

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TELEMEDISIN DI JABODETABEK TAHUN 2023

Erliyana Dwiyantri⁽¹⁾, Yuyun Umniyatun⁽²⁾, dan Meita Veruswati⁽³⁾, Elia Nur
A'yunin⁽⁴⁾

⁽¹⁾Kesehatan Masyarakat/Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah
Prof. Dr. Hamka

*email: erliyanadwiyantri10@gmail.com

⁽²⁾⁽³⁾⁽⁴⁾Dosen Kesehatan Masyarakat/Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas
Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka

ABSTRAK

Layanan telemedisin adalah layanan kesehatan secara digital untuk pasien bergejala yang ringan untuk melakukan konsultasi maupun pelayanan lainnya. Kualitas layanan merupakan solusi bagi masalah kesehatan yang harus diukur untuk mengetahui keberhasilannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan Telemedisin yang berhubungan dengan kepuasan pengguna di Jabodetabek. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan *desain crosssectional*. Data dikumpulkan pada bulan November – Desember 2023 dengan jumlah sampel 123 responden. Analisis data yang digunakan univariat dan bivariat, adapun analisis bivariat dilakukan menggunakan uji normalitas dan uji spearman rank. Hasil menemukan sebanyak 89,4% responden puas dengan layanan telemedisin. Seluruh variabel memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin dengan korelasi sedang positif yaitu daya tanggap (Pvalue = 0,000 ; r = 0,584), keandalan (Pvalue = 0,000 ; r = 0,536), jaminan (Pvalue = 0,000 ; r = 0,492), empati (Pvalue = 0,000 ; r = 0,424), dan variabel harga dengan korelasi rendah dan positif (Pvalue = 0,020 ; r = 0,209).

Kata kunci: Kepuasan, Korelasi, Telemedisin.

ABSTRACT

Telemedicine service is a digital health service for patients with mild symptoms to conduct consultations and other services. Quality of service is a solution to health problems that must be measured to determine its success. This study aims to determine the quality of telemedicine services related to user satisfaction in Jabodetabek. The type of research used is quantitative with a cross-sectional design. Data was collected in November – December 2023 with a sample of 123 respondents. Data analysis used univariate and bivariate, while bivariate analysis was carried out using the normality test and Spearman rank test. The results found that as many as 89.4% of respondents were satisfied with telemedicine services. All variables have a significant relationship with telemedicine service user satisfaction with a moderate positive correlation, namely

responsiveness (Pvalue = 0.000; $r = 0.584$), *reliability* (Pvalue = 0,000 ; $r = 0,536$), *assurance* (Pvalue = 0.000 ; $r = 0.492$), *empathy* (Pvalue = 0.000 ; $r = 0.424$), and *price variables with low and positive correlation* (Pvalue = 0.020 ; $r = 0.209$).

Keywords: *Correlation, Telemedicine, Satisfaction*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang pesat, terutama dalam bidang telemedisin, telah membawa dampak signifikan terhadap pelayanan kesehatan, khususnya di Indonesia. Teknologi telemedisin memungkinkan pelayanan kesehatan jarak jauh, sangat berguna untuk daerah terpencil dengan keterbatasan sumber daya medis. Meskipun Indonesia telah mengalami peningkatan penggunaan telemedisin, namun pelayanan telesurgery masih belum dapat diwujudkan karena keterbatasan teknologi dan sumber daya.

Peningkatan penggunaan aplikasi kesehatan, termasuk telemedisin, telah terjadi secara global, dengan Indonesia menduduki peringkat ketiga dalam persentase penggunaannya. Kepuasan pengguna merupakan faktor kunci dalam mengevaluasi kualitas layanan telemedisin, yang dapat diukur menggunakan model e-SERVQUAL.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas layanan, termasuk responsibilitas, keandalan, kualitas informasi, empati, kemudahan penggunaan, dan kegunaan yang dirasakan, memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penting untuk menginvestigasi kepuasan pengguna terhadap layanan telemedisin dengan menggunakan metode e-SERVQUAL, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan tersebut dan menarik lebih banyak pengguna di masa depan.

Dengan latar belakang ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pengguna layanan telemedisin di Jabodetabek pada tahun

2023. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami kualitas layanan telemedisin dan tingkat kepuasan pengguna di wilayah tersebut, dengan harapan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik di masa mendatang.

METODE

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain metodologi cross-sectional. Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Jabodetabek pada tahun 2023, pada bulan November sampai bulan Desember 2023. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 123 responden dengan menggunakan metode *non probability sampling* dan *purposive sampling*, berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Dan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden adalah teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hasil analisis univariat yang telah dilakukan, maka di peroleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin

	<i>N</i> (total = 123)	%
Puas	110	89,4%
Tidak Puas	13	10,6%

Berdasarkan pada tabel 1 menunjukkan bahwasannya mayoritas responden merasa puas terhadap layanan telemedisin dengan persentase 89,4%

dan responden yang tidak puas pada layanan telemedisin sebanyak 10,6%.

Pada hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Wulandari (2022) yang meneliti terkait kepuasan pengguna isolasi mandiri Covid-19 pada temuan nya dari 400 responden mendapatkan persentase 91,7% responden yang puas akan layanan telemedisin isolasi mandiri Covid-19. Selanjutnya pada penelitian Hoque (2021) yaitu meneliti kepuasan pengguna telemedisin di Bangladesh dan ditemukan sebesar 76% responden merasa puas pada layanan telemedisin.

Pada hasil analisis bivariat yang telah dilakukan, maka di peroleh hasil sebagai berikut:

Uji Spearman Rank Daya Tanggap

Tabel 2. Hubungan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin

Hubungan	Koefisien korelasi	P-Value	Tingkat Hubungan
Daya Tanggap dengan Kepuasan	0,584	0,000	Sedang

Pada penelitian ini menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($< 0,05$) dimana dapat diartikan terdapat adanya hubungan yang signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin. Adapun nilai dari korelasi sebesar 0,584 yang menunjukkan bahwasanya terdapat hubungan dengan tingkat sedang dan positif antara daya tanggap dan kepuasan pengguna layanan telemedisin.

Temuan dari penelitian ini sejalan dengan penelitian dari wulandari (2022) yang meneliti tentang kepuasan pengguna layanan telemedisin isolasi mandiri Covid-19 di Bali dan Jawa bahwasannya variabel daya tanggap memiliki hubungan yang signifikan terhadap daya tanggap dengan kepuasan

pengguna layanan isolasi mandiri Covid-19 dengan hubungan kekuatan sedang dan positif, dan ditemukan juga oleh Hoque (2021) penelitian yang dilakukan di Bangladesh yang menemukan bahwa daya tanggap dan kepuasan pengguna memiliki hubungan yang signifikan akan tetapi dari penelitian ini mendapatkan hasil tingkatan hubungan yang kuat dan positif terhadap kepuasan pengguna dengan daya tanggap. Namun tidak selaras dengan penelitian Tantara dan Kusnadi(2020) yang menunjukkan bahwasannya daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan koefisien beta-0,005.

Keandalan

Tabel 3. Hubungan Keandalan Dengan Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin

Hubungan	Koefisien korelasi	P-Value	Tingkat Hubungan
Keandalan dengan Kepuasan	0,536	0,000	Sedang

Pada penelitian ini menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($< 0,05$) dimana dapat diartikan terdapat adanya hubungan yang signifikan antara keandalan dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin. Adapun nilai dari korelasi sebesar 0,536 yang menandakan bahwasanya terdapat hubungan dengan tingkat sedang dan positif antara keandalan dan kepuasan pengguna layanan telemedisin.

Pada temuan ini selaras dengan temuan wulandari (2022) yang menyatakan terdapat hubungan antara variabel keandalan terhadap kepuasan pengguna layanan isolasi mandiri Covid-19 dengan tingkatan korelasi sedang dan positif, begitupun dengan temuan Hoque (2021) yaitu bahwasannya keandalan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Bangladesh dengan tingkatan hubungan yang kuat. Namun hal tersebut

bertolak belakang dengan hasil temuan Tantarto dan Kusnadi (2020) yang menyatakan bahwa keandalan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Jaminan

Tabel 4. Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin

Hubungan	Koefisien korelasi	P-Value	Tingkat Hubungan
Jaminan dengan Kepuasan	0,492	0,000	Sedang

Pada penelitian ini menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($< 0,05$) dimana dapat diartikan terdapat adanya hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin. Adapun nilai dari korelasi sebesar 0,492 yang menandakan bahwasanya terdapat hubungan dengan tingkat sedang dan positif antara jaminan dan kepuasan pengguna layanan telemedisin.

Dalam penelitian ini masih ditemukan jawaban responden yang tidak setuju terhadap pengetahuan keilmuan maupun sikap dokter pada pelayanan telemedisin. Hal ini selaras dengan Penelitian oleh Qiu C et al (2022) yang menyatakan bahwa jaminan/keyakinan masyarakat terhadap layanan kesehatan dipengaruhi oleh integritas dokter, termasuk faktor-faktor seperti gelar, reputasi, departemen, hadiah yang diterima dan histori pasien yang telah menggunakan layanan tersebut dan menurut penelitian yang dilakukan oleh Cao et al. (2020), terdapat dua faktor yang berpengaruh pada jaminan/keyakinan seseorang dalam menggunakan layanan telemedisin, yaitu penyedia layanan kesehatan (dokter) dan teknologi yang menjadi dasarnya (*platform telemedicine*).

Empati

Tabel 5. Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin

Hubungan	Koefisien korelasi	P-Value	Tingkat Hubungan
Empati dengan Kepuasan	0,424	0,000	Sedang

Pada penelitian ini menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($< 0,05$) dimana dapat diartikan terdapat adanya hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin. Adapun nilai dari korelasi sebesar 0,424 yang menandakan bahwasanya terdapat hubungan dengan tingkat sedang dan positif antara empati dan kepuasan pengguna layanan telemedisin.

Pada hasil penelitian ini mirip dengan temuan dari penelitian Wulandari (2022) ditemukan bahwa dimensi empati memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan isolasi mandiri Covid-19 dengan korelasi tingkatan yang sedang dan positif, dan juga selaras dengan temuan Hoque (2021) bahwa empati memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna telemedisin dengan tingkatan yang kuat.

Harga

Tabel 6. Hubungan Harga Dengan Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin

Hubungan	Koefisien korelasi	P-Value	Tingkat Hubungan
Empati dengan Kepuasan	0,209	0,200	Rendah

Pada penelitian ini menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,020 ($< 0,05$) dimana dapat diartikan terdapat adanya hubungan yang signifikan antara harga dengan kepuasan pengguna layanan

telemedisin. Adapun nilai dari korelasi sebesar 0,209 yang menandakan bahwasanya terdapat hubungan dengan tingkat rendah dan positif antara harga dan kepuasan pengguna layanan telemedisin.

Hal ini selaras dengan temuan Noceda *et al.*, (2023) yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap telemedisin di Filipina pada masa Covid-19 yaitu dari 128 responden dan sebanyak 64% responden setuju biaya layanan telemedisin rendah hal ini didukung oleh pernyataan orang yang diwawancarai yang mengatakan dengan pengguna telemedisin mereka dapat menghemat biaya transportasi dan biaya dokter. Hal ini juga selaras dengan temuan Nordal dkk (2020) menyatakan bahwasannya 53% responden melaporkan penggunaan telehealth menghemat biaya jika dibandingkan dengan layanan konvensional. Dalam hal ini menunjukkan bahwasanya harga dapat mempengaruhi kepuasan seseorang, mungkin harga pelayanan kesehatan dengan menggunakan telemedisin lebih murah daripada dengan harga layanan kesehatan konvensional sehingga mereka bisa menghemat biaya-biaya yang di luar dari layanan kesehatan seperti biaya transportasi.

SIMPULAN

Hasil penelitian "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin di Jabodetabek Tahun 2023" menyimpulkan bahwa mayoritas pengguna layanan telemedisin berusia 21-30 tahun, perempuan, berpendidikan SMA/Sederajat, pelajar/mahasiswa dengan penghasilan di bawah 1.000.000, berdomisili di DKI Jakarta, dan menggunakan Halodoc sebagai aplikasi telemedisin utama dengan satu kali transaksi penggunaan. Mayoritas responden (89,4%) merasa puas dengan layanan telemedisin. Terdapat hubungan

positif antara daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati dengan kepuasan pengguna, sementara hubungan antara harga dan kepuasan pengguna cenderung rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Bayu, D. (2022). Apjii: Penggunaan Internet Indonesia Tembus 210 Juta Pada 2022. *Data indonesia.Id*. <https://DataIndonesia.Id/Digital/Detail/Apjii-Pengguna-Internet-Indonesia-Tembus-210-Juta-Pada-2022>.
- Cao, Y . et al. (2020) 'Examining user's initial trust building in Mobile Online Health Community adopting', *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(11), p. 3945. doi:10.3390/ijerph17113945.
- Hoque, S. I. (2021) "Evaluation Of Patients' Satisfaction In Telemedicine Service Quality: A Case Study On Maizbhanderi Foundation, Fatikchari, Bangladesh," *American Economic & Social Review*, 8(1), Hal. 1–10. Doi: 10.46281/Aesr.V8i1.1295.
- Nordal EJ, Moseng D, kvammen B, Lochen ML (2020). *A comparative study of teleconsultations versus face-to-face consultations. J Telemed Telecare*. 2001;7(5):257-65.doi:10.1258/1357633011936507. PMID: 11571079.
- Noceda, A.V.G., Acierto, L.M.M., Bertiz, M. et al.(2023). *Patient satisfaction with telemedicine in the Philippines during the COVID-19 pandemic: a mixedmethods study. BMC HealthServRes* 23, 277 (2023).

<https://doi.org/10.1186/s12913-023-09127-x>.

- Tantarto, T. dan Kusnadi, D. (2020) “*Analysis of Service Quality Towards Patient Satisfaction (Comparative Study of Patients Using Telemedicine Application and Face to Face Consultation in Healthcare)*,” *Europe an Journal of Business and Management Research*, 5(5), hal. 1–7. doi: 10.24018/ejbmr.2020.5.5.516.
- Wulandari, A. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin Isolasi Mandiri Covid-19 Di Wilayah Jawa-Bali 2022.