

## **Kepuasan Penggunaan *Telemedicine* terhadap Keputusan Penggunaan *Telemedicine* di RSUD X Kabupaten Malang**

### ***Satisfaction with Using Telemedicine and the Decision to Use Telemedicine at RSUD X, Malang Regency***

**Jennylya Puspitaning Ayu\***

\*Program Studi Administrasi Rumah Sakit

(Co Author: [jennylya@stikeskepanjen-pemkabmalang.ac.id](mailto:jennylya@stikeskepanjen-pemkabmalang.ac.id), Jl. Trunojoyo No.16  
Kepanjen, Kabupaten Malang, Jawa Timur)

#### **ABSTRAK**

Penggunaan layanan *telemedicine* di RSUD X Kabupaten Malang kurang optimal karena pasien kurang memanfaatkan layanan ini. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode cross-sectional dan merupakan penelitian kuantitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kepuasan penggunaan *telemedicine* terhadap keputusan penggunaan *telemedicine* di RSUD X Kabupaten Malang. Penelitian ini dilakukan pada pasien di Instalasi Rawat Jalan RS X Kabupaten Malang pada Bulan Agustus–September 2023. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sampel yang diperoleh untuk penelitian ini sebesar 209 orang. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji korelasi *Spearman Rank*. Hasil uji statistik analisis *Spearman Rank* pada penelitian ini menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,827, hasil ini menunjukkan terjadi hubungan yang sangat kuat antara kepuasan layanan dengan keputusan penggunaan layanan. Arah hubungan adalah positif, artinya makin tinggi tingkat kepuasan terhadap layanan *telemedicine* maka akan semakin tinggi tingkat keputusan penggunaan layanan *telemedicine*. Peningkatan kualitas *telemedicine*, kemudahan komunikasi, dan kenyamanan perlu diperhatikan, agar memberikan kepuasan pasien dalam menggunakan layanan *telemedicine* dan akan berpengaruh pada penggunaan kembali layanan ini.

Kata Kunci: Kepuasan, Penggunaan Kembali, *Telemedicine*

#### **ABSTRACT**

*The use of telemedicine services at RSUD X Malang Regency is less than optimal because patients do not utilize this service. The research design used in this research is a cross-sectional method and is a quantitative study. This research aims to determine the relationship between satisfaction with the use of telemedicine regarding the decision to use telemedicine at RSUD X Malang Regency. This research was conducted on patients at the Outpatient Installation of Hospital The sample obtained for this research was 209 people. Data analysis in this study used the Spearman Rank correlation test. The results of the Spearman Rank analysis statistical test in this study showed a coefficient value of 0.827, this result shows that there is a very strong relationship between service satisfaction and the decision to use the service. The direction of the relationship is positive, meaning that the higher the level of satisfaction with telemedicine services, the higher the level of decision to use telemedicine services. Improving the quality of telemedicine, ease of communication and comfort need to be considered, to provide patient satisfaction in using telemedicine services and will have an impact on the reuse of these services.*

*Keywords: Satisfaction, The Reuse, Telemedicine*

## PENDAHULUAN

Menurut WHO, *telemedicine* adalah pemberian layanan kesehatan jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Abigael & Ernawaty, 2020). *Telemedicine* terdiri dari beberapa bentuk yaitu konsultasi daring, skrining dan *chatbot*. Dengan beragamnya metode *telemedicine*, pasien dapat melaporkan gejala yang dirasakan dan mendapatkan saran maupun arahan terkait penyakitnya (Lubis, 2020). Kemajuan di bidang multimedia saat ini berkembang pesat, kemajuan teknologi komputer, sistem informasi dan komunikasi mampu menghasilkan teknologi *telemedicine* yang dapat melakukan analisis secara medis. Penggunaan *telemedicine* sangat disarankan khususnya saat kondisi pandemic Covid-19.(Al Kharis, 2021).

Di Indonesia, masih ada banyak tantangan dari segi etika dan hukum untuk menerapkan *telemedicine*. Perkembangan teknologi *telemedicine* belum sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan. Dari perspektif etika yang mengacu pada prinsip bioetika seperti kebaikan, non-maleficence, kemandirian, dan keadilan, pengembangan teknologi ini dapat membahayakan keselamatan pasien dan relasi dokter-pasien semakin memudar. Di sisi lain, karena saat ini ada peningkatan jumlah dokter yang melakukan *telemedicine*, posisi mereka sebagai dokter juga akan terancam (Kuntardjo, 2020).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien tentang kinerja layanan kesehatan yang diterimanya setelah membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (H. Herjunianto, V. Wardhani, 2014). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam penggunaan aplikasi pada penelitian Duplaga, et al (2022) menyatakan bahwa kepuasan pasien yang menggunakan aplikasi *telemedicine* tidak dipengaruhi oleh social demografi atau karakteristik pengguna aplikasi *telemedicine*. Dukungan dalam penggunaan *telemedicine*, kemudahan layanan *telemedicine*, lokasi akses *telemedicine*, pendidikan dan status pernikahan menghasilkan predictor yang signifikan.

Penggunaan *telemedicine* atau *tele-health* pada beberapa studi penelitian menemukan bahwa tingkat kepuasan penggunaan layanan *telemedicine* dan variabel socio-demografi pengguna e-health tidak dapat diprediksi atau terukur (Sørensen et al., 2015) (Kontos et al., 2014). Sedangkan beberapa variabel yaitu usia muda, jenis kelamin perempuan, pendapatan/*income* yang baik, pendidikan yang tinggi dan bertempat tinggal di daerah perkotaan dilaporkan lebih meningkatkan penggunaan layanan *telemedicine* dan tingkat kepuasan yang baik (Duplaga & Turosz, 2022).

Dalam studi pendahuluan yang dilakukan di Rawat Jalan Rumah Sakit X, Kabupaten Malang ditemukan bahwa sebanyak 65% pasien (13 pasien) yang

diwawancara tentang penggunaan *telemedicine* mengaku hanya mengetahui layanan *telemedicine* misalnya Halodoc, Alodokter, Klikdokter dan aplikasi *telemedicine* yang telah disediakan oleh rumah sakit, namun belum pernah menggunakan secara personal untuk konsultasi online. Sisanya sebanyak 35% (7 pasien) mengaku mengetahui layanan *telemedicine* termasuk layanan *telemedicine* yang disediakan oleh rumah sakit dan pernah menggunakan untuk konsultasi *online* tersebut. Sebagian besar pasien mengaku layanan menu aplikasi di beberapa layanan *telemedicine* terlalu banyak menu, tidak jelas dan tidak mudah digunakan khususnya bagi warga di atas usia 45 tahun. Hal tersebut memicu keengganan untuk menggunakan layanan *telemedicine* karena dirasa lebih puas jika melakukan pemeriksaan langsung bertemu dengan dokter di fasilitas kesehatan. Dari latar belakang inilah, penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan penggunaan *telemedicine* terhadap keputusan penggunaan *telemedicine* di RSUD Kabupaten Malang.

## **METODE**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *cross-sectional* dan merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada pasien di Instalasi Rawat Jalan RS X Kabupaten Malang pada Bulan Agustus – September 2023. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien di Instalasi Rawat Jalan RS X Kabupaten Malang, yang terhitung mulai bulan Juli 2023 sejumlah 438 pasien. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling* yaitu *purposive sampling*. Teknik ini digunakan karena pengambilan sampel tidak dilakukan secara acak dan memperhatikan kriteria inklusi eksklusi pada penelitian ini. Perhitungan ukuran sampel menggunakan rumus *Slovin*. Berdasarkan perhitungan rumus *slovin* sampel yang diperoleh untuk penelitian ini sebesar 209 orang. Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Kriteria inklusi; pasien yang berusia antara 20–40 tahun, dapat mengoperasikan *smartphone*. Kriteria eksklusi; Pasien yang tidak bersedia menjadi responden; pasien yang buta huruf.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan instrumen kuesioner dengan pengukuran skala *Likert*. Variabel independen pada penelitian ini adalah kepuasan penggunaan *telemedicine*. Variabel dependen yang dianalisis pada penelitian ini adalah keputusan penggunaan *telemedicine*. Instrumen kuesioner pada penelitian ini telah diuji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini

pengujian validitas dilakukan terhadap 60 responden. Hasil perhitungan uji validitas variabel dalam kuesioner kepuasan penggunaan *telehealth* dengan 13 item pertanyaan dan memperoleh hasil valid berdasarkan perhitungan  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05). Hasil pengujian reliabilitas  $r_{alpha} > 0,60$  pada instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel. Uji statistik pada penelitian ini menggunakan uji korelasi *Spearman Rank*. Uji korelasi Charles Spearman atau *Spearman's Rank Correlation Coefficient* atau *Spearman's rho* adalah uji hipotesis untuk mengetahui hubungan 2 variabel (95% CI) dengan *software* SPSS 26. Uji korelasi *Spearman's Rank* digunakan pada data berskala ordinal dan variable tidak harus membentuk distribusi normal, sehingga pada penelitian ini tidak dilakukan uji normalitas.

## HASIL

Data umum responden dalam penelitian ini diambil dari jumlah sampel sebanyak 209 orang yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan, penghasilan dan aplikasi "Dokter Sahabat". Distribusi data umum responden dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden	Frekuensi	Presentase
Perempuan	110	53%
Laki-laki	99	47%
17-24	81	39%
25-34	74	35%
35-49	54	26%
SLTP	17	8%
SLTA	95	45%
Diploma	38	18%
S1	59	28%
Pelajar/mahasiswa	72	34%
PNS	46	22%
Pegawai swasta	48	23%
Buruh	32	15%
Wirausaha	5	2%
Tidak bekerja	6	3%
<Rp500.000	51	24%
Rp. 500.000- 2.500.000	78	37%
Rp. 2.500.000 - 5.000.000	17	37%
>Rp5.000.000	3	1%

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa responden mayoritas berjenis kelamin perempuan (61%) dengan rentang usia paling banyak adalah 17 – 24 tahun (57%). Dari data yang diperoleh diketahui bahwa pendidikan terakhir responden yang paling banyak adalah SLTA (48%) dan jenis pekerjaan paling banyak adalah pegawai swasta (36%). Jumlah penghasilan paling banyak adalah <Rp500.000 (42%).

Variabel X adalah kepuasan penggunaan *telemedicine* yang terdiri dari indikator aksesibilitas layanan (X1), persepsi manfaat layanan (X2), sikap terhadap layanan/kepuasan (X3). Hasil dari distribusi frekuensi variabel X dapat diketahui pada table 2 bahwa pernyataan “Saya puas dengan layanan telemedicine karena bisa dengan mudah berbicara dengan penyedia layanan kesehatan” memperoleh rata-rata sebanyak 4,1. Sebanyak 34% responden memberikan pernyataan “sangat setuju”, 46% pernyataan “setuju”, 19% pernyataan “kurang setuju” dan 1% menyatakan “tidak setuju”.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel X**

Item Pertanyaan	Jawaban Responden					Rerata	
	SS	S	KS	TS	STS		
Saya puas dengan layanan telemedicine karena bisa dengan mudah berbicara dengan penyedia layanan kesehatan X1	F	71	96	39	3	0	4,1
	%	34%	46%	19%	1%	0%	
Saya puas dengan layanan telemedicine karena dapat mendengar penyedia layanan kesehatan saya dengan jelas X2	F	33	98	56	22	0	3,7
	%	16%	47%	27%	11%	0%	
Saya puas dengan layanan telemedicine karena penyedia layanan kesehatan saya dapat memahami kondisi perawatan kesehatan saya X3	F	53	81	58	16	1	3,8
	%	25%	39%	28%	8%	0%	
Saya puas dengan layanan telemedicine saya dapat melihat penyedia layanan kesehatan saya seolah-olah kami bertemu secara langsung X4	F	50	89	52	16	2	3,8
	%	24%	43%	25%	8%	1%	
Saya puas dengan layanan telemedicine karena saya tidak memerlukan bantuan saat menggunakan system telehealth X5	F	47	91	50	18	4	3,8
	%	22%	44%	24%	9%	2%	

Item Pertanyaan	Jawaban Responden					Rerata	
	SS	S	KS	TS	STS		
Saya puas dengan layanan telemedicine karena saya merasa nyaman berkomunikasi dengan penyedia layanan kesehatan saya X6	F	51	91	39	27	1	3,8
	%	24%	44%	19%	13%	0%	
Saya puas dengan layanan telemedicine karena saya pikir perawatan kesehatan yang diberikan melalui telehealth konsisten X7	F	39	97	41	31	1	3,7
	%	19%	46%	20%	15%	0%	
Saya puas dengan layanan telemedicine karena telehealth menghemat waktu saya bepergian ke rumah sakit atau klinik spesialis X8	F	52	85	41	28	3	3,7
	%	25%	41%	20%	13%	1%	
Saya puas dengan layanan telemedicine karena saya menerima perhatian yang memadai X9	F	42	93	45	25	5	3,7
	%	20%	44%	22%	12%	2%	
Saya puas dengan layanan telemedicine karena telehealth menyediakan kebutuhan perawatan kesehatan saya X10	F	43	90	45	25	6	3,7
	%	21%	43%	22%	12%	3%	
Saya puas dengan layanan telemedicine karena saya menemukan telehealth sebagai cara yang dapat diterima untuk menerima layanan perawatan kesehatan X11	F	34	106	34	26	9	3,6
	%	16%	51%	16%	12%	4%	
Secara keseluruhan, saya puas dengan kualitas layanan yang diberikan melalui telehealth X12	F	44	93	46	23	3	3,7
	%	21%	44%	22%	11%	1%	

Variabel Y yaitu keputusan penggunaan/ pemanfaatan layanan *telemedicine*. Pernyataan yang mewakili variabel Y yaitu “saya akan menggunakan layanan telehealth lagi”. Hasil frekuensi variable Y yaitu keputusan penggunaan/ pemanfaatan *telemedicine* dapat dilihat pada Tabel 3, memperoleh rata-rata 3,6. Sebanyak 19% responden menyatakan “sangat setuju”, sebanyak 43% responden menyatakan “setuju”, sebanyak 24% responden menyatakan “kurang setuju”, sebanyak 10% responden menyatakan “tidak setuju” dan 4% responden menyatakan “sangat tidak setuju”.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Faktor Y**

Item Pertanyaan	Jawaban Responden					Rerata	
	SS	S	KS	TS	STS		
Saya akan menggunakan layanan telehealth lagi	F	39	90	51	21	8	3,6
	%	19%	43%	24%	10%	4%	

Hasil pada Tabel 3 menunjukkan, nilai koefisien korelasi ( $r_s$ ) untuk variabel kepuasan layanan adalah sebesar 0,827. Tingkat kekuatan korelasi yakni nilai korelasi ( $r_s$ ) sebesar 0,76 – 0,99 dinyatakan memiliki hubungan sangat kuat (Eden et al., 2022). Hal ini menunjukkan terjadi hubungan yang sangat kuat antara kepuasan layanan dengan keputusan penggunaan layanan. Nilai rho + (positif) artinya makin tinggi tingkat kepuasan terhadap layanan *telemedicine* maka akan semakin tinggi tingkat keputusan penggunaan layanan *telemedicine*.

Kekuatan dan arah korelasi (hubungan) akan mempunyai arti jika hubungan antar variable tersebut bernilai signifikan. Dikatakan ada hubungan yang signifikan, jika nilai Sig. (2-tailed) hasil perhitungan lebih kecil dari nilai 0,05 atau 0,01. Sementara itu, jika nilai sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 atau 0,01, maka hubungan antar variable tersebut dapat dikatakan tidak signifikan atau tidak berarti (Eden et al., 2022). Pada hasil nilai sig. (2-tailed) table 2, menunjukkan 0,000, sehingga ada hubungan yang signifikan pada variable kepuasan layanan terhadap variable keputusan penggunaan layanan *telemedicine*.

**Tabel 4. Hasil Uji Rank Spearman**

Variabel	Kepuasan Layanan	Keputusan Penggunaan Layanan
Kepuasan Layanan	Correlation Coefficient	1.000
	Sig. (2-tailed)	.827**
	N	.000
Keputusan Penggunaan Layanan	Correlation Coefficient	209
	Sig. (2-tailed)	.827**
	N	.000

## PEMBAHASAN

Hasil uji statistik analisis *Rank Spearman* pada penelitian ini untuk mengetahui hubungan kepuasan penggunaan layanan *telemedicine* terhadap keputusan penggunaan layanan *telemedicine* di RSUD X Kabupaten Malang menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,827. Hal ini menunjukkan angka koefisien yang tinggi, sehingga terdapat hubungan yang kuat antara variabel kepuasan penggunaan layanan *telemedicine* terhadap keputusan

penggunaan layanan *telemedicine*. Arah hubungan positif menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan penggunaan layanan *telemedicine* maka semakin tinggi pula tingkat keputusan penggunaan layanan *telemedicine*.

Menurut *World Health Organization* (WHO) *telemedicine* didefinisikan sebagai pelayanan kesehatan/medis yang dilakukan oleh tenaga kesehatan profesional dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Penggunaan *telemedicine* dalam pelayanan kesehatan dapat mengurangi kesenjangan pemberian layanan kesehatan karena faktor geografis, mengurangi waktu tunggu dan biaya transportasi yang dibutuhkan untuk mengakses fasilitas kesehatan, pemberian pelayanan kesehatan yang lebih efektif, meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat menggantikan kegiatan visitasi secara langsung yang biasa dilakukan oleh pemberi asuhan kepada pasien (Olivos et al., 2023). Pada penelitian Olivos, et al (2023) ditemukan bahwa 75% setuju bahwa *telemedicine* meningkatkan akses ke fasilitas layanan kesehatan dan menghemat waktu. 83% dilaporkan bahwa mereka menggunakan layanan secara mandiri dan merasa nyaman menggunakan *telemedicine* untuk berkomunikasi dengan tenaga kesehatan profesional. 57% percaya bahwa *telemedicine* merupakan layanan yang memudahkan dalam memahami instruksi dan arahan terkait kesehatan oleh tenaga kesehatan. 75% merasa puas dengan sistem *telemedicine* dan akan menggunakan *telemedicine* lagi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Blount, et al (2023) menemukan bahwa pasien puas terhadap penggunaan *telemedicine* pada pelayanan operasi secara umum dan perawatan standar. Pengalaman menggunakan layanan *telemedicine* pada pasien perawatan bedah perioperative meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan layanan *telemedicine* memudahkan pasien dalam menerima edukasi kesehatan pasca operasi melalui *video conference*, telepon dan pesan singkat. Penggunaan *telemedicine* juga mengalami peningkatan khususnya pada kondisi pandemi Covid-19.

Hasil penelitian Mojdehbaksh, et al (2021) pada 316 pasien melaporkan aspek-aspek *telemedicine* yang mempengaruhi kepuasan dan memperoleh hasil baik adalah kualitas teknologi *telemedicine* sebesar 97,8%, kenyamanan 90,8%, lama waktu kunjung 95,2%, penjelasan tentang pemberian layanan 93,7% dan pengalaman keseluruhan pada layanan *telemedicine* sebanyak 92,7%. Setelah melewati 1 tahun pasca pandemi dan mengimplementasikan secara rutin *telehealth* untuk visitasi pada pasien kanker kandungan, hasil yang diperoleh adalah secara keseluruhan pasien merasa puas dengan penggunaan layanan *telemedicine*. Hal yang sependapat dilaporkan oleh peneliti Damico, et al (2022), yang melaporkan bahwa penggunaan *telemedicine* pada pelayanan radiasi

onkologi selama pandemi Covid-19 menunjukan tingginya angka kepuasan dan ketertarikan dalam penggunaan layanan *telemedicine* kembali.

Penelitian yang dilakukan oleh Mojdehbaksh, et al (2021) pada pasien kanker kandung melaporkan bahwa layanan *telemedicine* dinilai baik pada aspek kualitas suara saat telepon, kenyamanan, waktu kunjungan yang singkat, penjelasan tentang *treatment* kesehatan yang mudah dipahami, dan sebanyak 82,3% pasien ingin menggunakan layanan *telemedicine* karena puas dalam penggunaan layanan tersebut. Pada pelayanan kanker kandung, *telemedicine* sangat membantu para pemberi layanan kesehatan yang multidisipliner dalam hal perencanaan tindakan, dokumentasi yang lebih akurat, tatap muka/visitasi secara daring, dan dapat mengukur jumlah emisi kadar CO<sub>2</sub>.

Berdasarkan beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan penggunaan layanan *telemedicine* berhubungan dengan keputusan penggunaan layanan *telemedicine* yang sesuai dengan penelitian ini. *Telemedicine* yang memudahkan dan memberikan banyak manfaat bagi tenaga kesehatan dan pemberi layanan kesehatan akan meningkatkan kepuasan pasien. *Telemedicine* memiliki banyak manfaat antara lain: *telemedicine* mengurangi biaya layanan kesehatan karena penggunaan yang efisien dari segi sumberdaya manusia dan sumberdaya yang lain serta efektivitas waktu pemberian layanan oleh tenaga profesional kesehatan; dan *telemedicine* mampu mengurangi biaya perjalanan yang diperlukan pasien untuk mengakses layanan kesehatan secara langsung (Blount et al., 2023).

Penggunaan layanan *telemedicine* yang mampu meningkatkan kepuasan pasien tentu diimbangi oleh kemampuan tenaga profesional pemberi layanan kesehatan dalam mengoperasikan dan pemberian layanan melalui *telemedicine*. Pada penelitian Malouff, et al (2021) melaporkan bahwa dokter pada umumnya memiliki sikap yang positif dalam penerapan *telemedicine* dan menganggap bahwa kualitas pemberian layanan kesehatan melalui *telemedicine* sebanding dengan layanan tatap muka pada umumnya. Sikap positif menunjukkan bahwa tenaga profesional kesehatan bersedia mengikuti perkembangan teknologi dan pelatihan-pelatihan terkait *telemedicine*.

## **SIMPULAN**

Terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara kepuasan penggunaan layanan *telemedicine* terhadap keputusan penggunaan layanan *telemedicine*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan kembali layanan *telemedicine*. Melalui penelitian ini menunjukkan bahwa

pelayanan *telemedicine* perlu ditingkatkan dan diperbaiki dari segi kualitas, kemampuan dalam pemberian diagnosa dan *treatment* layanan kesehatan agar memberikan kepuasan bagi pengguna layanan *telemedicine*. Hal tersebut juga turut dipengaruhi oleh kemampuan profesional tenaga kesehatan dalam menggunakan layanan *telemedicine* sehingga dalam pemberian layanan kesehatan melalui aplikasi *telemedicine* mampu diterima dengan jelas dan dipahami oleh pasien.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami haturkan ucapan terima kasih kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kepanjen (STIKes Kepanjen) dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) karena telah memberikan kesempatan dan dukungan untuk mengembangkan diri dalam bentuk kegiatan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abigael, N. F., & Ernawaty, E. (2020). Literature Review: Pengukuran Kesiapan Tenaga Kesehatan dalam Menerima Telehealth atau Telemedicine antara Negara Maju dan Negara Berkembang. *Jurnal Kesehatan*, *11*(2), 302–310.
- Al Kharis, K. (2021). Pengembangan Telemedicine Dalam Mengatasi Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19 Primaya Hospital. *Cikarang: Fakultas Ekonomi Bisnis Dan Ilmu Sosial Universitas Pelita Bangsa*.
- Blount, E., Davey, M. G., & Joyce, W. P. (2023). Patient reported satisfaction levels with the use of telemedicine for general surgery—A systematic review of randomized control trials. *Surgery in Practice and Science*, *12*, 100152. <https://doi.org/10.1016/j.sipas.2022.100152>
- Damico, N. J., Deshane, A., Kharouta, M., Wu, A., Wang, G.-M., Machtay, M. X., Kumar, A., Choi, S., & Bhatt, A. D. (2022). Telemedicine Use and Satisfaction Among Radiation Oncologists During the COVID-19 Pandemic: Evaluation of Current Trends and Future Opportunities. *Advances in Radiation Oncology*, *7*(2), 100835. <https://doi.org/10.1016/j.adro.2021.100835>
- Duplaga, M., & Turosz, N. (2022). User satisfaction and the readiness-to-use e-health applications in the future in Polish society in the early phase of the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study. *International Journal of Medical Informatics*, *168*, 104904. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2022.104904>
- Eden, S. K., Li, C., & Shepherd, B. E. (2022). Nonparametric estimation of Spearman's rank correlation with bivariate survival data. *Biometrics*, *78*(2), 421–434. <https://doi.org/10.1111/biom.13453>
- H. Herjuniyanto, V. Wardhani, J. P. (2014). Faktor yang Mempengaruhi Cakupan Layanan Farmasi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, *28*(1), 8–14.
- Kontos, E., Blake, K. D., Chou, W.-Y. S., & Prestin, A. (2014). Predictors of eHealth Usage: Insights on The Digital Divide From the Health Information National Trends Survey 2012. *J Med Internet Res*, *16*(7), e172. <https://doi.org/10.2196/jmir.3117>

- Kuntardjo, C. (2020). Dimensions of Ethics and Telemedicine in Indonesia: Enough of Permenkes Number 20 Year 2019 As a Frame of Telemedicine Practices in Indonesia? *Soepra*, 6(1), 1–14.
- Lubis, Z. I. (2020). Analisis Kualitatif Penggunaan Telemedicine sebagai Solusi Pelayanan Kesehatan di Indonesia pada Masa Pandemi COVID-19. *Physiotherapy and Health Science-PhysioHS*, 2(2).
- Malouff, T. D., TerKonda, S. P., Knight, D., Abu Dabrh, A. M., Perlman, A. I., Munipalli, B., Dudenkov, D. V., Heckman, M. G., White, L. J., Wert, K. M., Pascual, J. M., Rivera, F. A., Shoaei, M. M., Leak, M. A., Harrell, A. C., Trifiletti, D. M., & Buskirk, S. J. (2021). Physician Satisfaction With Telemedicine During the COVID-19 Pandemic: The Mayo Clinic Florida Experience. *Mayo Clinic Proceedings: Innovations, Quality & Outcomes*, 5(4), 771–782. <https://doi.org/10.1016/j.mayocpiqo.2021.06.006>
- Mojdehbakhsh, R. P., Rose, S., Peterson, M., Rice, L., & Spencer, R. (2021). A quality improvement pathway to rapidly increase telemedicine services in a gynecologic oncology clinic during the COVID-19 pandemic with patient satisfaction scores and environmental impact. *Gynecologic Oncology Reports*, 36, 100708. <https://doi.org/10.1016/j.gore.2021.100708>
- Olivos, M., García, V., & Torre, L. D. L. (2023). Evaluation of user satisfaction in parents or caregivers of pediatric patients with colorectal pathology in the use of telemedicine. *Journal of Pediatric Surgery Open*, 4, 100060. <https://doi.org/10.1016/j.yjpso.2023.100060>
- Sørensen, K., Pelikan, J. M., Röthlin, F., Ganahl, K., Slonska, Z., Doyle, G., Fullam, J., Kondilis, B., Agrafiotis, D., Uiters, E., Falcon, M., Mensing, M., Tchamov, K., Broucke, S. van den, Brand, H., & on behalf of the HLS-EU Consortium. (2015). Health literacy in Europe: Comparative results of the European health literacy survey (HLS-EU). *European Journal of Public Health*, 25(6), 1053–1058. <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckv043>

<b>Submission</b>	27 Februari 2024
<b>Review</b>	19 Maret 2024
<b>Accepted</b>	24 April 2024
<b>Publish</b>	30 April 2024
<b>DOI</b>	10.29241/jmk.v10i1.1899
<b>Sinta Level</b>	3 (Tiga)
 Yayasan RS Dr. Soetomo	Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr.Soetomo p-ISSN 2477-0140, e-ISSN 2581-219X, Volume 10 No.1 2024, DOI: 10.29241/jmk.v10i1.1899 Published by STIKES Yayasan RS.Dr.Soetomo. Copyright (c) 2024 Jennyla Puspitaning Ayu. This is an Open Access (OA) article under the CC BY 4.0 International License ( <a href="https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/">https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/</a> ).