

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Revolusi industri 4.0 sebagai transformasi teknologi berdampak terhadap proses manajemen sumber daya manusia karena lingkungan organisasi yang berubah berkat keterbukaan akses informasi, untuk meningkatkan layanan keamanan dan kesehatan untuk masyarakat. Saat ini tengah terjadi wabah virus COVID-19 yang menyerang dunia. Virus COVID-19 merupakan jenis virus corona baru diidentifikasi sebelumnya pada manusia dan telah di deteksi bisa menular antar manusia. Merangkum halaman resmi *World Health Organization* (WHO), virus corona adalah keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit flu biasa hingga penyakit yang lebih parah.

Tingginya kasus COVID-19 setiap hari yang terjadi di dunia termasuk di Indonesia, menjadi tantangan tersendiri untuk melakukan pencegahan maupun pengendalian infeksi. Hal ini dikarenakan terus terjadi peningkatan jumlah pasien corona di dunia. Angka kematian akibat virus corona yang semakin tinggi menunjukkan begitu mudahnya virus menyebar dan menyerang system kekebalan imunisasi manusia. COVID-19 secara langsung dan tidak langsung, mempengaruhi sistem kekebalan tubuh manusia, sedangkan sekresi sitokin inflamasi menciptakan kondisi kritis yang menyebabkan kegagalan multi-organ (Yazdanpanah et al., 2020).

Virus ini mudah menular antar manusia, terlebih pada manusia dengan daya tahan tubuh lemah dan memiliki resiko penyakit tertentu. Penyakit penyerta menyebabkan pasien COVID-19 ke dalam lingkaran kehidupan yang ganas dan sangat terkait dengan morbiditas dan mortalitas yang signifikan (Ejaz et al., 2020). Pasien dengan penyakit penyerta harus melakukan semua tindakan pencegahan yang diperlukan untuk menghindari terinfeksi SARS CoV-2, karena mereka biasanya memiliki prognosis terburuk (Sanyaolu et al., 2020). Masa pandemi dibutuhkan upaya pencegahan karena sampai saat ini belum ditemukan pengobatan pasti untuk penderita covid-19, itulah mengapa pengecekan kesehatan menjadi sangat penting.

Skrining kesehatan dengan *medical ceck-up* menjadi alternatif untuk mengetahui tingkat kesehatan dan komorbiditas seseorang. Pemeriksaan kesehatan rutin dipandang efektif dalam mencegah penyakit dan meningkatkan kesehatan serta mengurangi morbiditas dan (Ojong et al., 2020). Layanan *Medical check up* memberikan informasi tentang status kesehatan seseorang dengan serangkaian paket *Medical check up* yang dapat digunakan oleh perseorangan ataupun perusahaan.

Studi yang dilakukan di Riyadh pada tahun 2019 menunjukkan dua ratus delapan puluh delapan (69,57%) peserta mengetahui dengan baik tentang pemeriksaan rutin dan 142 (34,3%) diantaranya melakukan pemeriksaan kesehatan rutin. “Kurangny waktu” dan “Kemalasan” dilaporkan sebagai 2 faktor pencegah paling umum (46% dan 45,2%), masing-masing, dan alasan paling umum yang memengaruhi praktik mereka adalah “masalah kesehatan”

(77,5%) diikuti oleh “kekhawatiran tentang penyakit kronis atau serius” (32,4%) (AL-Kahil et al., 2019).

Tuntutan dan harapan masyarakat akan layanan kesehatan termasuk *Medical check up* semakin meningkat terutama masa pandemi COVID. Tingginya minat skrining kesehatan membuat fasilitas kesehatan berlomba untuk tampil unggul. Pertumbuhan bisnis layanan kesehatan semakin pesat didukung peningkatan teknologi kedokteran, serta tingginya biaya investasi rumah sakit, sehingga setiap rumah sakit berusaha untuk meningkatkan pemanfaatan layanan diantaranya *medical checkup*. Rumah sakit dapat mengkomunikasikan pelayanan yang diberikan, sehingga nantinya jika dibutuhkan masyarakat dapat menggunakan fasilitas yang ada di rumah sakit tersebut sehingga pemanfaatan rumah sakit semakin meningkat (Surtikanthi, 2019).

Meningkatkan persepsi perawatan kesehatan di tempat kerja telah menjadi isu utama di dunia. Sebagian besar masalah kesehatan dihadapi karena kurangnya perangkat manajemen kesehatan. Tingkat perawatan kesehatan dapat ditingkatkan melalui peraturan kesejahteraan kesehatan tempat kerja (Hakro & Jinshan, 2019). Biasanya perusahaan atau instansi tertentu akan mengadakan kerja sama dengan salah satu rumah sakit atau layanan kesehatan tertentu untuk melakukan *Medical check up* terhadap para karyawannya secara rutin. Pelaksanaan *Medical check up* dalam suatu instansi atau perusahaan terkadang dilaksanakan rutin setiap tahun dengan tujuan untuk mengetahui kondisi kesehatan pegawai, seleksi kesehatan calon karyawan, setiap jabatan

atau jenis kedudukan. Setiap tujuan pemeriksaan memiliki kriteria yang belum tentu sama sehingga melalui program *Medical check up* ini kesehatan karyawan maupun calon karyawan dapat dinilai kemampuan dalam melakukan pekerjaan masing-masing.

Pemanfaatan pelayanan kesehatan *Medical check up* secara umum bisa dikatakan baik, tetapi masih ada beberapa yang mengalami kendala dalam pemanfaatan layanan *Medical check up*. Karyawan yang belum melakukan pemeriksaan secara rutin belum menyadari betapa pentingnya melakukan pemeriksaan *Medical check up*. Karakteristik pemanfaatan layanan oleh organisasi antara lain: berorientasi kepada kebutuhan dan keuntungan organisasi, didasarkan pada kebijakan organisasi, jumlah pembelian yang lebih besar dan melibatkan banyak orang dalam proses pemanfaatan layanan (Kotler & Armstrong, 2008).

Pelaksanaan *medical check up* yang diadakan di sebuah instansi ataupun perusahaan dalam satu tahun sekali tentunya juga membutuhkan persiapan sedemikian rupa dan matang. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk memperlancar proses pelayanannya. Pada dasarnya pemanfaatan layanan *medical chek-up* merupakan hasil dari interaksi antara pengguna jasa pelayanan dan penyelenggara jasa. Interaksi ini merupakan suatu hal yang sangat kompleks dan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pemanfaatan layanan *medical check up* memiliki faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan seperti sosiobudaya, organisasi, konsumen dan provider.

Faktor sosiobudaya meliputi berbagai hal yang berkaitan dengan teknologi yang maju, dalam hal ini adalah teknologi yang berkaitan dengan kesehatan dan norma-norma yang berlaku di sebuah masyarakat. Faktor yang berhubungan dengan organisasi diantaranya fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan, kemudahan secara geografis bagi konsumen, akseptabilitas konsumen, keterjangkauan dari berbagai hal, struktur organisasi dalam pelayanan kesehatan tersebut, dan proses pelayanan kesehatan tersebut agar bisa memberi kepuasan pada konsumen. Faktor yang berhubungan dengan konsumen terkait dengan tingkatan penyakit yang diderita konsumen baik penyakit ringan hingga berat, mobilitas konsumen, kecacatan atau masalah kesehatan serius yang dialami oleh konsumen, aspek sosiodemografi (meliputi usia, status perkawinan, jenis kelamin, agama, tempat tinggal), aspek sosiopsikologi (persepsi penyakit, kepercayaan, dan lain-lain) serta aspek sosioekonomi (pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jarak rumah dengan pusat layanan kesehatan, dan kebutuhan akan pelayanan kesehatan). Faktor yang terkait dengan provider termasuk kemampuan petugas kesehatan untuk menyediakan pelayanan kesehatan tersebut kepada masyarakat secara langsung

Klinik Telkomedika, sebagai salah satu lembaga kesehatan yang memiliki program pelayanan kesehatan layanan unggulan yaitu *Medical check up*. Klinik ini berdiri sejak tahun ... dan sampai sekarang sudah bekerja sama dengan lebih dari 50 perusahaan baik swasta maupun BUMN. Berbagai keunggulan-keunggulan Klinik Telkomedika menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian ditempat tersebut memiliki fasilitas yang lengkap seperti

laboratorium, layanan apotek (telemedika farma), optik, hemodialisa, fisiotherapi. Klinik Telkomedika juga memiliki jaringan provider yang banyak yang terdiri dari mitra klinik, Rumah Sakit, apotek dan lain-lain. Sistem Informasi yang memadai juga menjadi kekuatan untuk menarik pelanggan menggunakan layanan Klinik Telkomedika.

Klinik Telkomedika dalam menjaga jalinan hubungan serta kepercayaan pasien *medical check-up* selalu berusaha meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pasien, sehingga pasien merasa puas dan mau memanfaatkan layanan *medical check-up* di Klinik Telkomedika. Terlebih di sejak pandemi, antusiasme permintaan pelanggan terhadap pemeriksaan kesehatan meningkat terutama perusahaan yang tidak semuanya memiliki kebijakan *Work From Home* (WFH). Saat pandemi ini MCU dalam paket lengkap terjadi penurunan, namun skrining Covid19 pencapaiannya meningkat lebih 100%. Pelayanan Klinik Telkomedika selalu mengupayakan untuk memberikan layanan *medical check-up* sesuai dengan harapan bahkan lebih dari yang diharapkan pasien yang sesuai dengan protokol kesehatan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pemanfaatan Layanan *Medical check up* oleh Pelanggan di Klinik Telkomedika pada Masa Pandemi Covid-19”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana faktor sosiobudaya mempengaruhi pemanfaatan Layanan *Medical check up* oleh Pelanggan di Klinik Telkomedika pada Masa Pandemi Covid-19?
2. Bagaimana faktor organisasi mempengaruhi pemanfaatan Layanan *Medical check up* oleh Pelanggan di Klinik Telkomedika pada Masa Pandemi Covid-19?
3. Bagaimana faktor konsumen dapat mempengaruhi pemanfaatan Layanan *Medical check up* oleh Pelanggan di Klinik Telkomedika pada Masa Pandemi Covid-19?
4. Bagaimana faktor provider dapat mempengaruhi pemanfaatan Layanan *Medical check up* oleh Pelanggan di Klinik Telkomedika pada Masa Pandemi Covid-19?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh faktor sosiobudaya terhadap pemanfaatan Layanan *Medical check up* oleh Pelanggan di Klinik Telkomedika pada Masa Pandemi Covid-19.
2. Mengetahui pengaruh faktor organisasi terhadap pemanfaatan Layanan *Medical check up* oleh Pelanggan di Klinik Telkomedika pada Masa Pandemi Covid-19.

3. Mengetahui faktor konsumen terhadap pemanfaatan Layanan *Medical check up* oleh Pelanggan di Klinik Telkomedika pada Masa Pandemi Covid-19.
4. Mengetahui pengaruh faktor provider terhadap pemanfaatan Layanan *Medical check up* oleh Pelanggan di Klinik Telkomedika pada Masa Pandemi Covid-19.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelien ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Dapat mengetahui pengaruh terhadap pemanfaatan layanan *medical check up* oleh pelanggan di Klinik Telkomedika pada Masa Pandemi Covid-19.

- b. Bagi Pihak Penyedia Layanan Kesehatan

Hasil penelitian ini nantinya bisa dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen klinik Telkomedika sehingga dapat memperbaiki, mempertahankan, dan meningkatkan kinerja pelayanan di Klinik.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini harapannya dapat memberikan pengetahuan dan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan layanan *medical check-up* pada Masa Pandemi Covid-19.



