

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Penyakit Coronavirus 19 (COVID-19) adalah infeksi saluran pernafasan yang disebabkan oleh *Novel Coronavirus* (SARS-CoV-2). Sudah satu tahun lebih penyakit COVID-19 menjadi masalah kesehatan di hampir semua negara di dunia. Hingga 13 September 2021, di Indonesia tercatat sebanyak 4.170.088 orang terkonfirmasi positif COVID-19 dan terdapat 139.165 kasus kematian (CFR:3,3%) terkait COVID-19 yang dilaporkan (Infeksi *Emerging* Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021).

Seiring dengan meningkatnya kasus COVID-19, beberapa isu bermunculan diantaranya pembatasan jumlah pasien rawat jalan dan jadwal praktek dokter serta efisiensi semua sumber daya di rumah sakit (Harahap and Ikanandia, 2021). Survei MarkPlus terhadap 110 responden di Indonesia mencatat 71,8% konsumen memilih untuk tidak mengunjungi fasilitas kesehatan, stigma COVID-19 serta ketakutan terhadap sumber kontaminasi membuat pasien enggan melakukan kunjungan balik ke poliklinik spesialis atau rumah sakit (Mahasiswa Pascasarjana *Intermediate Public Health*, 2020).

Keterbatasan rumah sakit serta pembatasan layanan yang terjadi, menimbulkan penundaan maupun hambatan terhadap pelayanan kesehatan rutin serta meningkatnya morbiditas dan mortalitas pasien dengan penyakit

yang tidak berkaitan dengan pandemic COVID-19 khususnya penyakit kronis (Mahasiswa Pascasarjana *Intermediate Public Health*, 2020). Selain itu, di Indonesia jumlah kunjungan pasien di rumah sakit menurun sebesar 46,3% dan 48% penurunan kunjungan banyak terlihat di ruang rawat jalan (Rhatomy and Prasetyo, 2020). Situasi ini berdampak pada penurunan kualitas pelayanan kesehatan bagi penderita penyakit kronis esensial dan berdampak besar terhadap performa suatu rumah sakit.

Untuk menghindari *backlog* yang berlebihan dalam perawatan kesehatan saat ini dan di masa depan, tantangannya adalah bagaimana menyediakan perawatan kesehatan berkualitas tinggi dan berkelanjutan di klinik rawat jalan selama pandemi, sambil membatasi potensi penyebaran virus (Hollander & Carr, 2020 dalam Barsom *et al.*, 2021). Perlu adanya model pengobatan baru yang dapat menghindari kontak tatap muka antara dokter dan pasien selama pandemi COVID saat ini. (Greenhalgh., Wherton., Saw., & Morrison, 2020).

Kemajuan teknologi menawarkan dokter dan pasien kesempatan untuk menggunakan teknologi secara adaptif dan berbeda, yang dapat mengarah pada pengembangan model konsultasi baru. (Greenhalgh *et al.*, 2018). Survei Markplus menunjukkan di Indonesia pada tahun 2020 tercatat sebanyak 61,8% responden mengharapkan institusi menyediakan layanan konsultasi secara *online*. Hasil penelitian yang dilakukan Barsom *et al* (2021), menggunakan konsultasi video adalah solusi yang baik untuk melanjutkan perawatan medis

selama pandemi. Namun, konsultasi video tidak boleh dilihat sebagai pengganti perawatan medis standar selama pandemi, melainkan sebagai pilihan dalam perawatan medis umum untuk perawatan lanjutan dan konsultasi pasien.

Dalam berbagai konteks layanan dan spesialisasi klinis, seperti spesialis perawatan diabetes, spesialis perawatan akut pediatrik, spesialis perawatan paliatif, perawatan primer, klinik onkologi, dan pengaturan perawatan kesehatan mental, video digunakan untuk melakukan konsultasi dalam pemberian perawatan kesehatan rutin. (Thiyagarajan *et al.*, 2020). Penelitian ini akan difokuskan pada poliklinik spesialis rawat jalan RS Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, khususnya di poliklinik spesialis penyakit dalam. Jumlah kunjungan pasien di poliklinik spesialis penyakit dalam pada tahun 2020 merupakan terbanyak kedua setelah poli obstetri dan ginekologi yaitu tercatat sebanyak 1539 kunjungan (BPJS) dan 220 kunjungan (umum).

Kepuasan dianggap penting karena dapat mempengaruhi hasil pengobatan dan keputusan pasien tentang keberlanjutannya (Hawrysz, Gierszewska and Bitkowska, 2021). Keluhan dan ketidakpuasan yang terjadi terhadap layanan yang diberikan dokter poliklinik spesialis rawat jalan seringkali ditemukan. Berdasarkan data laporan indikator mutu Pelayanan RS UAD Yogyakarta tahun 2019-2020 diperoleh keluhan pasien terkait layanan dokter meliputi (1) jadwal kedatangan dokter diruang rawat jalan yang tidak sesuai dengan jadwal yang tertera, (2) permasalahan interaksi dokter-pasien dalam pelayanan, dan (3) masalah informasi perubahan jam praktek yang

mendadak. Tindakan yang diberikan ketika menangani pasien akan menjadi perhatian dan penilaian pasien. Pelayanan yang kurang memuaskan dan dirasakan tidak sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada di Rumah sakit akan membuat pasien kurang puas. Sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan, RS UAD saat ini baru akan memperkenalkan program *telemedicine* sebagai produk inovasi jasa berupa layanan konsultasi *online*.

Manfaat menggunakan konsultasi video telah dieksplorasi secara luas sebagai hasil dari berbagai temuan penelitian sebelumnya, termasuk kemampuan untuk mengurangi janji temu fisik dan waktu perjalanan (Scherer *et al.*, 2021), adanya umpan balik visual diantara pasien dan penyedia layanan kesehatan (Barsom *et al.*, 2020), peningkatan akses dan kenyamanan bagi pasien, modernisasi praktek perawatan primer, potensi penghematan waktu bagi dokter (Thiyagarajan *et al.*, 2020). Selanjutnya, jika dibandingkan dengan konsultasi tatap muka, konsultasi klinis yang dilakukan melalui kunjungan video dikaitkan dengan kepuasan pasien yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah tanpa perbedaan dalam hasil klinis (Ramaswamy *et al.*, 2020). Namun dalam pelaksanaanya di RS UAD pelayanan konsultasi menggunakan video sejak awal di perkenalkannya animo masyarakat ternyata rendah, hal ini disebabkan karena biaya yang dibebankan untuk mendapatkan layanan tersebut lebih tinggi daripada layanan tatap muka.

Untuk mengevaluasi dan memvalidasi penggunaan konsultasi video dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dengan konsultasi profesional yang dilakukan dokter melalui video merupakan faktor penting dan memerlukan penelitian lebih lanjut. Jika kepuasan pasien sudah dapat ditentukan, pembuat kebijakan dapat diarahkan untuk melakukan implementasi yang berkelanjutan (Kruse *et al.*, 2017). Selain itu, kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan masih menjadi hal yang menarik untuk diteliti, karena kepuasan pasien dapat mempengaruhi loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan (termasuk rumah sakit) dan kebutuhan rumah sakit untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan (Susanto & Nuryakin., 2018).

Fokus penelitian sebelumnya berkaitan dengan penggunaan *platform* tertutup seperti *Facebook* atau *Microsoft teams* (Greenhalgh., Wherton., Saw., & Morrison, 2020), *Skype* atau *Face time* (Greenhalgh *et al.*, 2018), dan *Zoom* (Vandekerckhove *et al.*, 2020). Penggunaan semua sarana teknologi yang tersedia untuk transmisi video (*Skype*, *WhatsApp*, *Facetime* dll) diperbolehkan, bersama dengan solusi lain yang khusus dikembangkan untuk konsultasi jarak jauh (Richardson and Aissat, 2020). *WhatsApp* adalah alat komunikasi yang menarik perhatian masyarakat diseluruh dunia dan paling banyak digunakan, termasuk oleh dokter dan pasien. Tidak dapat dipungkiri bahwa selama 10 tahun terakhir, pertumbuhan internet di Indonesia meningkat secara signifikan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pengguna, penetrasi, dan juga dari segi kualitas koneksi. Fakta tersebut juga didukung dengan maraknya penggunaan berbagai

perangkat mobile oleh berbagai lapisan masyarakat di Indonesia (Nuryakin & Farida, 2016). Data survey ('Hootsuite (We are Social) Indonesian Digital Report 2020) di Indonesia tercatat sebanyak 84% pengguna *Whatsapp* berada pada rentang usia 16 sampai dengan 64 tahun dan menduduki peringkat ke 2 terbanyak setelah *Youtube*.

Faktanya, terlepas dari banyak manfaat yang dirasakan, hanya sedikit penelitian yang tersedia tentang tingkat bukti untuk rekomendasi mengenai penggunaan *whatsapp* dalam pengaturan klinis dan perawatan pasien (De Benedictis *et al.*, 2019). Ada kebutuhan untuk memverifikasi tingkat bukti yang direkomendasikan terkait penggunaan konsultasi video melalui layanan *whatsapp* dengan pasien dalam *setting* klinis tertentu dan hasilnya pada perawatan pasien serta indikator kinerja utama yang terkait langsung dengan mutu layanan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, fenomena ini menarik peneliti untuk mengangkat topik penelitian yang berjudul “Pengaruh Penggunaan Konsultasi Video Melalui *Platform WhatsApp* Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Spesialis Rawat Jalan RS Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh penggunaan konsultasi video melalui *platform WhatsApp* terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Spesialis Rawat Jalan RS Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah menganalisis pengaruh penggunaan konsultasi video melalui *platform WhatsApp* terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Spesialis Rawat Jalan RS Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien sebelum dan setelah diberikan layanan konsultasi video melalui *platform WhatsApp* pada pasien Poliklinik Spesialis Rawat Jalan RS Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien sebelum dan setelah diberikan layanan tatap muka pada pasien Poliklinik Spesialis Rawat Jalan RS Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
- c. Menganalisis perbedaan kepuasan pasien sebelum dan sesudah diberikan layanan konsultasi video melalui *platform WhatsApp* pada kelompok intervensi di Poliklinik Spesialis Rawat Jalan RS Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
- d. Menganalisis perbedaan kepuasan pasien pada kelompok konsultasi video dan kelompok tatap muka di Poliklinik Spesialis Rawat Jalan RS Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Menjadi acuan dalam proses pembelajaran dan menambah wawasan tentang pemasaran jasa pelayanan kesehatan khususnya terkait dengan masalah pengaruh penggunaan konsultasi video melalui *platform WhatsApp* terhadap kepuasan pasien poliklinik spesialis rawat jalan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi sumbangan pemikiran untuk melakukan penelitian lebih lanjut di kemudian hari
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi kepustakaan mengenai pengaruh penggunaan konsultasi video melalui *platform WhatsApp* terhadap kepuasan pasien di poliklinik spesialis rawat jalan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pasien Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam

Hasil penelitian ini dirasakan oleh pasien yang menggunakan jasa pelayanan konsultasi medis melalui video sebagai mutu pelayanan rumah sakit yang berkualitas karena mampu meningkatkan kualitas komunikasi antara dokter-pasien di masa Pandemi Covid-19 dan

ditengah keterbatasan yang dirasakan oleh pasien akibat penyakitnya sehingga tidak mampu untuk melakukan janji temu rutin ke dokter spesialis di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

b. Bagi Rumah Sakit Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi RS Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta dalam upaya menerapkan strategi pemasaran yang dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan sehingga meningkatkan kinerja tenaga kesehatan dimasa yang akan datang.

c. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi khususnya di bidang pemasaran sebagai pertimbangan untuk mengembangkan penelitian ilmiah lainnya.

d. Bagi penduduk di sekitar Rumah Sakit Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Hasil penelitian ini tentunya akan bermanfaat bagi penduduk di sekitar Rumah Sakit dalam menentukan pilihan untuk menggunakan layanan konsultasi melalui video sebagai solusi alternative yang dapat digunakan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dan

berkonsultasi melalui dokter ditengah keterbatasan waktu, sarana
ataupun kondisi yang terjadi di masa Pandemi Covid-19.