Pendidikan

Dapat digunakan sebagai salah satu sumber informasi mengenai hubungan antara karakteristik pengguna dan pemilihan platform aplikasi dengan tingkat kepuasan pengguna layanan *telemedicine* pada masa pandemi Covid-19 di Sumatera Barat.

- 3) Bagi penyedia layanan telekonsultasi.

Dapat digunakan sebagai masukan dalam peningkatan layanan telekonsultasi dengan mengetahui hubungan antara karakteristik pengguna dan pemilihan platform aplikasi dengan tingkat kepuasan pengguna layanan *telemedicine* pada masa pandemi Covid-19 di Sumatera Barat.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini menggunakan tiga aplikasi *telemedicine*, yaitu Halodoc, Alodokter, dan JKN Mobile. Pemilihan aplikasi ini didasarkan pada peningkatan jumlah pengguna aplikasi pada masa pandemi Covid-19. Agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian dan penelitian tetap terarah maka penulis membatasi penelitian dengan mengukur empat dimensi kepuasan menurut Bambang P, dkk (2020) yaitu: kegunaan, kemudahan, kualitas interaksi, dan reliabilitas.

