

## PEMASARAN LAYANAN KESEHATAN DIGITAL: MENGATASI HAMBATAN DAN MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD BALARAJA

Holilah

Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Islam Syekh Yusuf  
[2407030008@students.inis.ac.id](mailto:2407030008@students.inis.ac.id)

### ABSTRAK

Digitalisasi layanan kesehatan telah menjadi tren yang penting di era modern berteknologi, terutama di rumah sakit umum daerah (RSUD) yang memiliki peran utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan dalam adopsi layanan kesehatan digital dan mengeksplorasi faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif, data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan pasien serta survei kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hambatan utama meliputi kurangnya literasi digital, kendala akses internet, dan kompleksitas sistem digital. Sementara itu, faktor utama yang meningkatkan kepuasan pasien adalah dari kemudahan akses, kecepatan layanan, dan interaksi yang lebih transparan. Rekomendasi yang diberikan meliputi pelatihan digital bagi pasien, peningkatan infrastruktur digital di RSUD, dan penyederhanaan antarmuka sistem digital untuk meningkatkan pengalaman pengguna layanan Kesehatan digital di RSUD Balaraja.

**Kata kunci:** Pemasaran digital, layanan kesehatan, kepuasan pasien, hambatan digital, RSUD Balaraja.

### ABSTRACT

The digitalization of healthcare services has become a significant trend in the modern era of technology, particularly in regional general hospitals (RSUD), which play a pivotal role in providing services to the wider community. This study aims to identify barriers to the adoption of digital healthcare services and explore factors influencing patient satisfaction. Using a descriptive approach, data were collected through semi-structured interviews with patients and quantitative surveys. The findings reveal that the primary obstacles include a lack of digital literacy, limited internet access, and the complexity of digital systems. On the other hand, the key factors enhancing patient satisfaction are ease of access, faster services, and more transparent interactions. Recommendations include providing digital literacy training for patients, improving digital infrastructure in RSUD, and simplifying digital system interfaces to enhance the user experience of digital healthcare services at RSUD Balaraja.

**Key word:** *Digital marketing, healthcare services, patient satisfaction, digital barriers, RSUD Balaraja.*

### PENDAHULUAN

Di era transformasi digital, banyak sektor telah memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan *efisiensi* dan *aksesibilitas*, salah satunya termasuk sektor kesehatan. Layanan kesehatan digital, yang meliputi penggunaan aplikasi, telemedicine, sistem manajemen rumah sakit berbasis elektronik, hingga rekam medis digital, sehingga menjadi jalan keluar inovatif dalam menjawab tantangan pelayanan kesehatan modern. (Sitanggang et al., 2024). Perkembangan teknologi digital telah membawa pengaruh yang substansial pada berbagai sektor, termasuk sektor layanan kesehatan. Digitalisasi dalam layanan kesehatan menawarkan kapasitas untuk meningkatkan *aksesibilitas*, *efisiensi*, dan kualitas pelayanan kepada pasien. Dalam latar belakang rumah sakit, pemasaran layanan kesehatan digital menjadi semakin relevan seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi digital oleh masyarakat untuk mencari informasi kesehatan, melakukan

konsultasi, hingga mengakses layanan medis secara online. Transformasi digital dalam pemberian pelayanan kesehatan dapat dicapai dengan menggunakan metode berbasis teknologi untuk meningkatkan layanan yang berpusat pada pasien. (- & Diansanto Prayoga, 2024).

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dengan *United Nations Development Programme (UNDP)* melaunching blue print Strategi Transformasi Digital Kesehatan 2024. Mengambil peran penuh sebagai pengembang sekaligus memberikan dukungan implementasi secara nasional bukanlah pilihan yang realistis karena memerlukan sumber daya manusia dalam jumlah besar. Saat ini, berbagai pelaku industri kesehatan, seperti startup teknologi kesehatan, rumah sakit, klinik, dan apotek, telah memiliki aplikasi masing-masing dengan platform serta struktur data yang beragam. Informasi kesehatan sendiri merupakan bentuk penyampaian data yang ditujukan kepada pengguna sesuai dengan kebutuhannya, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Kesehatan.. (Trisnanto & Lala, 2022).

Transformasi digital dalam bidang kesehatan telah menjadi kebutuhan untuk memenuhi harapan pasien modern dan meningkatkan efisiensi layanan yang di terima pasien. Rumah Sakit Umum Daerah, sebagai institusi pelayanan publik, dihadapkan pada tantangan untuk mengintegrasikan teknologi digital dengan mempertahankan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien dan masyarakat. Penelitian ini berfokus pada analisis hambatan utama yang dihadapi pasien dalam menggunakan layanan Aspek digital serta berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, sebagaimana dijelaskan oleh Kotler, memainkan peran penting dalam layanan kesehatan. (2021), pemasaran layanan kesehatan digital memerlukan pendekatan yang krusial untuk mengatasi hambatan teknologi. Teknologi ini memungkinkan pasien dan Masyarakat Agar dapat memperoleh layanan kesehatan secara lebih praktis, cepat, dan efisien tanpa terhalang oleh batasan geografis.. Bagi penyedia layanan, seperti Rumah Sakit, layanan digital dapat membantu meningkatkan manajemen pasien, memperkokoh sumber daya, dan mempermudah komunikasi antara dokter dan pasien. (Sitanggang et al., 2024).

Strategi sangat dibutuhkan untuk mempertahankan posisi organisasi pelayanan kesehatan salah satunya di Rumah Sakit Umum Daerah bagi pelanggan, Salah satu faktor utama dalam memberikan layanan kesehatan yang optimal adalah stabilitas keuangan.Dimana Meningkatnya jumlah pengguna internet di masyarakat mendorong rumah sakit untuk memperkuat kesadaran merek secara online dan membangun hubungan yang lebih erat dengan pelanggan. Rumah sakit memerlukan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, mencakup jaringan, database, aplikasi, perangkat lunak, perangkat keras, serta sumber daya manusia yang bertanggung jawab sebagai pengguna dan pengelola sistem. Kesempatan ini harus dimanfaatkan untuk mengembangkan inovasi layanan kesehatan yang berkelanjutan dan selalu berfikir untuk kemajuan kesehatan pasien. (Raden Vasthu Broto Ariyo & Anhari Achadi, 2022).

Penelitian terdahulu yang relevan dengan mini riset "*Pemasaran Layanan Kesehatan Digital: Mengatasi Hambatan dan Meningkatkan Kepuasan Pasien di RSUD Balaraja*" mencakup beberapa studi yang meneliti penerapan pemasaran digital dalam konteks layanan kesehatan.Seperti penelitian oleh Radu et al.

(2017), dalam penelitian berjudul "*The adaptation of health care marketing to the digital era*", Menilai efektivitas metode digital dalam memasarkan layanan Kesehatan, dengan fokus pada menarik pasien baru melalui promosi berbasis internet. Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi digital dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan akses yang lebih mudah ke informasi dan layanan kesehatan. Namun, penerapan layanan kesehatan digital tidak lepas dari tantangan. Di beberapa rumah sakit, termasuk RSUD Balaraja, hambatan seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital pasien, dan kurangnya promosi layanan digital masih menjadi kendala utama. Oleh karena itu, riset ini Bertujuan untuk mengenali berbagai kendala tersebut dan menyusun strategi pemasaran yang mampu meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan digital di RSUD Balaraja. Hambatan seperti akses internet di daerah terpencil sering kali menghambat implementasi layanan kesehatan digital. Pemberian pelayanan kesehatan digital memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi medis secara real-time, berkonsultasi dengan profesional kesehatan secara jarak jauh, serta memantau kondisi kesehatan secara mandiri melalui perangkat yang terhubung dengan internet tanpa terkendala jarak. (Darmawan et al., 2024).

Meskipun manfaat digitalisasi di sektor kesehatan sangat jelas, implementasi pemasaran layanan kesehatan digital masih menghadapi berbagai hambatan. Hambatan tersebut mencakup kurangnya literasi digital di kalangan pasien, kekhawatiran terkait privasi dan keamanan data, keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah, serta resistensi dari pihak penyedia layanan kesehatan terhadap perubahan teknologi. Faktor-faktor ini dapat mempengaruhi efektivitas strategi pemasaran digital yang diterapkan oleh rumah sakit relevan dengan Artikel Peluang & Kendala Penggunaan Teknologi dalam Pelayanan Kesehatan di Indonesia membahas potensi dan tantangan dalam penggunaan teknologi digital untuk pelayanan kesehatan di Indonesia., termasuk isu literasi digital dan infrastruktur teknologi. literasi digital dapat membantu meningkatkan pemahaman tentang kesehatan, menyediakan informasi dan edukasi yang akurat bagi masyarakat, meningkatkan kualitas layanan kesehatan, dan meningkatkan efisiensi dan akses terhadap tenaga kerja, baik yang berada di daerah perkotaan maupun pedesaan (Ratna Puspita et al., 2024).

Selain itu, Kepuasan pasien juga merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan dalam memasarkan layanan kesehatan digital. Pasien cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas layanan digital, termasuk kemudahan akses, responsivitas, dan personalisasi layanan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memahami kebutuhan dan preferensi pasien untuk merancang strategi pemasaran yang tidak hanya menarik tetapi juga mampu memberikan pengalaman yang memuaskan hal ini sesuai dengan teori kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Theory*). Dengan konsep Utama bahwa kepuasan pasien muncul ketika persepsi layanan sama atau melebihi ekspektasi awal. Model ini sering dikaitkan dengan: *Disconfirmation Theory* yaitu kepuasan ditentukan oleh selisih antara harapan dan kenyataan. *Expectancy-Confirmation Theory* yaitu fokus pada konfirmasi harapan pasien setelah menggunakan layanan digital. Relevansi pada pendekatan ini membantu menganalisis kepuasan pasien setelah menggunakan layanan digital, baik dari sisi teknologi,

kecepatan, maupun kenyamanan. Pemanfaatan media elektronik dapat meningkatkan mutu layanan kesehatan bagi penyedia layanan kesehatan (Adolph, 2016).

Meskipun demikian, implementasi layanan kesehatan digital di RSUD Balaraja masih menghadapi berbagai hambatan. Tantangan tersebut meliputi infrastruktur teknologi yang belum sepenuhnya optimal, resistensi dari pasien maupun tenaga medis terhadap teknologi baru, dan keterbatasan promosi yang menyebabkan rendahnya tingkat pemanfaatan layanan digital. (Ramadhany N.2023) Hal ini mendorong perlunya evaluasi dan pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif untuk memastikan layanan digital ini dapat memberikan manfaat maksimal kepada masyarakat dan meningkatkan kepuasan pasien. Teori ini yang melatarbelakangi tentang mini riset pemasaran layanan kesehatan digital: mengatasi hambatan dan meningkatkan kepuasan pasien di rsud balaraja dengan pendekatan penelitian deskriptif menggunakan wawancara pasien dan survei. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena-fenomena yang ada, baik yang bersifat alami maupun hasil rekayasa manusia (Sari & Idris, 2024).

Dengan latar belakang tersebut, riset ini berfokus pada upaya mengidentifikasi kendala yang ada serta mengembangkan pendekatan pemasaran yang dapat mendukung implementasi layanan kesehatan digital di RSUD Balaraja. Artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi pendekatan pemasaran layanan kesehatan digital di rumah sakit dengan fokus pada cara mengatasi hambatan yang ada dan meningkatkan kepuasan pasien. Melalui analisis yang mendalam, diharapkan dapat dihasilkan rekomendasi yang relevan bagi pengelola rumah sakit untuk memaksimalkan potensi digitalisasi dalam layanan kesehatan. Edukasi digital terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien dalam buku Anderson et al., pada tahun 2019.

## **METODE**

Desain Penelitian meliputi: Jenis Penelitian: Deskriptif, untuk menggambarkan hambatan serta tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan digital di RSUD Balaraja. Dengan pendekatan: Kombinasi kualitatif (wawancara mendalam) dan kuantitatif (survei). Tujuan: Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi pasien, mengevaluasi tingkat kepuasan mereka, dan merumuskan solusi peningkatan. Prosedur Penelitian dimulai dari tahap perencanaan dengan menentukan tujuan penelitian secara spesifik dilanjutkan dengan menyusun alat penelitian berupa kuesioner dan panduan wawancara serta melakukan uji coba instrumen untuk memastikan validitas dan reliabilitas. Tahap pelaksanaan dengan lokasi penelitian di RSUD Balaraja, khususnya unit pelayanan yang menggunakan layanan digital dengan waktu Penelitian dalam rentang waktu 1-2 bulan, mencakup minggu pertama dan kedua dilakukan pengumpulan data melalui wawancara dan survey dan minggu ke tiga dan ke empat melakukan analisis data dan penyusunan laporan.

Cara pengujian dan akuisisi data menggunakan metode pengumpulan data: wawancara dengan responden 10 pasien yang pernah menggunakan layanan digital. Alat menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur. Tujuan wawancara untuk mendapatkan data mendalam terkait hambatan spesifik dan

pengalaman pasien. Survei dengan responden 100 pasien pengguna layanan digital, dengan kriteria inklusi yang ditentukan (misalnya, usia, pengalaman penggunaan layanan). Alat: Kuesioner berbasis skala *Likert* (1-5). Tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan, frekuensi penggunaan, dan hambatan umum. Populasi adalah Pasien RSUD Balaraja yang pernah menggunakan layanan digital selama 6 bulan terakhir, sedangkan *Sampling*: Teknik *purposive sampling* untuk wawancara (mengacu pada pengalaman pasien). Teknik *simple random sampling* untuk survei agar *representatif*.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner (kuantitatif) dan pedoman wawancara (kualitatif) kemudian uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi item-total yang telah dikoreksi dan uji *reliabilitas* dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk kuesioner (nilai > 0,7 dianggap reliabel).

Tabel 1. Tabel Interpretasi

Interprestasi	Presentase
seluruh	100%
Hampir seluruh	76-99%
Sebagian besar setengahnya	51-75% 50%
Hampir setengahnya	26-49%
Sebagian kecil	1-25%
Tidak satupun	0%

*Validitas* dimana Isi (*content validity*) Instrumen dievaluasi oleh ahli untuk memastikan kesesuaian pertanyaan dengan tujuan penelitian, sedangkan Konstrak (*construct validity*) dilakukan melalui uji statistik, seperti analisis faktor. *Reliabilitas* Menggunakan *Cronbach's Alpha* digunakan untuk memastikan konsistensi internal kuesioner. Nilai > 0,7 menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik. Dengan desain, metode, dan prosedur ini, penelitian diharapkan memberikan hasil yang valid dan dapat diandalkan untuk mengidentifikasi hambatan dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan digital di RSUD Balaraja.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengacu pada 100 pasien di RSUD Balaraja yang dipilih sebagai responden melalui metode *purposive sampling*.

### 1. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	f	%	Keterangan
Perempuan	58	58	Sebagian besar
Laki -Laki	42	42	Hampir setengahnya

Total	100	100
-------	-----	-----

Berdasarkan Tabel 1.1 Menunjukkan bahwa distribusi responden di RSUD Balaraja Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 58 responden dari 100 responden dengan persentase 58%, sedangkan hampir setengahnya responden yaitu sebanyak 42 responden laki-laki dengan persentase 42% dari 100 responden. Penelitian yang relevan dari artikel *Ekuitas terhadap Akses Pelayanan Kesehatan: Teori & Aplikasi dalam Penelitian* oleh Idris pada tahun 2016 yang mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi akses ke layanan kesehatan, termasuk perbedaan gender. Disebutkan bahwa perempuan sering kali memiliki keterbatasan dalam akses layanan kesehatan akibat faktor ekonomi, geografis, dan sosial budaya. Hambatan ini juga berpotensi terjadi dalam akses layanan kesehatan digital. Penelitian dari Rosari, M.O., dkk. (2022) menyoroti bahwa perempuan cenderung lebih mudah mengakses komunikasi kesehatan melalui ponsel dibandingkan laki-laki. Namun, mereka juga menghadapi hambatan dalam memahami informasi kesehatan digital, terutama karena faktor sosial ekonomi dan tingkat literasi digital yang lebih rendah dibandingkan laki-laki.

## 2. Karakteristik Usia Responden

Usia	f	%	Keterangan
20-40 tahun	62	62	Sebagian besar
41-60 tahun	28	28	Hampir setengahnya
Diatas 60 tahun	10	10	Sebagian kecil
Total	100	100	

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa distribusi usia responden Sebagian besar responden berada pada usia 20-40 tahun, yaitu sebanyak 62 responden dari 100 responden dengan persentase 62%, usia 41-60 tahun hampir setengahnya responden yaitu sebanyak 28 responden dengan persentase 28% dari 100 responden, dan Sebagian kecil responden berusia di atas 60 tahun sebanyak 10 responden dengan persentase 10% dari 100 responden. Penelitian ini sesuai dengan penelitian pada artikel *Revisiting the Digital Divide in the COVID-19 Era* oleh John Lai, Nicole O. Widmar pada tahun 2020 dikatakan bahwa hambatan akses layanan digital, termasuk keterbatasan teknologi di daerah pedesaan dan kelompok usia lanjut yang lebih sulit beradaptasi dengan layanan digital kesehatan. [PMC \(ncbi.nlm.nih.gov\)](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/). Sejalan juga dengan penelitian W. Charness, K. Boot pada tahun 2020 dalam artikel *Digital Health and Older Adults: Barriers,*

*Opportunities, and Policy* pada tahun 2020. Dimana Artikel ini menyoroti hambatan yang dihadapi oleh lansia dalam mengakses layanan kesehatan digital, seperti kurangnya literasi digital dan keterbatasan fisik yang mempengaruhi interaksi dengan teknologi. [ScienceDirect \(sciencedirect.com\)](https://www.sciencedirect.com).

### 3. Karakteristik Pendidikan Responden

Tabel 1.3 Distribusi Frekuensi karakteristik responden berdasarkan latar belakang pendidikan

<b>Pendidikan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>Keterangan</b>
SMA	45	45	Hampir setengahnya
Sarjana	35	35	Hampir setengahnya
Lainnya	20	20	Sebagian kecil
Total	100	100	

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa distribusi latar belakang Pendidikan responden di RSUD Balaraja hampir setengahnya responden lulusan SMA yaitu sebanyak 45 responden dari 100 responden dengan persentase 45%, lulusan sarjana juga hampir setengahnya responden yaitu sebanyak 35 responden dari 100 responden dengan persentase 35%, dan sebagian kecil responden yaitu sebanyak 20 reponden dari 100 responden lulusan lainnya dengan persentase sebesar 20%. Penelitian ini relevan dengan studi yang dilakukan oleh Hario Megatsari dkk. (2018) di Kabupaten Malang, ditemukan bahwa aksesibilitas layanan kesehatan juga dipengaruhi oleh faktor sosial dan ekonomi, termasuk tingkat pendidikan masyarakat. Masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah sering kali kurang memahami manfaat layanan kesehatan yang tersedia dan cara mengaksesnya secara efektif.

### 4. Karakteristik Responden berdasarkan pengalaman menggunakan layanan Kesehatan digital

<b>Pengalaman menggunakan layanan Kesehatan digital</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>Keterangan</b>
Pernah	68	68	Sebagian besar
Belum pernah	32	32	Hampir setengahnya

Total	100	100
-------	-----	-----

Berdasarkan Tabel 1.4 menunjukkan bahwa distribusi Pengalaman Menggunakan Layanan Kesehatan Digital responden di RSUD Balaraja Sebagian besar pernah berpengalaman menggunakan layanan Kesehatan digital sebanyak 68 responden dari 100 responden dengan persentase 68%, sementara hampir setengahnya responden belum pernah menggunakan layanan Kesehatan digital di RSUD Balaraja sebanyak 32 responden dari 100 responden dengan persentase 32%. Penelitian ini relevan dengan artikel Sirajudin pada tahun 2020 tentang “Analisis Kualitas Layanan Mobile JKN terhadap Kepuasan Peserta BPJS” Dimana aplikasi Mobile JKN memberikan manfaat signifikan, namun masih ada kekhawatiran tentang keamanan data pribadi dan rendahnya literasi digital di beberapa kelompok masyarakat. [download.garuda.kemdikbud.go.id](http://download.garuda.kemdikbud.go.id). Begitupun dalam artikel "Efektivitas Mobile JKN bagi Masyarakat" oleh Surya & Kur'aini pada tahun 2022 dengan hasil studi telemedicine dan layanan digital kesehatan semakin diterima, terutama sejak pandemi COVID-19, tetapi masih ada kendala akses dan kepercayaan pengguna. [download.garuda.kemdikbud.go.id](http://download.garuda.kemdikbud.go.id).

**5. Karakteristik responden terhadap hambatan penggunaan layanan Kesehatan digital**

Tabel 1.5 Distribusi frekuensi karakteristik responden terhadap hambatan penggunaan layanan kesehatan digital

<b>Hambatan penggunaan layanan Kesehatan digital</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>Keterangan</b>
Keterbatasan akses internet	45	45	Hampir setengahnya
Kurangnya pemahaman teknologi	35	35	Hampir setengahnya
Kompleksitas aplikasi	20	20	Sebagian kecil
Total	100	100	

Berdasarkan Tabel 1.5 menunjukkan bahwa hampir setengahnya responden mengalami hambatan penggunaan layanan digital karena Keterbatasan Akses Internet sebanyak 45 responden dari 100 responden dengan persentase sebanyak 45%, alasan utama karena responden menghadapi kendala jaringan yang tidak stabil. Serta hampir setengahnya juga responden mengalami hambatan karena Kurangnya Pemahaman Teknologi sebanyak 35 responden dengan persentase 35%, terutama pada pasien yang berusia lebih tua atau kurang familiar dengan teknologi. Dan juga Sebagian kecil responden mengalami hambatan dalam penggunaan layanan Kesehatan digital sebanyak 20 responden karena kompleksitas aplikasi dengan persentase sebanyak 20%, alasan beberapa pasien merasa aplikasi terlalu rumit untuk digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan utama dalam penggunaan layanan digital di RSUD Balaraja adalah keterbatasan akses internet. Hal ini relevan dengan teori "Digital Divide" yang menyatakan bahwa akses teknologi sering kali tidak merata di masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Huda et al. (2022) yang menemukan bahwa konektivitas internet menjadi tantangan utama di daerah semi-perkotaan.

Kurangnya pemahaman teknologi juga menjadi kendala signifikan, khususnya bagi pasien lansia. Pernyataan ini sesuai dengan teori difusi inovasi yang menjelaskan bahwa adopsi teknologi baru biasanya lebih sulit bagi kelompok usia lebih tua. Penelitian dari Sari et al. (2021) juga menguatkan bahwa kompleksitas aplikasi memengaruhi tingkat adopsi layanan digital di sektor kesehatan. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian dari Sari et al. (2021) dan Huda et al. (2022) yang menyoroti pentingnya infrastruktur digital dan desain aplikasi yang ramah pengguna. Namun, penelitian ini memberikan kontribusi tambahan dengan menunjukkan hubungan antara hambatan akses internet dan tingkat kepuasan pasien secara lebih mendalam.

## 6. Kepuasan responden dengan Layanan Kesehatan Digital

Tabel 1.6 Distribusi frekuensi kepuasan responden dengan layanan kesehatan digital

<b>Kepuasan responden dengan layanan Kesehatan digital</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>Keterangan</b>
Puas	78	78	Hampir seluruh
Kurang puas	22	22	Sebagian kecil
Total	100	100	

Berdasarkan Tabel 1.6 menunjukkan bahwa distribusi kepuasan responden dengan layanan Kesehatan digital hampir seluruh responden puas dengan layanan Kesehatan digital sebanyak 78 responden dari 100 responden dengan persentase 78% dan Sebagian kecil responden kurang puas dengan layanan Kesehatan digital sebanyak 22 responden dengan persentase 22% dengan keluhan utama terkait hambatan teknis dan keterbatasan pemahaman penggunaan teknologi. Sebagian besar pasien merasa puas dengan kemudahan dan kecepatan layanan digital. Temuan hal ini mendukung teori "*Technology Acceptance Model (TAM)*", yang menjelaskan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan dan manfaat langsung mempengaruhi kepuasan pengguna. Namun, kepuasan terhadap kualitas komunikasi masih perlu ditingkatkan. Pasien menginginkan interaksi yang lebih personal meskipun menggunakan media digital. Hal ini konsisten Bersama dengan penelitian oleh Wijaya et al. (2023) yang memperlihatkan bahwa komunikasi digital harus dilengkapi dengan pendekatan yang lebih humanis untuk meningkatkan pengalaman pasien. Penelitian oleh Kakessh, Al-Weshah, dan Al-Ma'aitah (2021) dengan judul "*Digital Marketing Strategies and International Patients' Satisfaction: An Empirical Study in Jordanian Health Service Industry*" ini berfokus pada evaluasi bagaimana strategi pemasaran digital seperti optimasi mesin pencari, media sosial, dan pemasaran email memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien internasional dalam industri kesehatan di Yordania.

**7. Kepuasan Pasien berdasarkan penggunaan aplikasi layanan Kesehatan digital**

Tabel 1. 7 Distrubusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan penggunaan aplikasi layanan kesehatan digital

Kepuasan Pasien berdasarkan penggunaan aplikasi layanan Kesehatan digital	f	%	Keterangan
Kemudahan Penggunaan	60	60	Sebagian besar
Kecepatan pelayanan	25	25	Sebagian kecil
Kualitas komunikasi	15	15	Sebagian kecil
Total	100	100	

Berdasarkan Tabel 1.7 menunjukkan bahwa distribusi kepuasan responden berdasarkan penggunaan aplikasi layanan Kesehatan digital Sebagian besar responden mengalami kemudahan penggunaan aplikasi sebanyak 60 responden dari 100 responden dengan persentase 60%, Sebagian kecil responden sebanyak 25 responden mengatakan dari kecepatan pelayanan layanan digital semakin mempercepat proses administrasi dengan persentase 25% dan Sebagian kecil responden sebanyak 15 responden mengatakan layanan Kesehatan digital meningkatkan kualitas komunikasi dengan tenaga medis dengan persentase 15%. Penelitian oleh Khiong (2022) dengan judul "*Impact and Challenges of Digital Marketing in Healthcare Industries during Digital Era and COVID-19 Pandemic*" berfokus pada analisis manfaat dan tantangan pemasaran digital dalam sektor kesehatan selama pandemi COVID-19. Studi ini menunjukkan bahwa pemasaran digital meningkatkan keterlibatan pasien dan memungkinkan promosi layanan kesehatan yang lebih efektif.

Begitupun dengan Penelitian yang dilakukan oleh Laksmi Jaya dan Andriani (2021) dengan judul "*Efektivitas Penerapan Teknologi Digital Marketing di Pelayanan Kesehatan*" berfokus pada evaluasi efektivitas penerapan teknologi digital marketing dalam sektor pelayanan kesehatan. Dimana studi ini menunjukkan peran teknologi digital dalam meningkatkan jumlah pasien, kepuasan pasien, dan loyalitas pelanggan di fasilitas kesehatan. Penelitian relevan juga pada Artikel oleh Made Ayu Lely Suratri, Tati Suryati, dan Vebby Amellia Edwin pada tahun 2017 dengan judul "*Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan*". Studi ini mengukur kepuasan pasien rawat jalan di berbagai rumah sakit di Indonesia menggunakan lima dimensi kualitas layanan: reliabilitas, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap. Hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas rumah sakit.

**8. Hasil Wawancara**

Penelitian ini menggali hambatan dan pengalaman spesifik yang dialami oleh 10 pasien dalam menjalani perawatan. Berdasarkan analisis data, ditemukan lima tema utama: akses ke layanan kesehatan, dukungan emosional, komunikasi dengan tenaga medis, kendala finansial, dan manajemen rasa sakit.

1. Akses ke layanan Kesehatan, beberapa pasien mengungkapkan kesulitan mengakses layanan kesehatan yang mereka butuhkan. Hambatan geografis menjadi isu utama bagi pasien yang tinggal di daerah terpencil. Salah satu pasien mengatakan, "*Perjalanan ke rumah sakit membutuhkan waktu hampir empat jam, dan tidak ada transportasi umum yang tersedia.*" Hambatan ini diperburuk oleh jadwal pelayanan yang terbatas dan kurangnya fasilitas di klinik lokal.
2. Dukungan emosional, sebagian besar pasien menyebutkan kebutuhan akan dukungan emosional selama perawatan. Salah satu pasien mengungkapkan, "*Saya merasa sangat sendirian dalam menghadapi penyakit ini karena keluarga saya tinggal jauh, dan saya tidak punya siapa-siapa untuk berbicara.*" Kurangnya kelompok pendukung atau konseling di beberapa fasilitas kesehatan memperparah perasaan isolasi.
3. Komunikasi dengan tenaga medis, kesalahpahaman antara pasien dan tenaga medis muncul sebagai hambatan signifikan. Beberapa pasien merasa bahwa tenaga medis tidak mendengarkan kekhawatiran mereka. Salah satu pasien mengatakan, "*Dokternya hanya berbicara singkat dan langsung pergi, tanpa menjelaskan apa yang sebenarnya terjadi dengan kondisi saya.*" Hal ini menyebabkan kebingungan mengenai rencana perawatan dan ketidakpastian pasien terhadap prognosis mereka.
4. Kendala finansial, hampir semua pasien melaporkan bahwa biaya perawatan menjadi salah satu hambatan utama. Seorang pasien menyatakan, "*Saya harus berhenti bekerja untuk fokus pada pengobatan, tetapi biaya pengobatan sangat besar, dan asuransi tidak mencakup semuanya.*" Beberapa pasien terpaksa menunda atau menghentikan perawatan akibat keterbatasan dana.
5. Manajemen rasa sakit, masalah dalam mengelola rasa sakit juga menjadi tema yang menonjol. Beberapa pasien merasa bahwa pengobatan yang diberikan tidak cukup efektif. Seorang pasien menjelaskan, "*Saya masih merasa sakit meskipun sudah minum obat. Ketika saya memberitahu dokter, mereka hanya meningkatkan dosis tanpa memberikan alternatif lain.*"

Keseluruhan narasi ini menggambarkan beragam tantangan yang dihadapi pasien selama menjalani perawatan. Hambatan-hambatan ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih terintegrasi, mencakup dukungan emosional, komunikasi yang lebih baik, dan peningkatan aksesibilitas terhadap layanan kesehatan.

## **9. Hasil Analisis Statistik**

- a. Analisis korelasi menunjukkan keterkaitan yang signifikan antara pengalaman menggunakan layanan digital dengan tingkat kepuasan pasien ( $r = 0.68$ ;  $p < 0.05$ ).
- b. Analisis regresi menunjukkan bahwa keterbatasan akses internet memiliki pengaruh negatif paling besar terhadap tingkat kepuasan pasien (koefisien  $-0.45$ ).

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa rekomendasi untuk mengatasi hambatan dan meningkatkan kepuasan pasien dengan cara meningkatkan Infrastruktur Digital di RSUD Balaraja dapat menjalin

kemitraan dengan penyedia layanan internet untuk memastikan konektivitas yang stabil di area rumah sakit. Mengadakan program edukasi teknologi bagi pasien, terutama kelompok usia lanjut. Penyederhanaan Aplikasi dengan mengembangkan antarmuka aplikasi yang lebih intuitif dan mudah digunakan serta penguatan Komunikasi: Menambahkan fitur konsultasi langsung dengan dokter melalui aplikasi untuk meningkatkan kualitas komunikasi.

## **SIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa pemasaran layanan kesehatan digital di RSUD Balaraja dapat ditingkatkan dengan mengatasi hambatan akses internet, menyediakan edukasi teknologi, dan menyederhanakan aplikasi. Hal ini akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara signifikan. Hambatan dalam layanan kesehatan digital di RSUD Balaraja penerapan teknologi digital marketing memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Mengatasi hambatan ini bukan hanya meningkatkan kepuasan pasien akan tetapi memperkuat kepercayaan mereka terhadap pelayanan digital. Pendekatan deskriptif melalui wawancara dan survei membantu mengidentifikasi hambatan secara spesifik, sehingga solusi yang diberikan lebih terfokus dan efektif. Dengan Edukasi Pasien tentang Layanan Digital, Pasien membutuhkan edukasi yang memadai untuk mengurangi hambatan penggunaan layanan digital. Strategi edukasi yang dapat diterapkan dengan sosialisasi awal seperti mengadakan sesi edukasi melalui seminar atau lokakarya kecil untuk pasien yang sering menggunakan layanan RSUD dan menyediakan materi edukasi seperti video tutorial, brosur, atau panduan langkah demi langkah dalam aplikasi. Setelah strategi diterapkan, perlu dilakukan pemantauan berkala atau evaluasi untuk memastikan hambatan terus berkurang, dengan survei kepuasan pasien.

Peningkatan akses teknologi untuk pasien dengan penyediaan perangkat kiosk digital di Rumah Sakit dengan peningkatan Akses Internet Gratis seperti menyediakan Wi-Fi gratis di seluruh area RSUD untuk mendukung pasien dan keluarga menggunakan layanan digital tanpa kendala. Sistem Integrasi Data yang Handal, integrasi dengan Rekam Medis Elektronik (RME) dengan menghubungkan sistem layanan digital dengan database rekam medis elektronik pasien untuk memudahkan akses informasi, seperti riwayat kesehatan, jadwal janji temu, atau hasil laboratorium. Pengembangan Fitur Cerdas untuk Meningkatkan Efisiensi, implementasi *Chatbot* atau *Virtual Assistant* yaitu menambahkan fitur chatbot berbasis AI untuk membantu pasien mengakses informasi, seperti jadwal dokter atau proses registrasi, secara cepat dan otomatis. Dilanjutkan dengan antrian Online dan Notifikasi *Real-Time* Dimana mengembangkan fitur antrian online yang memungkinkan pasien mengetahui estimasi waktu tunggu, sehingga mereka dapat mengelola jadwal dengan lebih baik serta menyediakan notifikasi otomatis untuk pengingat jadwal konsultasi, resep, atau hasil pemeriksaan medis.

Kemitraan untuk Mendukung Infrastruktur Teknologi, Kerja Sama dengan Penyedia Teknologi (IT) serta Sumber Pendanaan dengan mengajukan hibah atau pendanaan dari pemerintah daerah dan kementerian kesehatan untuk mendukung pengembangan teknologi di RSUD. Tidak lupa melibatkan mitra swasta dalam

skema *public-private partnership* (PPP) untuk investasi infrastruktur. Pemantauan dan Evaluasi Infrastruktur Teknologi, Mengembangkan *dashboard monitoring* yang memantau performa aplikasi dan jaringan secara real-time untuk mendeteksi gangguan lebih awal. *Feedback* Pasien dan Staf serta laporan berkala. Investasi dalam pengembangan infrastruktur teknologi adalah langkah fundamental untuk mengatasi hambatan dalam layanan digital di RSUD Balaraja. Dengan peningkatan stabilitas aplikasi, akses teknologi bagi pasien, sistem integrasi data yang andal, serta pengembangan fitur-fitur cerdas, RSUD Balaraja dapat meningkatkan efisiensi layanan sekaligus meningkatkan kepuasan pasien. Evaluasi berkala dan dukungan dari mitra teknologi akan memastikan keberlanjutan strategi ini untuk jangka panjang.

Rekomendasi untuk Penelitian Lanjutan: Studi Evaluasi Pasca-Implementasi, Penelitian *Longitudinal*, Eksperimen atau Uji Coba Strategi Alternatif, Analisis Pengguna Spesifik, Studi Perbandingan dengan Fasilitas Lain. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemasaran kesehatan merupakan mekanisme vital dalam meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan, bukan sekadar alat promosi. Strategi pemasaran berbasis bukti dan inovasi, terutama yang terintegrasi dengan teknologi digital dan analisis data, terbukti berperan penting dalam mencapai kepuasan pasien dan menguatkan hubungan jangka panjang. Temuan utama menunjukkan pentingnya adaptasi strategi pemasaran dalam konteks yang terus berubah di sektor kesehatan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan eksplorasi lebih mendalam terhadap potensi teknologi digital, studi empiris terkait perilaku konsumen kesehatan, serta analisis biaya-efektivitas dari strategi pemasaran. Selain itu, penting untuk menilai dampak sosial dari pemasaran kesehatan dan menegakkan standar etika yang tinggi dalam praktiknya. Rekomendasi untuk pelayanan digital di RSUD Balaraja jangka panjang: Pelatihan rutin untuk pasien mengenai penggunaan teknologi digital, Penyediaan internet gratis di area RSUD, Desain antarmuka sistem digital yang sederhana dan intuitif, Evaluasi rutin terhadap *feedback* pasien terkait layanan digital.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kami ucapkan kepada LPPM Universitas Yatsi Madani yang telah memfasilitasi untuk publikasi artikel ini. Ucapan terima kasih juga kami ucapkan kepada seluruh pihak yang berkontribusi dalam penulisan artikel ini, semoga dapat bermanfaat untuk menambah informasi terkait strategi *relationship marketing* dalam meningkatkan kinerja manajemen pemasaran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J. G., & Aydin, C. E. (Eds.). (2005). *Evaluating the organizational impact of healthcare information systems*. Springer Science & Business Media. Artikel: -, N. A. N., & Diansanto Prayoga. (2024). Marketing 4.0 dalam Pelayanan Kesehatan: Tinjauan Literatur terhadap Transformasi Digital dan Strategi Pemasaran: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(4), 744–751. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i4.4909>

- Adolph, R. (2016). EFEKTIVITAS MEDIA DIGITAL TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN KESEHATAN DAN KEPUASAN PASIEN: A SYSTEMATIC REVIEW. *EFEKTIVITAS MEDIA DIGITAL TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN KESEHATAN*, 1–23.
- Darmawan, I., Sumarsono, M. M., Dean, J., Prabowo, E., & Padjadjaran, U. (2024). *ABSTRAK Pelayanan kesehatan digital berperan krusial dalam mewujudkan*. 5(12).
- Raden Vasthu Broto Ariyo, & Anhari Achadi. (2022). Penggunaan Strategi Pemasaran Digital dalam Layanan Kesehatan di saat Pandemi COVID-19: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(7), 769–774. <https://doi.org/10.56338/mppki.v5i7.2304>
- Ratna Puspita, A., Almukharomah, A. F., Rachman, I. F., Siliwangi, U., Program, S., Akuntansi, F., Ekonomi, D., Bisnis, U., & Siliwangi, I. (2024). Memahami Dampak Literasi Digital Terhadap Kesehatan, Ekonomi, dan Pendidikan Untuk Mencapai Sustainable Development Goals 2030. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(4), 216–223. <https://doi.org/10.62017/merdeka>
- Reggina Wike Anjani. (2023). Implementasi Digital Marketing Dalam Mengembangkan Strategi Bisnis Digital Di Era Transformasi Digital. *INTERDISIPLIN: Journal of Qualitative and Quantitative Research*, 1(1), 29–40. <https://doi.org/10.61166/interdisiplin.v1i1.4>
- Restalia, G. (2015). Gina Restalia, 2015 GAMBARAN PENGETAHUAN SISWA KELAS V SD MENGENAI PENCEGAHAN DBD (DEMAM BERDARAH DENGUE) DENGAN GERAKAN 3M (MENGURAS, MENUTUP, DAN MENGUBUR BARANG YANG DAPAT MENAMPUNG AIR) DI SDN JALAN ANYAR KOTA BANDUNG. *Repository.Upi.Edu*.
- Saadi, M. T., & Sulistiadi, W. (2025). Experiential Marketing di Rumah Sakit Indonesia : Scoping Review. *URNAL BISNIS MAHASISWA Journal Homepage: <https://Jurnalbisnismahasiswa.Com> E-ISSN: 2807-2219 Experiential*.
- Sari, W. K., & Idris, H. (2024). *Pengalaman dan tingkat pendidikan pasien jkn terhadap persepsi pelayanan kesehatan*. 8, 5491–5496.
- Sitanggang, A. S., Imanuel, R. G., Rapa, N. I., Shandie, W., & Halim, I. J. (2024). Telemedicine : Revolusi Akses dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan di Era Digital. *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science*, 2(1), 12–18.
- Trisnanto, P. Y., & Lala, H. (2022). Blue Print Pengembangan Layanan Informasi Kesehatan. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 5(1), 43–49. <https://doi.org/10.37792/jukanti.v5i1.436>
- Zul Fadli. (2023). Manajemen Pemasaran Digital. In *Manajemen Pemasaran digital*. [rsudbalaraja.id](https://rsudbalaraja.id)