

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Atas terdapatnya peningkatan pesat dalam dunia teknologi, hal ini membantu dalam peningkatan kegiatan dan layanan dalam hal apapun, salah satunya memudahkan kita dalam akses pelayanan di fasilitas kesehatan. Sebuah layanan kesehatan dapat dikatakan bermutu apabila pelayanan yang memenuhi standar profesi dan standar operasional prosedur (Aji Saputra & Kumala Dewi, 2022). Kualitas pelayanan yang baik merupakan kondisi yang sangat diharapkan oleh masyarakat penerima layanan. Masyarakat juga ingin memperoleh manfaat pelayanan medis yang efisien dan efektif sehingga pasien terhindar dari kerugian baik fisik maupun materi (Aji Saputra & Kumala Dewi, 2022).

Teknologi membantu manusia melakukan berbagai operasional dan aktivitas dengan lebih mudah terutama pada saat pandemi Covid-19 yang pada saat itu pandemi menyebabkan dibatasinya segala akses pelayanan secara offline, sehingga pandemic memaksa manusia hidup dalam keadaan yang tidak seperti biasanya.. Aktifitas sehari-hari masyarakat menjadi lebih terbatas akibat adanya pandemi Covid-19, kerap sekali sektor yang berefek pembatasan akses termasuk layanan kesehatan. Kemudian dengan berkembangnya dunia teknologi, pelayanan kesehatan menjadi lebih terbantu sehingga mempermudah pasien dalam melakukan pengobatan, konsultasi serta perawatan, dan lama kelamaan masyarakat akan terbiasa dengan proses dan kondisi tersebut, dan salah satu nya diciptakannya sebuah teknologi bernama *telemedicine* di dunia pelayanan kesehatan. Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan juga memiliki program Temenin atau dikenal dengan *Telemedicine* Indonesia untuk memberikan layanan konsultasi online di rumah sakit hingga puskesmas (Azizah et al., 2023).

Menurut Permenkes Nomor 20 tahun 2019, “*Telemedicine* ialah penyediaan pelayanan kesehatan jarak jauh sama para profesional kesehatan memakai teknologi informasi serta komunikasi dikenal sebagai *telemedicine*. Ini melibatkan pertukaran informasi, diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit serta cedera, penelitian

serta evaluasi, dan pendidikan penyedia jangka panjang dalam manfaat kesehatan orang serta kesehatan masyarakat. *Telemedicine*, semisal yang diartikan sama Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), terdiri dari empat komponen utama: pemberian bantuan klinis, jarak dan mengatasi hambatan, peningkatan kesehatan masyarakat, dan penggunaan berbagai teknologi IT (Azizahi et al., 2023). Dengan adanya *telemedicine* sudah pasti memberikan akses yang mudah untuk masyarakat, khususnya yang tinggal di daerah atas total dokter terbatas, dalam mengakses pelayanan medis. Seterusnya, harga yang lebih terjangkau berarti lebih banyak masyarakat yang dapat memperoleh manfaat dari layanan melalui *telemedicine*. Ada banyak platform kesehatan online yang tersedia saat ini yang menawarkan layanan mulai dari perlindungan kesehatan hingga telekonsultasi untuk memenuhi kebutuhan. Platform seperti Halodoc, Alodokter, Halosehat, Riliv, dan lainnya adalah beberapa contoh. (Jannah et al., 2021).

Pengguna aplikasi dapat mengakses fasilitas dan layanan melalui teknologi *telemedicine*. Layanan konsultasi medis yang didukung oleh teknologi *telemedicine* adalah yang di mana pengguna aplikasi harus membayar biaya tertentu untuk melihat dokter pilihan mereka. Ketika membeli obat resep secara teratur, pelanggan dapat memesan obat gratis atau resep dokter. Teknologi medis jarak jauh akan menghubungkan pesanan ke apotek terdekat, dan setelah prosedur pembayaran, obat-obatan akan dikirimkan oleh pengemudi online. (Patel et al., 2021).

Setelah penerapan suatu sistem informasi, terdapat diantara aspek penting yang wajib diperhatikan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna dalam penerapan sistem informasi tersebut (Isnaini, 2022). Dalam mengukur kualitas suatu sistem, pengembang aplikasi harus memahami tingkat kepuasan pengguna serta inovasi pada suatu aplikasi yang cocok sama kebutuhan pengguna. Kepuasan pengguna sangat penting untuk aplikasi perusahaan. (Wulandari, 2022) berpendapat bahwa kenaikan mutu layanan hendak berefek sama kepuasan pasien terhadap layanan *telemedicine* dan mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap reputasi layanan sehingga akan membentuk loyalitas pasien saat menggunakan kembali layanan *telemedicine*.

Diantara jurnal menjelaskan kalau generasi kala ini dibesarkan di era digital serta terampil dalam berkomunikasi melalui media virtual. Karena kemudahan akses informasi, mahasiswa saat ini sering menggunakan layanan kesehatan online. Banyak mahasiswa memilih *telemedicine* dan kesehatan seluler alih-alih mencari informasi terkait kesehatan karena aksesibilitas dan kemudahan penggunaannya. Selain itu, elemen-elemen ini dapat berkontribusi pada peningkatan kekacauan informasi yang bisa diakses sama masyarakat umum, mencakup mahasiswa. Banyak mahasiswa memakai materi dengan tidak lebih dulu memverifikasi bahwa itu akurat. (Nurjanah et al, 2017; Jannah et al, 2021).

Telemedicine menjadi terobosan teknologi dalam dunia pelayanan kesehatan di masa sekarang, *telemedicine* memudahkan para pasien untuk dapat berkonsultasi melewati platform yang sudah disediakan oleh layanan kesehatan. Dengan adanya telemdis, akan membuat pelayanan kesehatan menjadi lebih maju, karena menyingkat waktu dan menjadi lebih efektif. Pasien menjadi merasa lebih terbantu dengan adanya teknologi ini apalagi ketika pandemic COVID-19 dimana segala akses menjadi sangat terbatas.

Dalam hasil studi pendahuluan dari sepuluh (10) mahasiswa dari Fakultas Kesehatan Universitas Jendral Ahmad Yani Yogyakarta (Unjaya) berpartisipasi dalam studi ini, serta hasilnya menunjukkan bahwa mahasiswa memahami *telemedicine* cukup untuk dapat daftar platform yang mereka gunakan untuk menemukan informasi kesehatan. Dalam kenyataannya, *telemedicine* bisa menolong mahasiswa dalam memperoleh informasi kesehatan secara cepat serta akurat di samping memberikan terapi medis. Maka dari itu, peneliti berminat membuat judul penelitian mengenai “Evaluasi Kepuasan Pengguna *Telemedicine* Pada Mahasiswa Fakultas Kesehatan Unjaya atas Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*”. Dengan penelitian itu, peneliti hendak meninjau deskripsi seberapa jauh kepuasan pengguna *Telemedicine* pada mahasiswa Unjaya terutama mahasiswa Fakultas Kesehatan.

B. Rumusan Masalah

Menurut paparan latar belakang bisa dirumuskan masalah penelitian ialah, “bagaimana evaluasi kepuasan pengguna *telemedicine* pada mahasiswa fakultas kesehatan unjaya dengan metode *end user computing satisfaction (eucs)*?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini ialah dalam mengevaluasi kepuasan pengguna *telemedicine* kepada mahasiswa Fakultas Kesehatan Unjaya.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui kepuasan pengguna *telemedicine* dari Persepsi Isi (*content*).
- b. Untuk mengetahui kepuasan pengguna *telemedicine* dari Persepsi Keakuratan (*accuracy*).
- c. Untuk mengetahui kepuasan pengguna *telemedicine* dari Persepsi Bentuk (*format*).
- d. Untuk mengetahui kepuasan pengguna *telemedicine* dari Persepsi kemudahan pengguna (*easy of use*).
- e. Untuk mengetahui kepuasan pengguna *telemedicine* dari Persepsi Ketepatan Waktu (*timeliness*).

D. Manfaat Penelitian

1. Untuk Mahasiswa

Hasil dari karya tulis ilmiah ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dalam mempelajari pemanfaatan *telemedicine* dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna.

2. Bagi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi dan bahan untuk kegiatan pembelajaran di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta, khususnya untuk program studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Nama peneliti	Judul	Metode penelitian	Hasil	Persamaan	perbedaan
1	Anik Hanifatul Azizah, Muhammad Bahrul Ulum, Dan Sandfreni (2023)	Model Analisis Perilaku Pengguna Terhadap Teknologi <i>Telemedicine</i> Di Indonesia	Peneliti dalam penelitian ini memilih menggunakan metode kuisioner yang disebar secara online dengan jumlah responden sebanyak 210 orang.	Dari hasil output olah data yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil bahwa isi fitur, kemudahan dan akurasi sistem dapat memberikan kepuasan untuk pengguna, sedangkan untuk variable lain belum dapat memberikan kepuasan bagi pengguna. Artinya dengan hasil tersebut memberikan masukan kepada pengembang aplikasi untuk dapat melihat factor faktor lain yang dapat memuaskan pengguna.	Menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan menggunakan kuisioner yang dilakukan secara online	Ruang lingkup yang sangat luas
2	Rahmatul Isnaini (2022)	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Halodoc Di Masa Pandemic Menggunakan Model <i>End User Computing (Eucs)</i>	Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan	Dari hasil pengolahan data yang dilakukan diperoleh 155 responden yang merupakan pengguna aplikasi halodoc yang merasa puas dengan aplikasi halodoc, hal ini secara jelas diketahui dari 6 indikator yang ada pada penelitian terdapat 5	Menggunakan Model <i>End User Computing (Eucs)</i>	Penambahan variabel <i>computer self efficacy</i>

		<i>User Computing (Eucs)</i>	<i>purposive sampling</i>	indikator yang diterima dan satu indikator tidak diterima		
3	Aulia Wulandari (2022)	Analisis Kepuasan Pengguna Layanan <i>Telemedicine</i> Isolasi Mandiri Covid-19 Di Wilayah Jawa – Bali Tahun 2022	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan observasi analitik dengan pendekatan kuantitatif dan desain cross sectional	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa seluruh responden atau pengguna menyatakan setuju dan sangat setuju dengan kualitas layanan <i>telemedicine</i> isolasi mandiri COVID-19 yaitu daya tanggap, keandalan, kualitas informasi, empati, kemudahan penggunaan, dan kegunaan yang dirasakan mendapatkan rata-rata responden setuju atau sangat setuju dengan setiap item pernyataannya.	Menggunakan Model <i>End User Computing (Eucs)</i>	Metode sampling teknik non probability sampling.
4	Ashwin et al., (2020)	<i>Patient Satisfaction With Telemedicine During the COVID-19 Pandemic: Retrospective Cohort Study</i>	Retrospective Cohort Study	Pada penelitian ini menemukan hasil penelitian bahwa menurut pengguna <i>telemedicine</i> , <i>telemedicine</i> layak digunakan sebagai pengganti alternative layanan offline.	Menggunakan analisis kuantitatif	menggunakan versi Rawat Jalan Press Ganey yang disesuaikan Survei Praktek Medis untuk mengevaluasi kepuasan pasien

5	Alya Dhiya Ullhaque et al, (2022)	Hubungan Pelaksanaan Telemedicine Pada Kepuasan Pasien Saat Pandemi Covid-19 : Systematic Review	metode studi kepastakaan.	Pada penelitian ini menemukan sebuah hasil bahwa terdapat hubungan signifikan antara pelaksanaan telemedicine di era pandemi COVID-19 terhadap kepuasan pengguna atau pasien berdasarkan factor jarak dan usia. variable jarak perjalanan dan usia secara signifikan berpengaruh terhadap preferensi pasien untuk berkunjung atau menggunakan telemedicine dimasa depan.	Kepuasan Pasien Terhadap <i>Telemedicine</i>	PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Review) digunakan sebagai metode sistematik untuk kajian
---	--	--	------------------------------	--	---	---