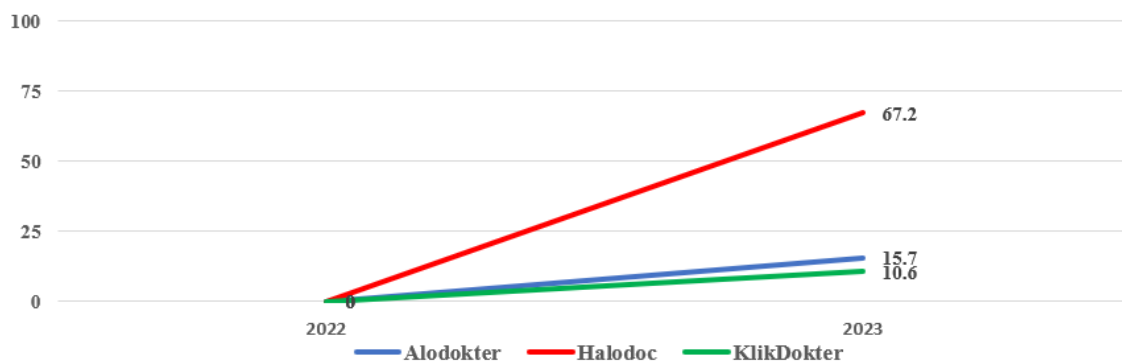


## BAB I PENDAHULUAN

Pola interaksi sosial telah berubah akibat pesatnya pertumbuhan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk pelayanan di bidang medis. Layanan konsultasi kesehatan daring atau *telemedicine* kini semakin marak di masyarakat. Pandemi Covid-19 menciptakan situasi dimana sangat berbahaya untuk langsung mencari layanan medis tanpa risiko kemungkinan tertular atau menyebarkan virus, terutama di tempat berisiko tinggi seperti rumah sakit. Layanan konsultasi kesehatan daring atau *telemedicine* beradaptasi dengan internet dan layanan seluler, sehingga memudahkan akses layanan kesehatan dari segi jarak, waktu, dan biaya. Hal tersebut merupakan solusi alternatif terbaik untuk masalah ini pada saat itu. Layanan konsultasi kesehatan daring atau *telemedicine* di Indonesia, dapat dibagi berdasarkan penyelenggaranya. Pertama yang disediakan oleh rumah sakit / klinik / praktik dokter, dan kedua adalah yang ditawarkan oleh perusahaan *startup* teknologi. Untuk objek penelitian, penulis mengambil tiga layanan telemedis besar (Halodoc, Alodokter, dan KlikDokter) jika dilihat dari perbandingan merek ketiganya, seperti gambar di bawah ini.



Gambar 1 : Perbandingan Merek Layanan Konsultasi Kesehatan Daring

Peningkatan kualitas layanan aplikasi seluler sangat penting untuk kepuasan pengguna dan mengurangi keluhan. Aplikasi Layanan konsultasi kesehatan daring atau *telemedicine* di Indonesia mengalami pertumbuhan selama pandemi COVID-19 sehingga perlu tetap dijaga agar mendapatkan loyalitas jangka panjang dari penggunanya. Mencapai tingkat kepuasan yang tinggi mengarah kepada pembelian kembali dan ikatan emosional yang kuat dengan merek atau perusahaan. Pelanggan yang puas akan semakin loyal terhadap suatu produk atau jasa [1]. Mayoritas pengguna *telemedicine*, yaitu 46%, merasa sangat

senang, dan 42% merasa puas dengan penggunaan layanan telemedis selama pandemi, berdasarkan penelitian terhadap 147 responden yang memanfaatkan telemedis di Makassar [2]. Hasil yang sama diperoleh dari penelitian berbeda yang meneliti mengenai penggunaan aplikasi *telemedicine* untuk pasien dan menemukan bahwa 90% responden merasa puas dengan aplikasi sebagai persyaratan untuk mendapatkan konsultasi dokter dan pengendalian kesehatan selama pandemi COVID-19 di sebuah rumah sakit di Yogyakarta. [3].

Faktor lain yang perlu dicermati dalam keberadaan layanan *telemedicine* selain kepuasan terhadap kualitas layanan yang ditawarkan adalah loyalitas pengguna atau pemanfaatan aplikasi *telemedicine* secara konsisten. Kepuasan pelanggan memegang peranan penting dalam kelangsungan penggunaan, yang merupakan bagian dari loyalitas pelanggan dan merupakan alat utama dalam keberhasilan suatu layanan berbasis aplikasi [4]. Loyalitas terhadap aplikasi *telemedicine* telah diukur terhadap Halodoc di Denpasar, dimana temuan penelitian mengungkapkan bahwa responden sangat loyal menggunakan aplikasi kesehatan Halodoc [5]. Penelitian lain mengungkapkan adanya hubungan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas pelanggan, dimana layanan *telemedicine* yang baik dapat menghasilkan perasaan senang dan bahagia pada konsumen, yang akan mempengaruhi loyalitas penggunaan [6]. Tren positif kepuasan pengguna *telemedicine* memerlukan penyelidikan lebih lanjut mengenai hubungan antara kepuasan dan loyalitas. Telemedis merupakan layanan kesehatan berbasis teknologi yang erat kaitannya dengan *human touch*, namun memerlukan upaya peningkatan kualitas layanan aplikasi atau *m-service quality*.