

Perbedaan Kepuasan Pasien Telemedicine dan Datang Langsung ke Rumah Swasta di Kota Pekanbaru

Desti Puswati¹, Yureya Nita², Yeni Devita³, Alfianur⁴

^{1,2,3,4} Institut Kesehatan Payung Negeri Pekanbaru

Email: destipus@gmail.com

Diterima Redaksi: 27-07-2024; Selesai Revisi: 29-07-2024; Diterbitkan Online: 29-07-2024

Abstrak

Telemedicine adalah teknologi yang memungkinkan pasien berkonsultasi dengan dokter secara privat, tanpa harus bertatap muka secara langsung. Kepuasan pasien saat melakukan kunjungan rawat jalan secara langsung dengan melakukan *telemedicine*, masing-masing pelayanan ini memiliki kelebihan dan kekurangan dari segi pelayanannya. Tujuan dari penelitian untuk melihat perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan via *online (telemedicine)* dibanding datang langsung di Rumah Sakit di Kota Pekanbaru. Desain yang digunakan adalah komparatif. Sample berjumlah 30 sample yang diambil secara *purposive sampling*. Instrument menggunakan lembar kuesioner. Hasil penelitian mayoritas usia responden antara 46-55 tahun (40,0%), berjenis kelamin laki-laki (60%), pendidikan perguruan tinggi (46,7%), pekerjaan swasta (30%), tingkat kepuasan pasien responden yang datang langsung Cukup Puas yaitu (80%), tingkat kepuasan telemedicine Cukup Puas (93,3%). Hasil uji *mann whitney* didapatkan nilai $p=0,045$ yang berarti nilai $p < 0,05$ yang berarti terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan pasien yang datang langsung dengan yang via *telemedicine*. Saran untuk peneliti selanjutnya perlu meneliti faktor yang mempengaruhi pasien dalam melakukan konsultasi via *telemedicine*.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, *Telemedicine*, Datang Langsung.

Abstract

Telemedicine is a technology that allows patients to consult with a doctor privately without having to meet face to face. Patient satisfaction when making direct outpatient visits using telemedicine, each of these services has advantages and disadvantages in terms of service. The research aimed to see the difference in the level of satisfaction of outpatients via online (telemedicine) compared to coming directly to the hospital in Pekanbaru City. The design used is comparative. The sample consisted of 30 samples taken by purposive sampling. The instrument uses a questionnaire sheet. The results of the research were that the majority of respondents were aged between 46-55 years (40.0%), male (60%), college education (46.7%), private work (30%), and level of patient satisfaction of respondents who came Directly Quite Satisfied, namely (80%), the level of satisfaction with telemedicine is Quite Satisfied (93.3%). The results of the Mann-Whitney test obtained a p -value = 0.045, which means a p -value < 0.05, which means there is a difference between the level of satisfaction of patients who come directly and those via telemedicine. Suggestions for future researchers need to examine the factors that influence patients in consulting via telemedicine.

Keywords: Patient satisfaction, *Telemedicine*, Coming in person.

Pendahuluan

Rendahnya kunjungan instalasi rawat jalan menunjukkan bahwa rendahnya mutu pelayanan di instalasi rawat jalan tersebut (Utami 2018). Minat kunjungan pasien selanjutnya di instalasi rawat jalan suatu rumah sakit, sangat dipengaruhi oleh adanya kepuasan akan pengalaman kesehatan yang pernah didapatkan, baik berupa kepuasan kualitas pelayanan petugas kesehatan, kepuasan akan sarana dan prasarana rumah sakit dan sebagainya (Anggraeni Ratih 2019). Pasien yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan merupakan aset yang berharga bagi rumah sakit, karena pasien tersebut akan terus memakai jasa rumah sakit tersebut.

Menurut (Purwanti, Prastiwi, and Rosdiana 2017) kepuasan merupakan perasaan senang terhadap pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan tersebut sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan dari pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan. Departemen Kesehatan Indonesia mengatakan kualitas layanan kesehatan di rawat jalan memiliki standar pelayanan minimum untuk kepuasan pasien yaitu $\geq 90\%$ (Handayani, Maulana 2021). Aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam kualitas pelayanan keperawatan di rawat jalan salah satunya adalah sistem layanan kesehatan di rumah sakit. Untuk mewujudkan hal itu, model efektivitas sistem informasi pelayanan di rawat jalan sangat diperlukan agar hak pasien dapat terpenuhi.

Salah satu hak pasien yang harus dipenuhi rumah sakit adalah mendapatkan informasi tentang masalah kesehatannya. Keterbatasan waktu seringkali menjadi kendala yang dialami pasien untuk bisa konsultasi dengan dokter dan petugas kesehatan di ruang periksa. Jumlah kunjungan pasien yang banyak tidak sebanding dengan waktu praktek dokter yang terbatas membuat hal tersebut sulit dilakukan dengan maksimal. Data kunjungan pasien rawat jalan Rumah Sakit di Kota Pekanbaru tahun 2023 sampai dengan bulan maret 2024 rata-rata mencapai 33.300 pasien. Angka ini mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, tetapi minat kunjungan pasien untuk berobat cukup tinggi.

Sejak era pandemic (*Covid-19*), penerapan protokol kesehatan dengan menggunakan masker dan menjaga jarak juga menjadi kendala pasien untuk dapat informasi yang jelas dari pelayan kesehatan. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada 10 orang pasien yang diperiksa di rawat jalan, delapan (80%) pasien mengatakan kurang puas dengan sistem layanan. Sementara dua (20%) pasien mengatakan cukup puas. Alasannya karena waktu periksa yang terbatas sehingga konsultasi masalah kesehatannya juga terbatas, sistem administrasi yang kurang praktis, mengantri obat terlalu lama, dan kendala karena protokol kesehatan di era pandemic *Covid-19* dengan menggunakan masker dan jaga jarak membuat pasien cukup sulit mendengarkan penjelasan dokter. Oleh karena itu, rumah sakit terus melakukan inovasi untuk bisa memenuhi kebutuhan pasien dan menjalankan peranan dan fungsinya sebagai pelayanan kesehatan yang meliputi *promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative* dengan berlomba-lomba menyediakan layanan konsultasi dan periksa melalui layanan *telemedicine*.

Telemedicine merupakan layanan kesehatan jarak jauh melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang memberikan solusi pelayanan kesehatan untuk daerah terpencil dimana fasilitas kesehatan belum memadai dan memberikan solusi untuk social distancing saat adanya (Ariyanti and Kautsarina 2017). *American Academy of Family Physicians* (AAFP) mengatakan *telemedicine* adalah teknologi yang memungkinkan pasien berkonsultasi dengan dokter secara privat, tanpa harus bertatap muka secara langsung. Kehadiran *telemedicine* bisa menjadi jawaban untuk kemudahan mengakses pelayanan Kesehatan (Anthony F. Jerant 1999). Di Indonesia, penggunaan *telemedicine* dianggap bisa mengatasi sejumlah tantangan yang selama ini menghambat pemerataan akses kesehatan, seperti persebaran tenaga kesehatan yang belum merata, masalah geografis dan kurangnya fasilitas kesehatan di beberapa wilayah tertentu (Efendi 2021). *Telemedicine* terdiri atas pelayanan *teleradiologi, teleelektrokardiografi,*

teleultrasonografi, *telekonsultasi klinis*, dan pelayanan konsultasi *telemedicine* (Kebijakan Kesehatan Indonesia, 2019). Untuk dapat berjalan dengan baik, *telemedicine* membutuhkan teknologi yang memungkinkan transfer data berupa video, suara, dan gambar secara interaktif yang dilakukan secara real time dengan mengintegrasikannya kedalam teknologi pendukung *video-conference* (Jamil, Khairan, and Fuad 2015).

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di salah satu Rumah Sakit Swasta di Kota Pekanbaru didapatkan data kunjungan *telemedicine* rawat jalan bulan Januari 2024 mencapai 276 pasien. Pasien yang menggunakan layanan *telemedicine* paling banyak adalah poliklinik penyakit dalam yaitu sebanyak 96 pasien, kemudian poli paru sebanyak 54 pasien dan poliklinik saraf sebanyak 41 pasien, dan sisanya dari poliklinik lain seperti jantung, umum, kandungan, orthopedi, anak, kulit dan kelamin, THT, bedah dan Mata

Kepuasan pasien akan penggunaan layanan kesehatan teknologi (*telemedicine*) di masa pandemi Covid-19 telah dilakukan oleh (Sesilia 2020). Hasil penelitian menunjukkan kepercayaan berkorelasi positif signifikan dengankualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan *telemedicine* memediasi penuh hubungan kepercayaan pasien, mempengaruhi keyakinan dan perilaku pasien berdasarkan layanan kesehatan yang diterimanya.

Kunjungan *telemedicine* masih mempunyai beberapa keterbatasan. *National Institute of Health* (2020) menyimpulkan kelemahan utama *telemedicine* adalah dokter tidak dapat memeriksa pasien secara langsung layaknya pemeriksaan kunjungan langsung di instalasi rawat jalan (Efendi 2021). Keterbatasan tersebut tentu berpengaruh pada kualitas diagnosa. Tidak adanya pemeriksaan fisik langsung yang dilakukan dokter ke pasien membuat para tenaga kesehatan belum bisa memberikan diagnosa secara pasti melalui *telemedicine*. Dokter hanya akan memberikan kemungkinan diagnosis disertai dengan pembanding lainnya. Hal ini bisa dipahami, mengingat proses untuk menegakkan diagnosa merupakan langkah berlapis yang terkadang juga perlu disertai dengan berbagai pemeriksaan penunjang.

Metode

Jenis penelitian kuantitatif dengan desain *komparatif*. Penelitian ini membandingkan kepuasan pasien *telemedicine* dengan yang datang langsung ke pelayanan kesehatan. Waktu penelitian bulan Mei sampai Juni 2024. Tempat penelitian Rumah Sakit Swasta di Kota Pekanbaru. populasi pasien yang menggunakan *telemedicine* 276 orang, pasien yang datang langsung 33.300 orang.

Kuesioner penelitian ini diambil dari kuesioner dari (Adrima 2020), dengan indeks kepuasan pasien rawat jalan. Kuesioner ini sudah dilakukan uji validitas kepada 100 orang responnden dimana nilai rtabel ($n-2 = 98$) untuk taraf kesalahan 10% yaitu sebesar 0,2324. Hasil r hitung $>$ r tabel maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Kuesioner ini juga sudah dilakukan uji *reliabilitas* dengan *crobach alpha* 0,727 artinya $>$ 0,60 yang menunjukkan bahwa kuesioner ini juga *reliable* untuk digunakan sebagai alat ukur. Kuesioner ini terdiri dari 9 pertanyaan *favorable* dengan 5 pilihan jawaban Sangat Setuju diberi skor 5, Setuju diberi skor 4, Kurang Setuju diberi skor 3, Tidak Setuju diberi skor 2 dan Sangat Tidak Setuju diberi skor 1. Skor masing masing item sesuai dengan pilihan jawaban. Total skor tertinggi 45 dan skor terendah 9. Kesimpulan diklasifikasi menjadi empat kategori sebagai berikut: Puas 34-45, Cukup Puas 22-33, Tidak Puas 9-21

Hasil

Peneliti ini membandingkan tingkat kepuasan pasien yang datang langsung dan yang melakukan kunjungan *via telemedicine*. Proses penelitian ini diawali peneliti sejak studi pendahuluan pada awal Februari 2024. Peneliti juga melakukan uji etik penelitian sebelum melakukan pengumpulan data, dengan hasil penelitian sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di
Rumah Sakit Swasta di Kota Pekanbaru

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
1	Usia		
	26-35 tahun (Dewasa Awal)	5	16.7
	36-45 tahun (Dewasa Akhir)	4	13.3
	46-55 tahun (Lansia Awal)	12	40.0
	56-65 tahun (Lansia Akhir)	9	30.0
	Total	30	100
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	18	60.0
	Perempuan	12	40.0
	Total	30	100
3	Pendidikan		
	SD	4	13.3
	SMP	3	10.0
	SMA	9	30.0
	Perguruan Tinggi	14	46.7
	Total	30	100
4	Pekerjaan		
	PNS	4	13.3
	Swasta	9	30.0
	Wiraswasta	6	20.0
	Pensiunan	11	6.7
	Total	30	100

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 1, usia responden hampir separuhnya berumur 46- 55 tahun sebanyak 12 orang (40,0%). Lebih dari separuh berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 18 orang (60%). Tingkat pendidikan responden paling banyak yaitu perguruan tinggi sebanyak 14 orang (46,7%). Pekerjaan responden paling banyak yaitu swasta berjumlah 9 orang (30%).

b. Kepuasan Responden yang Datang Langsung dan *Telemedicine*

Tabel 2.
Kepuasan Pasien Datang Langsung Ke RS

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Kepuasan Datang Langsung	Cukup Puas	12	80.0
	Puas	3	20.0
	Total	15	50.0

Sumber : data primer

Berdasarkan table 2. diatas, tingkat kepuasan pasien responden yang datang langsung paling banyak dalam kategori Cukup Puas yaitu sebanyak 12 responden (80%), sedangkan yang merasa Puas hanya 3 responden (20%).

Tabel 3.

Kepuasan <i>Telemedicine</i>		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Kepuasan <i>Telemedicine</i>	Tidak Puas	1	6,7
	Cukup Puas	14	93,3
Total		15	100.0

Berdasarkan tabel diatas, hampir seluruh responden yang *telemedicine* paling banyak dalam kategori Cukup Puas yaitu sebanyak 14 responden (93,3%) dan ada 1 responden (6,7%) responden yang tidak puas.

c. Uji Normalitas Data

Dari uji normalitas data dengan *Shapiro-wilk* menunjukkan $P = 0.000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa distribusi data tidak normal sehingga dilakukan analisis data bivariat menggunakan uji alternative data dengan *Mann Whitney*.

d. Perbedaan Kepuasan Pasien yang Datang Langsung dan *Telemedicine*

Tabel 4

Perbedaan Kepuasan Pasien Datang Langsung dan *Telemedicine*

	Cara Kunjungan	N	Mean Rank	Sum of Ranks	<i>P value</i>
Perbedaan Tingkat	Datang Langsung	15	17.40	261.00	0,045

Berdasarkan tabel diatas, nilai rata rata kepuasan pasien yang datang langsung adalah 17,4 sedangkan nilai rata-rata kepuasan pasien *telemedicine* 13,6. Berdasarkan hasil uji *mann whitney* didapatkan nilai $p=0,045$ yang berarti nilai $p < 0,05$ yang berarti terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan pasien yang datang langsung dengan *telemedicine*.

Pembahasan

Menurut (Tanapuan, Pratiwi 2019) kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul akibat kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien tersebut membandingkannya dengan harapan yang diinginkan. Rasa puas seseorang akan tercapai setelah melakukan perbandingan antara hasil yang diterima dengan harapan yang dimiliki (Nasus and Tulak 2020). Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor sebagai berikut :

a.Usia

Usia dapat mempengaruhi tingkat kematangan seseorang dalam memberikan pendapat atau keluhan terhadap suatu produk atau jasa yang dirasakan. Menurut pendapat peneliti, pasien yang berobat di poli baik yang datang langsung atau via *telemedicine* sebagian besar usia responden hampir separuhnya berumur 46-55 tahun sebanyak 13 orang (40,0%) karena pada usia ini sudah mulai banyak penyakit yang memerlukan kontrol secara rutin. Pada rentang usia tersebut biasanya daya tahan tubuh seseorang sudah mengalami penurunan sehingga lebih mudah untuk mengalami masalah atau gangguan kesehatan.

Menurut (Lestari 2011), semakin tua usia individu, harapan terhadap pelayanan semakin rendah, sehingga mereka cenderung lebih mudah puas. Faktor yang menyebabkan terdapat hubungan antara umur dengan kepuasan pasien menurut(Muzer 2020) disebabkan karena pasien berumur sering memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya kepada petugas mengenai

keadaannya, hasilnya kebutuhan akan pengetahuan dan pemahaman terhadap kesehatan dapat terpenuhi.

b. Jenis kelamin

Hasil penelitian ini didapatkan hasil bahwa sebagian besar (60%) responden yang melakukan pemeriksaan di Poli RS Swasta di kota Pekanbaru berjenis kelamin laki-laki. Menurut pendapat peneliti responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak karena laki-laki lebih banyak masalah kesehatan dibandingkan perempuan karena gaya hidup seperti merokok, alkoholik dan lain-lain. Selain ini juga laki-laki kurang memperhatikan pola makan dan pola tidur yang membuat mereka rentan mengalami sakit.

Penelitian (Christasani and Satibi 2016) menyatakan bahwa jenis kelamin berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan Jamkesmas di Puskesmas Ratahan. dimana laki-laki mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk tidak puas dibandingkan wanita.

c. Tingkat Pendidikan

Menurut Suryaningi, Dulahu, and Maru (2024) cara berpikir dan persepsi seseorang terhadap suatu masalah dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikannya, akan lebih responsif jika pasien memiliki pendidikan yang tinggi. Menurut pendapat peneliti, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, akan cenderung memiliki standar yang lebih tinggi pula dalam menentukan dan memilih fasilitas kesehatan yang diinginkan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan mempengaruhi tingkat kesadaran akan status kesehatannya sehingga akan memanfaatkan pelayanan fasilitas kesehatan dengan baik.

Notoatmodjo (2014) mengatakan maka pendidikan yang ditempuh seseorang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku seseorang. Hal ini sejalan dengan kajian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Temuan tersebut konsisten dengan penelitian sebelumnya, bahwa pasien dengan peringkat pendidikan yang lebih tinggi memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibanding pasien dengan pendidikan rendah (Muzer, 2020).

d. Pekerjaan

Menurut (Notoatmodjo 2014), pekerjaan seseorang mencerminkan keadaan sosial dari individu atau keluarga di dalam masyarakat. Individu yang berbeda pekerjaan mempunyai kecenderungan yang tidak sama dalam mengerti dan bereaksi terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Seseorang yang bekerja cenderung akan lebih banyak menuntut atau mengkritik pelayanan kesehatan yang diterima jika merasa tidak puas terhadap pelayanan tersebut dibandingkan dengan orang yang tidak bekerja (Suryaningi et al. 2024)

Hasil penelitian menunjukkan responden paling banyak yaitu swasta dan lain-lain atau campuran (30%). Menurut peneliti, seseorang yang memiliki pekerjaan yang baik akan memiliki informasi lebih banyak mengenai suatu pelayanan yang baik dan akan memilih pelayanan yang baik. Hal ini menyebabkan seseorang memiliki tuntutan akan jasa atau pelayanan yang lebih baik dari pelayanan yang diterimanya tersebut. Rumah Sakit Santa Maria merupakan rumah sakit swasta yang berupaya memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik bagi pasien, diharapkan pasien merasa pelayanan yang diberikan itu berkualitas maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien. Jika pasien merasa pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapannya, maka pasien akan tertarik untuk melakukan kunjungan ulang.

Hasil penelitian sejalan dengan (Isnaeni Ayuningtias 2024) yang mengatakan bahwa pasien yang melakukan kunjungan paling banyak merupakan pasien dengan pekerjaan swasta. Kebanyakan penduduk yang memiliki pekerjaan swasta berusaha meningkatkan kesejahteraan kesehatannya dengan mengikuti jaminan kesehatan asuransi mandiri dengan harapan jika membutuhkan layanan kesehatan dapat dengan mudah memanfaatkan jaminan kesehatan tersebut.

e. Tingkat Kepuasan Datang Langsung

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien responden yang datang langsung paling banyak dalam kategori Cukup Puas yaitu sebanyak 12 responden (80%), sedangkan yang merasa Puas

hanya 3 responden (20%). Sejalan dengan penelitian (Tulumang, Stefanus J; Kandaou, G.D; Tilaar 2015) yang mengatakan tingkat kepuasan pasien kategori puas pada layanan poli rawat jalan adalah sebanyak 51%.

Dari hasil tabulasi data pada kepuasan datang langsung, hampir semua item pernyataan dalam kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih baik. Menurut peneliti, kepuasan pada pasien yang datang langsung karena pasien bisa diperiksa secara fisik dan pemeriksaan penunjang, kemudian mendapatkan tindakan langsung apabila diutuhakan tindakan, dan pasien lebih bisa menerima mengenai diagnosa penyakitnya karena sudah dilihat langsung oleh dokter.

f. Tingkat Kepuasan *Telemedicine*

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien responden yang *telemedicine* paling banyak dalam kategori cukup puas yaitu sebanyak 14 responden (93,3%) dan ada 1 responden (6,7%) responden yang tidak puas. Penelitian sejalan dengan penelitian (Acharya and Rai 2016) menunjukkan terdapat 82% yang merasa puas layanan *telemedicine*. Penelitian yang dilakukan oleh (Welch et al. 2017) juga menunjukkan sebanyak 53,7% responden merasa nyaman menggunakan layanan *telemedicine* dan 51,9%. Pada *telemedicine* ada 1 responden yang tidak puas dengan pelayanan. Beberapa kemungkinan adalah salah satu karena faktor jaringan yang kurang baik.

Menurut asumsi peneliti, kepuasan yang di alami responden pada *telemedicine* ini karena merupakan sistem baru yang apabila ada hal-hal yang kurang masih dimaklumi oleh pelanggan.

g. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Datang Langsung dan *Telemedicine* *Telemedicine* didefinisikan sebagai pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan profesional yang bersifat jarak jauh menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, berupa informasi mengenai diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, evaluasi dan penelitian, serta pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan dengan tujuan meningkatkan baik kesehatan individu maupun masyarakat (Kesehatan 2019). Implementasi wujud dari pelayanan *telemedicine* memungkinkan terjadinya praktik layanan kesehatan dengan lokasi dokter ataupun pasien terpisah secara geografis (Adhalia 2023).

Hasil penelitian menunjukkan 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*.

Dari nilai rata rata sudah tampak bahwa nilai rata-rata pasien yang datang langsung memiliki tingkat kepuasan yang lebih dibandingkan dengan pasien yang *via telemedicine*. Menurut asumsi peneliti, kepuasan pasien yang datang langsung lebih tinggi dibandingkan *telemedicine* dikarenakan pada layanan datang langsung, pasien dapat diperiksa langsung oleh dokter dengan pemeriksaan fisik dan apabila diperlukan pemeriksaan penunjang, pasien dapat langsung segera melakukannya, sedangkan pada layanan *telemedicine*, dokter mendiagnosa berdasarkan keluhan tanpa pemeriksaan fisik. Selain itu, layanan *telemedicine* merupakan sistem online. Sistem ini merupakan sistem baru sehingga masih banyak kekurangan dan kelemahannya. Kelemahannya karena membutuhkan koneksi internet yang baik. Signal atau jaringan internet bagi pengguna layanan *telemedicine* juga seringkali mengalami hambatan sehingga pasien mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi layanan. Menurut penelitian (Acharya and Rai 2016) mengatakan bahwa terdapat 29% responden mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi. Masalah lain yang dihadapi pasien pengguna layanan *telemedicine* berupa kejelasan dan kecepatan jaringan dan komunikasi dengan teknisi.

Simpulan

Kepuasan pasien yang datang langsung cukup puas yaitu sebanyak 12 responden (80%) dan kepuasan pasien yang *telemedicine* hampir seluruhnya cukup puas yaitu sebanyak 14 responden (93,3%). Nilai rata rata kepuasan pasien yang datang langsung adalah 17,4 sedangkan nilai rata-rata kepuasan pasien yang *telemedicine* 13,6. Perbedaan kepuasan yang datang langsung dan *telemedicine* nilai $p\text{-value}=0,045$ nilai $p < 0,05$ berarti terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan pasien yang datang langsung dengan yang via *telemedicine*.

Referensi

- Acharya, RajeshV, and JasumaJ Rai. 2016. "Evaluation of Patient and Doctor Perception toward the Use of Telemedicine in Apollo Tele Health Services, India." *Journal of Family Medicine and Primary Care* 5(4):798. doi: 10.4103/2249-4863.201174.
- Adhalia, Chandrika Karisa. 2023. "Limitations of Clinical Authority and Medical Practice Through Application-Based Telemedicine." *Indonesia Private Law Review* 4(1):57–66. doi: 10.25041/iplr.v4i1.2962.
- Adrima. 2020. "Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zaenael Abidin." *Repository UNJ* 21(1):1–9.
- Anggraeni Ratih. 2019. *Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Vol. Yogyakarta: Deepublis.
- Anthony F. Jerant, M. D. 1999. "Home Telemedicine: Merging the Old and New Ways No Title." *American Family Physician* 60(4):1096–98.
- Ariyanti, Sri, and Kautsarina Kautsarina. 2017. "Kajian Tekno-Ekonomi Pada Telehealth Di Indonesia [Techno-Economic Study on Telehealth in Indonesia]." *Buletin Pos Dan Telekomunikasi* 15(1):43–54. doi: 10.17933/bpostel.2017.150104.
- Christasani, Putu Dyana, and Satibi Satibi. 2016. "Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama." *Journal of Pharmaceutical Sciences and Community* 13(01):28–34. doi: 10.24071/jpsc.2016.130105.
- Efendi, Ahmad. 2021. "Mengenal Telemedicine Beserta Kelebihan Dan Kekurangannya." *Tirto.Id*.
- Handayani, Maulana, Fujiana. 2021. "Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Rumah Sakit." *Pro Ners* 8:778–83.
- Isnaeni Ayuningtias. 2024. "Analisis Kepuasan Pengguna Asuransi Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS Kesehatan) Dab Perbandingannya Dengan Asuransi Swasta Di Kabupaten Kuningan." *Fakultas Hukum Universitas Kuningan* 1(1).
- Jamil, Mohamad, Amal Khairan, and Achmad Fuad. 2015. "Implementasi Aplikasi Telemedicine Berbasis Jejaring Sosial Dengan Pemanfaatan Teknologi Cloud Computing." *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (JEPIN)* 1. doi: 10.26418/jp.v1i1.9930.
- Lestari, Dewi Sri. 2011. "Studi Tentang Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Indramayu." (0331):338261.
- Muzer, Achmat. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga." *Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta* 1–3.
- Nasus, Evodius, and Grace Tedy Tulak. 2020. "Tingginya Mutu Pelayanan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Di BLUD RS Benyamin Guluh Kolaka." *Jurnal Surya Medika* 5(2):9–12. doi: 10.33084/jsm.v5i2.1238.
- Notoatmodjo, S. 2014. "Promosi Kesehatan Dan Ilmu Perilaku." 6(3):362–74.
- Purwanti, Sri, Swito Prastiwi, and Yanti Rosdiana. 2017. "Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Malang." *Nursing News* 2(2):688–99.

- Kesehatan, Kementerian. 2019. “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan.” *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6588(879):2004–6*.
- Sesilia, Ayudia Popy. 2020. “Kepuasan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Teknologi (Tele-Health) Di Masa Pandemi COVID-19 : Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Patient Satisfaction Use Technological Health Service (Tele-Health) during the COVID-19 Pandemic : Mediating Eff.” 1(3):243–52.
- Suryaningsi, Dewi, Wirda Y. Dulahu, and Ani Fitriani A. Maru. 2024. “Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan Dan Pekerjaan Di Puskemas Paleleh Kabupaten Buol.” *Jurnal Keperawatan Sumba (JKS)* 2(2):70–78. doi: 10.31965/jks.v2i2.1417.
- Tanapuan, Pratiwi, Sulasmi. 2019. “Relationship of the Patient Perception of Verbal Communication and Non-Verbal Nursing With Patient Satisfaction Levels.” *Nursing News* 4(1).
- Tulumang, Stefanus J; Kandaou, G.D; Tilaar, Ch. R. 2015. “Tingkat Kepuasan Pasien Atas Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam (Interna) Di RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang – Manado.” *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Unstrat* 5(2b):546–56.
- Utami, Yeni Tri. 2018. *Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumping Surakarta*. Vol. 8.
- Welch, Brandon M., Jillian Harvey, Nathaniel S. O’Connell, and James T. McElligott. 2017. “Patient Preferences for Direct-to-Consumer Telemedicine Services: A Nationwide Survey.” *BMC Health Services Research* 17(1):1–7. doi: 10.1186/s12913-017-2744-8.