

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dengan perkembangan teknologi yang ada, layanan kesehatan di era modern sudah mengalami berbagai variasi. Salah satu inovasi yang muncul adalah *eHealth*, yang didefinisikan sebagai penggunaan teknologi komunikasi dalam sektor perawatan kesehatan. Contohnya adalah pemanfaatan Internet, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pengguna (Eysenbach, 2001). Menurut Turner et. al seperti yang dikutip oleh (Matusitz dan Ma, 2010), "*EHealth* memperluas konsep layanan telemedis yang dikenal oleh para profesional kesehatan dan pasien, termasuk layanan telekomunikasi seperti konferensi video, televisi interaktif, telepon, dan faks". Di sisi lain, menurut (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019), "*EHealth* adalah teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan sebagai layanan kesehatan melalui media elektronik". Penggunaan Internet sebagai alat informasi dan komunikasi telah menjadikan Internet sebagai platform yang memenuhi berbagai kebutuhan. Saat ini, peran *eHealth* adalah memberikan layanan daring untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait kesehatan. Dengan tetap tersedianya layanan kesehatan daring yang berkualitas, kemajuan teknologi dan internet di sektor jasa kesehatan seperti Halodoc dapat terus meningkatkan proporsi dan tingkat kesehatan masyarakat Indonesia.

"*E-health* memiliki potensi untuk secara signifikan meningkatkan akses layanan kesehatan, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau kurang terlayani. Melalui konsultasi daring, pasien dapat dengan mudah terhubung dengan penyedia layanan kesehatan, mengurangi kebutuhan untuk kunjungan fisik ke rumah sakit atau klinik. Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan uang, tetapi juga membantu mengurangi beban fasilitas kesehatan, terutama saat permintaan layanan tinggi." (Li, J., & Talaei-Khoei, A. 2018). Teknologi dan internet merupakan suatu hal yang sangat penting dan memberikan dampak yang sangat besar baik pada ilmu pengetahuan maupun kualitas generasi bangsa. Perkembangan teknologi adalah sebuah perkembangan yang dapat mengatur kehidupan manusia menjadi semakin mudah dan semakin solid (Aminullah & Ali, 2020).

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam sektor kesehatan menarik perhatian khusus dari generasi yang tumbuh dalam era digital. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh (Healthworkscollective.com, 2018), sebanyak 87% remaja di Amerika menyatakan bahwa mereka mencari informasi layanan kesehatan secara daring, dan remaja ini cenderung lebih mengandalkan sumber daya digital daripada orang tua mereka untuk mencari informasi kesehatan. Laporan lain yang dihasilkan oleh Pew Study di Amerika (Nbcnews.com, 2003) juga mengindikasikan bahwa konsumen yang lebih muda memiliki kecenderungan lebih besar dalam mencari informasi kesehatan secara daring daripada generasi yang lebih tua di Amerika. Penetrasi

internet di Indonesia tahun 2021 sampai 2022 terdapat 77,02% atau 210.026.796 jiwa dari total populasi 272.682.600 jiwa penduduk Indonesia tahun 2021, meningkat lebih dari 20% dari tahun 2018 menurut *website* (Apjii.co.id, 2020). Dengan banyaknya pengguna internet di Indonesia terutama *digital native* dapat dipastikan dengan adanya perkembangan teknologi kedalam segala bidang. Salah satunya bidang pelayanan kesehatan sangat menguntungkan masyarakat.

Selain berfungsi sebagai *platform* informasi kesehatan daring, eHealth juga dimanfaatkan sebagai wadah komunikasi antara pasien dan dokter melalui berbagai media. Sesuai dengan penjelasan yang diberikan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (World Health Organization, 2020), "pemanfaatan *eHealth* merupakan bagian dari evolusi kesehatan digital yang mengubah cara global manusia memperoleh standar kesehatan yang lebih tinggi." Cara baru ini mencakup pemanfaatan Internet sebagai sarana daring untuk menghubungkan pasien dan dokter dalam komunikasi. Menurut pandangan (Vimalananda et al., 2015), "konsultasi elektronik adalah bentuk komunikasi yang tak sinkron, berupa konsultasi yang tercatat dalam catatan kesehatan elektronik atau berbasis web." Konsultasi daring ini bertujuan untuk memperluas akses pasien dalam berinteraksi dengan dokter tanpa harus bertemu langsung, sehingga mampu memenuhi kebutuhan layanan kesehatan masyarakat secara daring.

Internet menyediakan akses yang mudah ke berbagai sumber informasi kesehatan karena cakupannya yang luas, sehingga saat ini *eHealth* dapat memenuhi kebutuhan layanan kesehatan bagi masyarakat di seluruh dunia, tanpa batasan waktu dan lokasi. Meskipun demikian, dalam pemanfaatan Internet dalam konteks pelayanan kesehatan, timbul juga tantangan dalam komunikasi. Hasil penelitian di Inggris yang dikutip oleh (Malone et al., 2004) menyebutkan bahwa menurut para praktisi kesehatan, memberikan informasi dari Internet sebelum diagnosa berpotensi *menyesatkan* pasien. (Kiley et al., 2002) juga menyatakan, "Tergantung pada sumbernya, informasi kesehatan di *website* bisa menyesatkan atau disalahartikan, yang mengakibatkan tindakan medis yang tidak tepat, seperti kesalahan dalam resep obat daring atau konsultasi kesehatan melalui Internet."

Kesalahan interpretasi ini muncul karena komunikasi yang bersifat tidak langsung atau melalui media, yang sering disebut sebagai Komunikasi Bermediasi Komputer (*Computer Mediated Communication*). Kini, di era digital, website telah mengalami evolusi dari versi 1.0 ke versi 2.0, di mana interaksi terjadi dengan mediasi komputer dan jaringan Internet. Sebagai contoh, eHealth, sebuah inovasi yang populer dalam bidang kesehatan, merupakan website berbasis

Komunikasi Bermediasi Komputer. Hoyt yang dikutip oleh (Thambusamy 2014) menjelaskan, "Peningkatan penggunaan Internet oleh pasien disebabkan oleh faktor seperti akses ke komputer, konektivitas broadband, dan penurunan pertemuan tatap muka dengan dokter. Banyaknya situs web yang menawarkan layanan kesehatan daring, baik dalam mencari layanan kesehatan terbaik maupun layanan dengan biaya yang lebih terjangkau, turut mendorong peningkatan ini."

Di Indonesia, gagasan tentang eHealth didorong oleh perusahaan rintisan (*startup*) lokal yang mengembangkan layanan kesehatan yang berbasis Internet. Seperti yang dikemukakan oleh sumber (id.techinasia, 2017), di Indonesia, semakin banyak startup di bidang kesehatan yang bermunculan, seperti Halodoc. Sesuai dengan informasi dari (Sis.binus.ac.id, 2019), berdasarkan kategori penggunaan, *eHealth* dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu *consumer informatics*, *clinical informatics*, dan *bioinformatics*. Di Indonesia, terutama di dalam aspek *consumer informatics*, terdapat lonjakan pertumbuhan dengan kontribusi dari perusahaan-perusahaan rintisan lokal. Dalam kerangka kategori ini, *eHealth* digunakan secara luas untuk menghubungkan para praktisi kesehatan dengan pengguna di luar jam kerja melalui situs web atau aplikasi berbasis ponsel pintar yang berkaitan dengan kesehatan." Layanan *eHealth* dalam kategori *consumer informatics* telah mengubah cara komunikasi dalam dunia kesehatan di Indonesia.

Dengan banyaknya pengguna internet di Indonesia terutama *digital native* dapat dipastikan dengan adanya perkembangan teknologi kedalam segala bidang. Salah satunya bidang pelayanan kesehatan sangat menguntungkan masyarakat. Perkembangan teknologi di bidang kesehatan ini memberikan manfaat yang besar bagi pelayanan kesehatan. Dengan adanya perkembangan teknologi juga mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan sudah tidak perlulagi untuk berkonsultasi secara tatap muka untuk mendapatkan penanganan dari Dokter di Rumah Sakit. Masyarakat dapat melakukan konsultasi daring melalui aplikasi maupun *website* yang sudah terhubung langsung kepada Dokter yang dibutuhkan.

Perkembangan teknologi dan internet juga telah mengubah cara masyarakat mencari dan memperoleh layanan kesehatan. *E-Health*, yang merupakan penggunaan teknologi komunikasi seperti internet dalam bidang perawatan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan konsumen, telah menjadi salah satu fenomena kontemporer yang signifikan. *E-Health* mempermudah akses pasien ke layanan kesehatan melalui aplikasi atau *website*, sehingga mereka tidak perlu lagi mengunjungi dokter atau rumah sakit secara langsung. Keberadaan teknologi informasi menjadi hal yang bagus untuk dikembangkan dalam rangka mempermudah pelayanan kesehatan, sehingga menjadi lebih efisien dalam pemantauan kondisi kesehatan pasien. IoT

membantu dalam menegakkan diagnosa penyakit menular dan monitoring pasien dari jarak jauh melalui pemasangan wearable device (Rusnawati & Hariyati, 2022).

Halodoc adalah perusahaan digital yang menawarkan konsultasi medis melalui internet. Halodoc didirikan oleh Jonathan Sudharta pada tahun 2016. Dari *smartphone* mereka, pengguna Halodoc dapat memesan obat, mengatur janji temu medis, dan menjalankan tes lab. Layanan tersebut tersedia setiap hari. Halodoc memberikan layanan kesehatan dan pengobatan daring yang mudah diakses bagi masyarakat Indonesia. Sejauh ini, Halodoc telah didistribusikan ke lima puluh kota di Indonesia, menurut informasi yang dikumpulkan dari situs resminya (Halodoc.com, 2022). Salah satu dari dua jenis konsultasi yang dapat diakses oleh pengguna Halodoc adalah konsultasi darurat, di mana prosedur medis digital menangani 68% kasus.

Dengan Halodoc, masyarakat dapat mendapatkan layanan kesehatan dengan mudah dan cepat. Selain itu, biaya konsultasi kesehatan pada umumnya tidak jauh lebih mahal daripada konsultasi rumah sakit. Menurut situs resminya, (Halodoc.com, 2022) memberi orang banyak pilihan, seperti membeli obat-obatan, menjalani tes laboratorium, memilih rumah sakit, asuransi, dan menjadwalkan janji temu daring dengan dokter dan pasien. Salah satu fitur dari aplikasi tersebut adalah fitur "chat dengan dokter", yang memungkinkan dari pasien dapat berbicara dengan dokter melalui saluran obrolan sesuka hati dan menanyakan masalah medis mereka. Dengan alat ini, dokter bahkan dapat mendiagnosa pasien dan bahkan menulis resep untuk mereka minum obat tertentu. Pasien dapat memilih dokter umum dan spesialis serta membayar konsultasi. Pilihan pembayaran HaloDoc termasuk Halodoc Wallet, Go-Pay, dan Kartu Debit/Kredit untuk melakukan transaksi virtual. Halodoc memiliki jumlah trafik tertinggi kedua di Indonesia, menurut penelitian yang dilakukan pada 14 November 2022 oleh (Similarweb.com, 2022) Jumlah pengunjung meningkat 15,16% dari bulan sebelumnya, mencapai 103,3 juta dalam tiga bulan terakhir. Menempati peringkat ke-40 dari semua website di Indonesia.



Gambar 1.1 Traffic & Engagement Analysis Website Halodoc

Sumber : Halodoc.com diakses pada 14 November 2022

Menurut statistik tentang bagaimana industri kesehatan menggunakan situs web dan teknologi internet dan gagasan tentang kepuasan *customer* hingga kualitas dari layanan yang dikemukakan oleh Kevin Keller dan Philip Kotler, Halodoc menawarkan beberapa keuntungan dan akan dapat melayani masyarakat dengan menawarkan dari layanan informasi dan komunikasi kesehatan daring secara tepat waktu. Didefinisikan kepuasan sebagai Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2017). Kepuasan pelanggan adalah ketika pelanggan mengatakan bahwa kebutuhan dan keinginan mereka telah dipenuhi sesuai dengan harapan mereka (Tjiptono, 2012),.

Secara umum, dalam ranah pelayanan (baik yang bersifat tradisional maupun yang berbasis internet), konsep kualitas layanan menjadi elemen esensial dalam kesuksesan pelayanan yang diberikan kepada konsumen (Ramya, Kowsalya, dan Dharanipriya, 2019). Kepuasan pelanggan diartikan sebagai perasaan puas atau tidak puas yang timbul setelah membandingkan performa atau hasil suatu produk dengan harapan yang dimilikinya. Dengan demikian, kepuasan pelanggan terbentuk melalui perbandingan antara ekspektasi dan realitas yang diterima (Khadka dan Maharjan, 2017).

Dalam konteks layanan kesehatan, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan menjadi dua aspek yang sangat penting bagi penyedia layanan kesehatan. Sebagai contoh, dalam penelitian yang dijalankan oleh Permana, Suardika, Sujana, dan Yuesti (2019), ditemukan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Permana et al., 2019). Penelitian lain yang dilakukan oleh Sibarani dan Riani (2017) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas merek memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan (Sibarani dan Riani, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Boadi, Wenxin, dan Bentum-Micah (2019) di rumah sakit di Ghana juga mendukung hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Boadi et al., 2019).

Maka dari itu, peneliti akan meneliti mengenai pengaruh kualitas layanan khususnya pada fitur chat dengan dokter terhadap kepuasan pengguna aplikasi kesehatan Halodoc. Diharapkan Penelitian ini mampu memberikan manfaat yang berarti bagi masyarakat dalam hal penerapan dimensi kualitas layanan *Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, dan Responsiveness*. Demikian alasan peneliti untuk meneliti **“Pengaruh Kualitas Layanan Chat Dengan Dokter Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc”**

## 1.2 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas layanan chat dengan dokter terhadap kepuasan pengguna aplikasi Halodoc.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur besar pengaruh kualitas layanan chat dengan dokter terhadap kepuasan pengguna aplikasi Halodoc.

### **1.3 Pertanyaan penelitian**

Apakah ada pengaruh kualitas layanan chat dengan dokter terhadap kepuasan pengguna aplikasi Halodoc?

Berapa besar pengaruh kualitas layanan chat dengan dokter terhadap kepuasan pengguna aplikasi Halodoc?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian, penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Kontribusi terhadap Perkembangan Teknologi Kesehatan: Penelitian ini diharapkan dapat mendorong kemajuan dalam teknologi kesehatan, khususnya untuk perusahaan seperti Halodoc dan konsultan medis daring lainnya. Dengan melihat tingkat kepuasan pelanggan dan faktor-faktor yang mendorongnya, penelitian ini dapat membantu perusahaan teknologi kesehatan seperti Halodoc terus memberikan pengalaman dan kepuasan pengguna yang lebih baik.
2. Informasi untuk Keputusan Perusahaan: Studi ini dapat membantu perusahaan seperti Halodoc membuat keputusan strategis tentang pengelolaan pengalaman pengguna, pengembangan layanan, dan peningkatan kualitas. Bisnis dapat meningkatkan produk dan layanan mereka dengan memahami kebutuhan dan kebahagiaan orang.
3. Meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan: Pasien dapat mendapatkan perawatan dengan mudah tanpa mengunjungi rumah sakit secara langsung dengan konsultasi medis daring. Studi ini dapat meningkatkan pemahaman.

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Diharapkan bahwa hasil dari studi ini akan memberikan kontribusi berharga pada pemahaman dalam bidang komunikasi kesehatan, terutama terkait pengaruh kualitas layanan aplikasi Kesehatan terhadap penggunanya.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat dalam bentuk pengetahuan

dan pengalaman yang berharga dalam melakukan analisis penelitian dengan menerapkan teori-teori dan konsep yang telah ada.

b. Bagi Halodoc

Dari hasil penelitian ini, diharapkan akan diperoleh informasi yang dapat digunakan sebagai evaluasi bagi *platform* Halodoc.com. Hal ini diharapkan mampu memandu perkembangan lebih lanjut dari *website* ini, dengan mempertimbangkan aspek-aspek dimensi kepuasan pengguna, guna meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang disediakan melalui platform tersebut.

### 1.5 Waktu Penelitian

No	Tahapan Penelitian	Bulan																																							
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1.	Mencari informasi awal penelitian	█	█	█	█	█	█	█	█																																
2.	Penyusunan proposal									█	█	█	█	█	█	█	█																								
3.	Desk Evaluatio n/ Seminar Proposal									█	█	█	█	█	█	█	█																								
4.	Pengumpul an dan pengolaha n data									█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█																
5.	Penyusun an Skripsi bab 4 dan 5																					█	█	█	█	█	█	█	█												
6.	Sidang																																								

