

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era revolusi industri 4.0 saat ini, perkembangan teknologi pada jaringan komputer menyebabkan peningkatan pesat pada bidang telekomunikasi yang ditandai dengan munculnya internet (Putra & Suryanata, 2021). Berdasarkan hasil data survei dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) level kesadaran masyarakat tentang kesehatan terus meningkat sebanyak 51,06% pengguna melakukan pencarian di bidang kesehatan dan melakukan konsultasi dengan ahli kesehatan sebanyak 14.05% (Putra & Suryanata, 2021).

Pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) komputer, atau yang biasa disebut *e-health*, tengah mendapat banyak perhatian dunia. Terutama disebabkan oleh janji dan peluang bahwa teknologi mampu meningkatkan kualitas kehidupan manusia (Huda, 2017). Salah satu bentuk *e-health* yang populer saat ini adalah *telemedicine*. Penggunaan *telemedicine* juga populer di Rumah Sakit pada beberapa tahun belakangan di Indonesia, walaupun sebenarnya istilah *telemedicine* pertama kali disebutkan pada tahun 1970an yang berarti pengobatan jarak jauh (Putri, 2020).

Pandemi COVID-19 yang terjadi pada tahun 2020 menimbulkan tantangan unik untuk pemberian layanan kesehatan di Rumah Sakit. *The World Health Organization* (WHO) menyatakan kesehatan darurat masyarakat peduli internasional mengenai COVID-19 pada tanggal 30 Januari 2020, dan kemudian dinyatakan sebagai pandemi pada 11 Maret 2020. Pada 3 Juni 2021, lebih dari

171 juta kasus telah dikonfirmasi, dengan lebih dari 3,69 juta kematian yang dikonfirmasi terkait dengan COVID-19, menjadikannya salah satu pandemi paling mematikan dalam sejarah (Covid- et al., 2021). Selama pandemi COVID-19, permintaan *telemedicine* terus meningkat untuk meningkatkan kepuasan pasien di pelayanan Rumah Sakit. Alasannya berasal dari kebijakan yang mendorong jarak sosial dan kesediaan publik untuk layanan kesehatan digital. Contoh layanan tersebut di Indonesia diantaranya adalah Halodoc, KlikDokter, Alodokter, Aido (Lai & Tang, 2020).

Telemedicine telah memainkan peran penting dalam upaya melawan pandemi COVID-19, dengan kemampuannya yang unik untuk meminimalkan kontak fisik dokter-pasien, sehingga memutus rantai infeksi, serta kemampuannya untuk mengoptimalkan kapasitas sistem perawatan kesehatan selama lonjakan permintaan. Disisi lain ada beberapa masyarakat masih mengutamakan bertemu dengan dokter langsung untuk berkonsultasi, serta mengambil dan menunggu obat berjam-jam di instalasi farmasi dengan alasan menghindari kesalahan dalam pengiriman obat. Selain itu apabila terjadi kesalahan baik dalam pengiriman obat akan menjadi dampak buruk serta berdampak pada kepuasan pelayanan kesehatan terhadap pasien yang merupakan salah satu prioritas utama di setiap institusi Rumah Sakit (Putra & Suryanata, 2021).

Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan (Kementrian Kesehatan RI, 2004). Baik Rumah Sakit swasta

maupun Rumah Sakit pemerintah sama-sama terus mencari jalan untuk mensukseskan usahanya agar dapat bersaing untuk kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan (Putra & Suryanata, 2021).

Menurut Kotler dan Keller ‘‘2007’’ kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja semakin melebihi harapan, pelanggan sangat puas (Ruslim & Rahardjo, 2016). Kepuasan pasien sebagai perasaan senang karena jasa (pelayanan) yang diterima sesuai dengan harapan. Kepuasan pasien dengan layanan kesehatan, memungkinkan beberapa perubahan positif dalam kualitas pemberian perawatan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi menghasilkan keputusan pasien untuk memilih layanan kesehatan, berniat untuk kembali ke Rumah Sakit tertentu, atau untuk menindaklanjuti janji dengan dokter atau pilihan pengobatan yang direkomendasikan (Batbaatar et al., 2015). Berdasarkan latar belakang di atas maka menarik untuk melihat **Pengaruh Telemedicine Terhadap Kepuasan Pasien di Pelayanan Rumah Sakit Semasa Pandemi Covid-19.**

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dapat disusun untuk membantu proses pencarian pustaka dengan lebih mudah. Proses perumusan masalah ditentukan berdasarkan **PICO(S) framework.**

Tabel 1.1 Membangun Rumusan Masalah Berdasarkan PICO (S) *Framework*

PICO(S)	Alternatif 1	Alternatif 2
<i>Population</i>	Pasien	Pasien Baru
<i>Intervention</i>	Pengaruh <i>Telemedicine</i> terhadap Kepuasan Pasien	<i>Telemedicine</i> pada Masa Pandemi COVID-19
<i>Comparison</i>	Kemampuan <i>Telemedicine</i> untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien	
<i>Outcome</i>	Tingkat Kepuasan Pasien	Peningkatan Kepuasan Pasien
<i>Study Design</i>	Kuantitatif	Semua Studi

Berdasarkan tabel PICO(S) *framework* tersebut, dapat tersusun satu rumusan masalah yaitu :

“Bagaimana pengaruh *telemedicine* dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien pada masa pandemi COVID-19?”

Tabel 1.2 Penyusunan Rumusan Masalah Berdasarkan Topik Penelitian

Topik	Pertanyaan Penelitian
Pengaruh <i>Telemedicine</i> terhadap Kepuasan Pasien pada Masa Pandemi COVID-19	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana media yang digunakan dalam penerapan <i>telemedicine</i> terhadap kepuasan pasien semasa pandemi COVID-19? 2. Bagaimana pengaruh <i>telemedicine</i> terhadap tingkat kepuasan pasien semasa pandemi COVID-19?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis pengaruh *telemedicine* terhadap kepuasan pasien di pelayanan Rumah Sakit dengan pendekatan *literature review*

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi media yang digunakan dalam penerapan *telemedicine* terhadap kepuasan pasien semasa pandemi COVID-19
2. Mengidentifikasi pengaruh *telemedicine* dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien semasa pandemi COVID-19

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Penelitian berfungsi sebagai bentuk nyata dalam menerapkan ilmu dan teori yang diperoleh dan digunakan untuk memenuhi tugas akhir. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *literature review*. Sebagaimana memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Rumah Sakit di Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.

1.4.2 Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Sebagai bahan referensi pembelajaran serta meningkatkan wawasan, pengetahuan, *hardskill*, dan *softskill* mahasiswa sehingga dapat menghasilkan lulusan mahasiswa yang berkompeten di bidang kesehatan.