

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia selain hak untuk memperoleh penghidupan seperti sandang, pangan dan papan yang layak bagi manusia. Kesehatan merupakan hak dasar manusia yang setiap orang berhak memperolehnya, kesehatan merupakan unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. (Wiasa, 2022).

Pembangunan kesehatan masyarakat memerlukan upaya kesehatan, sumber daya kesehatan, dan pengelolaan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya berdasarkan prinsip kesejahteraan, pemerataan, nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif, mengurangi kesenjangan, memperkuat pelayanan kesehatan bermutu, meningkatkan ketahanan kesehatan, menjamin kehidupan yang sehat, serta memajukan kesejahteraan seluruh warga negara dan daya saing bangsa bagi pencapaian tujuan pembangunan nasional. (Permenkes RI, 2023).

Ketimpangan pembangunan masih menjadi permasalahan yang dihadapi di Indonesia, termasuk pada sektor kesehatan. Permasalahan ini di antaranya dapat dilihat dengan distribusi tenaga kesehatan yang tidak merata antar wilayah di Indonesia. Sebagai salah satu upaya untuk mengurangi ketimpangan tersebut, pemerintah telah berkomitmen untuk melakukan percepatan pembangunan daerah tertinggal. Suatu daerah ditetapkan sebagai daerah tertinggal berdasarkan kriteria: perekonomian masyarakat; sumber daya manusia; sarana dan prasarana; kemampuan keuangan daerah; aksesibilitas; dan karakteristik daerah. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2020 tentang Penetapan Daerah Tertinggal Tahun 2020-2024 menetapkan 62 kabupaten tertinggal yang tersebar di 11 provinsi karena pemekaran wilayah maka menjadi 15 provinsi pada tahun 2023). Dalam

mempengaruhi minat mereka dalam menggunakan layanan kesehatan digital. Jika masyarakat percaya bahwa layanan telemedicine dapat memberikan akses yang lebih baik ke perawatan kesehatan, mereka akan lebih cenderung mengadopsi teknologi ini. (Rimbun et al., 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Santoso et al., sebanyak 50,3% responden masih memanfaatkan layanan telemedicine pasca pandemi COVID-19. Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan telemedicine pasca pandemi COVID-19 di Jawa Tengah yaitu pendidikan, pengetahuan, kepercayaan, aksesibilitas, dukungan keluarga, dan kebutuhan. Penyediaan sarana internet yang memadai merupakan salah satu faktor penting yang dibutuhkan dalam pemanfaatan layanan telemedicine. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah diharapkan mampu meningkatkan angka penetrasi internet melalui penguatan infrastruktur di berbagai daerah atau desa dan mengembangkan cakupan *smart village* di Jawa Tengah sehingga semakin meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan telemedicine. (Santoso et al., 2024).

Penelitian lain yang dilakukan salesika, menyatakan pemanfaatan layanan telemedicine di FKTP Kabupaten Musi Rawas belum maksimal (4% perbulan dari capaian angka kontak) karena adanya ketidakpercayaan (91,5%) dan tidak ada sosialisasi layanan telemedicine (90,8%). Dibutuhkan sosialisasi yang massif oleh FKTP, BPJS kesehatan dan pemerintah daerah tentang penggunaan layanan kesehatan melalui telemedicine di FKTP disertai pengembangan aplikasi telemedicine, seperti pelayanan melalui video call dan fitur notifikasi pada masing masing dokter untuk meningkatkan responsivitas. (Salesika, 2023).

Sementara itu hasil penelitian yang dilakukan oleh Puswati et al., menunjukan tingkat kepuasan pasien yang datang langsung paling banyak dalam kategori cukup puas yaitu sebanyak 12 responden (80%), sedangkan yang merasa puas hanya 3 responden (20%). Pada pasien yang telemedicine yang paling banyak juga dalam kategori cukup puas yaitu sebanyak 14 responden (93,3%) dan ada 1 responden (6,7%) responden yang tidak puas. Dari data tersebut dibuat nilai rata rata kepuasan pasien yang datang langsung adalah 17,4 sedangkan nilai rata-rata kepuasan pasien yang telemedicine 13,6. Berdasarkan hasil uji mann whitney

didapatkan nilai  $p=0,045$  yang berarti nilai  $p < 0,05$  berarti terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan pasien yang datang langsung dengan yang via telemedicine. (Puswati et al., 2024).

Jadi dari ketiga penelitian diatas diperoleh hasil bahwa masyarakat masih memanfaatkan layanan telemedicine pasca pandemi COVID-19. Namun tetap dibutuhkan sosialisasi yang massif oleh FKTP, BPJS Kesehatan dan Pemerintah daerah tentang penggunaan layanan kesehatan melalui telemedicine di FKTP disertai pengembangan aplikasi telemedicine. Hadirnya telemedicine di Indonesia telah memberikan banyak manfaat bagi berbagai pihak di masyarakat dan menjadi solusi atas berbagai tantangan di sektor kesehatan. Telemedicine tentu dapat menjadi media yang sangat berguna untuk membantu para penyedia layanan kesehatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Namun, pertumbuhan dan perkembangan platform telemedicine perlu terus dipantau dan dievaluasi secara berkala untuk menjaga peningkatan sistem layanan kesehatan di negara ini. (Silvalena, 2022).

Walaupun pelayanan telemedicine untuk pasien program JKN belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat, BPJS Kesehatan perlu untuk terus mengembangkan pelayanan telemedicine ini, terutama untuk pasien kronis yang membutuhkan pemantauan kesehatan secara berkala. (Anggoro & Nurwahyuni, 2022).

Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan di FKTP Klinik Flamingo Lanud Soewondo Medan terdapat 2056 pasien yang terdaftar sebagai peserta JKN di FKTP klinik Flamingo Lanud Soewondo dan terdapat 694 peserta JKN yang menggunakan aplikasi Mobile JKN. Selain itu untuk penggunaan telemedicine baru diaplikasikan pada bulan Maret dan hanya terdapat 3 pasien yang menggunakannya. Hal dikarenakan masih banyak pasien yang belum paham kegunaan dari telemedicine dan kurangnya penyuluhan kepada masyarakat tentang penggunaan telemedicine yang terdapat di aplikasi mobile JKN. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka perlu dilakukan analisis hubungan pengguna telemedicine dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien JKN di FKTP Klinik Flamingo Lanud Soewondo.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian maka perumusan masalah penelitian yaitu bagaimana hubungan pengguna telemedicine dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien JKN di FKTP Klinik Flamingo Lanud Soewondo.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan umum**

Untuk menganalisis hubungan pengguna telemedicine dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien JKN di FKTP Klinik Flamingo Lanud Soewondo.

### **1.3.2. Tujuan khusus**

1. Untuk menganalisis karakteristik pasien yang menggunakan telemedicine pada mobile JKN di FKTP Klinik Flamingo Lanud Soewondo.
2. Untuk menganalisis hubungan karakteristik pasien (umur, jenis kelamin, pekerjaan, frekuensi menggunakan aplikasi) terhadap pemanfaatan telemedicine di FKTP klinik lamingo Lanud Soewondo.
3. Untuk menganalisis hubungan pemanfaatan layanan telemedicine oleh pasien JKN di FKTP Klinik Flamingo Lanud Soewondo.
4. Untuk menganalisis hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan telemedicine di FKTP Klinik Flamingo Lanud Soewondo.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Masyarakat**

Penelitian diharapkan dapat menginformasikan kepada masyarakat tentang informasi mengenai dampak penggunaan telemedicine terhadap pelayanan pasien JKN, yang dapat dijadikan dasar dalam pengambilan kebijakan peningkatan pelayanan berbasis digital.

### **1.4.2. Klinik**

Sebagai bahan pertimbangan dan informasi bagi pihak klinik yang berbasis data dan analisis untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui

optimalisasi layanan telemedicine serta memberikan penyuluhan kepada peserta JKN tentang penggunaan telemedicine.

#### **1.4.3. Tenaga Kesehatan**

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan menggunakan platform telemedicine serta memberikan penyuluhan kepada peserta JKN tentang penggunaan telemedicine.

#### **1.4.4. Peneliti**

Sebagai bahan masukan dan pemahaman kepada peneliti selanjutnya dalam bidang yang berkaitan dengan digitalisasi layanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap mutu pelayanan di FKTP.