



BAB I

PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tanggal 2 Maret 2020, kasus pertama COVID-19 terdeteksi di Indonesia. Penyebaran virus ini sangat cepat sehingga per tanggal 17 November 2021 tercatat sudah lebih dari 4,25 juta kasus yang terjadi di Indonesia. Diketahui bahwa faktor riwayat kontak menjadi faktor risiko utama dalam penularan COVID-19. Riwayat kontak yang dapat terjadi melalui kontak langsung dengan pasien terinfeksi. Hal inilah yang kemudian membuat pelayanan kesehatan kewalahan dalam menangani lonjakan kasus Covid-19 di berbagai daerah. Bahkan beberapa faskes membatasi pasien yang datang untuk berobat. Diperlakukannya aturan lockdown dan social distancing membuat rengangnya aktivitas sosial di berbagai kota (Efriza, 2021). Ketakutan masyarakat akan virus Corona menyebabkan masyarakat enggan untuk berobat kerumah sakit, tapi disamping itu mereka juga membutuhkan pelayanan medis, hal ini lalu mendorong masyarakat untuk menemukan solusi baru, yaitu dengan pemanfaatan *Telemedicine*. Istilah *Telemedicine* atau Telemedis adalah suatu merupakan layanan kesehatan jarak jauh menggunakan sarana elektronik untuk mendiagnosis, mengobati, mencegah penyakit dan cedera, penelitian dan edukasi, serta pendidikan penyedia layanan kesehatan (Serper dan Volk, 2018).

Kemudahan dalam memberi pelayanan konsultasi kesehatan melalui *Telemedicine* tentunya menemui masalah atau hambatan. Pemerataan pelayanan kesehatan di Indonesia dengan menggunakan *Telemedicine* menemui kendala dan hambatan diantaranya: tidak meratanya persebaran internet khususnya di wilayah-

wilayah pelosok, yaitu daerah terpencil dan juga daerah perkotaan yang mengalami kesenjangan teknologi, masalah sumber daya manusia, penegakkan diagnosis dan terapi dalam *Telemedicine* ditakutkan akan bermasalah dikarenakan kualitas data yang dikirimkan terkadang tidak selalu akurat, sistem pembiayaan jasa yang belum jelas bagi pemberi layanan *Telemedicine*. Selain itu, peraturan undang-undang yang memberikan ruang untuk terselenggaranya *Telemedicine* di Indonesia, yaitu Permenkes 20/2019 hanya mengatur pelaksanaan *Telemedicine* yang dilakukan hanya dalam antar fasilitas pelayanan kesehatannya saja serta tidak memberikan aturan mengenai pelaksanaan praktik kedokteran melalui *Telemedicine* antara dokter dan pasien dalam ranah pribadi melalui perantara aplikasi kesehatan yang saat ini marak diminati oleh Masyarakat Indonesia. Pelaksanaan praktik kedokteran melalui *Telemedicine* tidak dapat disamakan dengan praktik kedokteran konvensional dimana dokter dan pasien dapat bertemu secara langsung. Ada keterbatasan bagi dokter saat melakukan pemeriksaan terhadap pasien melalui *Telemedicine* (Pengurus Besar Ikatan Dokter Indonesia, 2018).

Dengan ditetapkannya Keputusan Menteri Kesehatan RI No HK.07/Menkes/4829/2021 mengenai arahan pelayanan dari *Telemedicine* pada saat Covid-19, memberi respon dimana konsultasi kesehatan yang biasanya dilakukan secara langsung akan dilakukan secara jarak jauh dengan memanfaatkan media dan teknologi yang ada. Layanan media *Telemedicine* ini digunakan sebagai inovasi baru di bidang pelayanan konsultasi kesehatan secara digital dan memerlukan pemantauan secara kuat (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2021). Dengan adanya pelayanan *Telemedicine* (*Online Medical Services*) ini, terutama pada saat era New Normal, yaitu saat perubahan gaya hidup baru selama masa pandemi

Covid-19, diharapkan pemanfaatan teknologi digital di bidang kesehatan ini dapat membantu masyarakat dalam pelayanan kesehatan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan tahun 2021, ditemukan lebih dari separuh pasien (56,57%) tidak puas dengan layanan telekonsultasi. Mayoritas pasien tidak memiliki pengalaman yang baik dengan telekonsultasi karena mereka menganggap bahwa penggunaan platform komunikasi yang ada bukanlah solusi yang tepat (Jannati *et al.*, 2021). Sedangkan pada penelitian tahun 2020, menunjukkan pasien lebih puas dengan konsultasi secara langsung yaitu kunjungan klinis daripada melalui virtual. Permasalahan lain yang juga dirasakan pengguna *Telemedicine* yaitu adanya keterbatasan ruang dan waktu, kesalahan teknis, kurangnya perlindungan privasi dan keamanan data, tidak adanya pemeriksaan fisik, kualitas suara dan video yang kurang serta belum ada kepastian hukum yang mengatur implementasi layanan *Telemedicine* (Itamura *et al.*, 2020). Pada penelitian yang dilakukan pada 2023, didapatkan hasil bahwa angka penggunaan *Telemedicine* menurun daripada di era pandemi. Hal ini kemudian menuju pada hasil penelitian dimana rata-rata responden kurang puas dalam penggunaan *Telemedicine* setelah era pandemi. Mereka menganggap bahwa pelayanan yang diterima mengecewakan dan lebih buruk dari apa yang mereka harapkan (Iguacel *et al.*, 2024). Kepuasan pasien akan kualitas pelayanan *Telemedicine* dapat membantu perkembangannya pelayanan kesehatan di masa yang akan datang. Kualitas tersebut dapat berupa kepercayaan pasien terhadap dokter, hubungan dokter dengan pasien, privasi pasien yang terjaga. Hasil lainnya didapatkan bahwa kepuasan pasien dibentuk oleh tingkat kepercayaan pada dokter dan faktor-faktor yang berhubungan dengan kunjungan lebih dari faktor pasien (Lantheaume *et al.*, 2023).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik melakukan penelitian berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan Telemedicine Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya”. Oleh karena pada penelitian sebelumnya tidak pernah dilakukan dengan responden mahasiswa dan berlatar waktu setelah pandemi Covid-19. Responden mahasiswa sendiri didasarkan terhadap alasan bahwa *Telemedicine* merupakan salah satu bentuk teknologi informasi dan dapat memudahkan mahasiswa mendapatkan informasi yang diperlukan karena memberikan kebebasan kepada mereka untuk mengakses fitur-fitur seperti halnya situs web ataupun forum (Hasan, Soewarno dan Isnalita, 2019). Selain itu, peneliti merasa bahwa mahasiswa adalah kalangan usia yang paling banyak menggunakan ponsel ataupun gawai yang dapat mengakses teknologi informasi. Harapan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya pengguna *Telemedicine*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah ditulis, dapat dirumuskan masalah penelitian:

1. Apakah faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya pengguna *Telemedicine*?
2. Apakah dimensi *Tangibles* layanan *Telemedicine* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya?

3. Apakah dimensi *Reliability* layanan *Telemedicine* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya?
4. Apakah dimensi *Responsiveness* layanan *Telemedicine* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya?
5. Apakah dimensi *Assurance* layanan *Telemedicine* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya?
6. Apakah dimensi *Empathy* layanan *Telemedicine* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini dilakukan adalah untuk menganalisis faktor kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya terhadap penggunaan *Telemedicine*.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya pengguna *Telemedicine*.
2. Menganalisis pengaruh dimensi *Tangibles* dalam layanan *Telemedicine* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Menganalisis pengaruh dimensi *Reliability* layanan *Telemedicine* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Menganalisis pengaruh dimensi *Responsiveness* layanan *Telemedicine* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya.

5. Menganalisis pengaruh dimensi *Assurance* layanan *Telemedicine* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya.
6. Menganalisis pengaruh dimensi *Empathy* layanan *Telemedicine* terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan pelayanan kesehatan terutama dalam bidang teknologi dan informasi khususnya *Telemedicine*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan baru mengenai pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi (*Telemedicine*) dan umpan balik pengguna layanan khususnya dalam kalangan mahasiswa.

2. Bagi Mahasiswa / Responden

Memberikan informasi terkait kinerja *Telemedicine* sehingga pengguna dapat lebih mengoptimalkan fitur yang tersedia dengan baik sehingga menimbulkan rasa puas ketika menggunakannya.

3. Bagi Pengelola layanan *Telemedicine*

Penelitian ini dapat dijadikan evaluasi terhadap kepuasan pengguna layanan aplikasi *Telemedicine* sehingga kinerja *Telemedicine* dapat lebih ditingkatkan ke depannya.

4. Bagi Pemerintah

Memberikan data mengenai sebaran pengguna layanan aplikasi *Telemedicine* dan nilai kepuasan akan pelayan kesehatan yang tersedia sehingga pemerintah dapat mengambil peran dalam optimalisasi layanan *Telemedicine* di Indonesia.

