

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini telah menjadi kebutuhan hampir diseluruh bidang, dimana pada era ini manusia memanfaatkan kecanggihan informasi teknologi yang dapat diakses dengan cepat, praktis, efisien dan akurat serta dapat diandalkan (1). Teknologi informasi dan komunikasi memiliki potensi yang besar untuk menghadapi masalah yang dimiliki oleh negara berkembang maupun negara yang sedang berkembang dengan menyediakan akses cepat, *cost effective*, dan perawatan kesehatan yang berkualitas (2) Perkembangan teknologi informasi yang semakin meningkat membuat dampak yang cukup besar dalam seluruh aspek kehidupan dan membawa manusia saat ini masuk ke dalam era globalisasi (1). Salah satu pengembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang Kesehatan. Kemajuan dunia *Information and Communication Technology* (ICT) yang berbasis komputer telah berkembang dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari dunia Kesehatan. (2).

Sejalan dengan kemajuan zaman, perubahan gaya hidup mengakibatkan beragam penyakit yang mengharuskan kualitas pelayanan di sektor kesehatan harus ditingkatkan karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar setiap manusia (1). Penggunaan teknologi pada pelayanan kesehatan seperti sistem pelaporan dan dokumentasi, registrasi, pembayaran, sistem pelayanan kesehatan langsung seperti monitoring pasien dan pemberian obat, menjadi lebih mudah, cepat dan akurat dengan adanya perkembangan teknologi yang ada. Dengan terus berkembangnya teknologi, dibutuhkannya sebuah sistem yang dapat membantu dalam melakukan berbagai pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat. Biasanya dibutuhkannya sebuah wadah atau tempat untuk melakukan pekerjaan tersebut seperti sebuah aplikasi. Pada aplikasi diharuskan menampilkan sebuah visualisasi

atau tampilan yang menarik dan juga diharuskan memiliki fungsi – fungsi yang sesuai dengan kebutuhan dengan pengguna aplikasi tersebut (1)

Digital Literacy merupakan kemampuan untuk menguasai dan memanfaatkan informasi dari sumber digital (3) maupun keterampilan dalam menggunakan teknologi dan informasi dari sebuah perangkat digital seperti komputer, *smartphone*, laptop dan lain sebagainya. Secara efektif yang dimanfaatkan dalam berbagai bidang, seperti bidang akademik, perkantoran, maupun layanan publik seperti rumah sakit, bank, maupun kegiatan sehari-hari (4) Kefasihan digital juga mencakup keterampilan pribadi, teknis dan intelektual (digital) yang dibutuhkan untuk hidup di dunia digital. Keterampilan digital merupakan perilaku berdasarkan pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan perangkat digital, aplikasi komunikasi dan jaringan untuk mengakses dan mengelola informasi (5) *digital literacy* akan menciptakan tatanan masyarakat dengan pola pikir dan pandangan yang kritis-kreatif.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan “*word of mouth*”, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru (6). Kemampuan individu untuk *digital literacy*, akan menciptakan tatanan dengan pola pikir dan pandangan yang kritis-kreatif. Dikarenakan salah satu tujuan adanya pemanfaatan teknologi informasi adalah kenyamanan dan kemudahan para pengguna dalam melakukan pengoperasian aplikasi tersebut. Sosial media dan alat-alat digital berupa aplikasi pada *smartphone* sudah menjadi kebutuhan, terutama akan informasi terbaru, sehingga memacu individu untuk beralih dari konsumen informasi yang pasif menjadi produsen aktif. Maka dari itu hal ini menjadi penting bagi rumah sakit X untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien terhadap aplikasi kesehatan yang

nantinya dapat dijadikan bahan pengambilan keputusan dan peningkatan efektifitas aplikasi kesehatan. Berdasarkan beberapa teori untuk kepuasan pengguna aplikasi, model yang dianggap cocok adalah model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan 5 dimensinya yaitu *content* (isi), *format* (bentuk), *ease* (kemudahan), *accuracy* (akurasi), *timeliness* (ketepatan waktu), 5 dimensi tersebut mewakili indikator-indikator kepuasan di dalam aplikasi.

Aplikasi IOS atau Android dapat mengunduh aplikasi kesehatan, aplikasi ini masih tergolong baru dan bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pasien dengan mendukung perkembangan teknologi. Aplikasi yang dimunculkan oleh rumah sakit X, bertujuan untuk memudahkan pasien agar mendapatkan pelayanan dari rumah sakit lewat aplikasi pada *smartphone*. Seperti halnya mengakses data kesehatan yang dibutuhkan oleh pasien sebagai contoh lainnya yakni pendaftaran pasien sehingga dapat menghemat waktu dari yang sebelumnya harus datang terlebih dahulu ke rumah sakit dan mendaftar secara langsung dengan aplikasi kesehatan, kini pasien bisa mendaftar dan memilih area rumah sakit serta dokter mana yang sesuai dengan keinginan pasien dari aplikasi, sehingga saat datang pasien hanya tinggal konfirmasi dan sudah masuk dalam antrian. Dan masih banyak kegunaan aplikasi kesehatan lainnya namun pada penelitian ini berfokus pada aplikasi kesehatan karena di rumah sakit X sendiri pasien lebih banyak pasien yang menggunakan aplikasi kesehatan ini karena pemaikannya pun lebih mudah, praktis dan terjangkau (7). Seperti pada penelitian sebelumnya oleh Rezi Laras Ayu Mutiah (2022) Terdapat pengaruh positif *digital literacy* terhadap minat berwirausaha digital Mahasiswa Tadris IPS UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Juga pada penelitian sebelumnya Sandria Nuwirati Almi (2020) Terdapat pengaruh positif antara *digital literacy* mahasiswa dengan kesiapan berwirausaha di era-digital mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Negeri Padang (3). Peneliti juga sudah melakukan wawancara terdahulu dengan kepala divisi *front office* unit rawat jalan dan dikatakan penilaian kepuasan pasien pada aplikasi kesehatan ini belum pernah dilakukan.

Berdasarkan pembahasan diatas maka peneliti akan melakukan penelitian tentang Pengaruh *Digital Literacy* Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Aplikasi kesehatan Di Rumah Sakit X.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalahnya adalah “Bagaimana Pengaruh *digital literacy* terhadap kepuasan pasien pengguna aplikasi kesehatan di rumah sakit X?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum :

Mengetahui pengaruh *digital literacy* terhadap kepuasan pasien pengguna aplikasi kesehatan di Rumah Sakit X

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan *digital literacy* pasien pengguna aplikasi kesehatan di Rumah Sakit X
- b. Mendeskripsikan kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi kesehatan
- c. Menganalisis pengaruh *digital literacy* terhadap kepuasan pasien pengguna aplikasi kesehatan di rumah sakit X.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

Memperluas wawasan pengetahuan penulis sehingga dapat memahami penerapan ilmu yang didapatkan secara studi dan membandingkannya dengan kenyataan yang ditemukan selama penyusunan penelitian ini.

1.4.2 Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam proses belajar mengajar di Institusi Pendidikan.

1.4.3 Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi atau masukan dalam pengembangan aplikasi kesehatan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berjudul pengaruh *digital literacy* terhadap kepuasan pasien pengguna aplikasi kesehatan di rumah sakit X. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit X pada bulan Desember 2022 – Februari 2023, dengan subjek penelitian yaitu pasien pengguna aplikasi kesehatan menggunakan desain *cross sectional*, yang bertujuan untuk menilai pengaruh *digital literacy* terhadap kepuasan pasien pengguna aplikasi kesehatan di rumah sakit X yang nantinya dapat membantu rumah sakit dalam mengevaluasi dan mengembangkan aplikasi kesehatan terkait.