Jurnal Visi Eksakta (JVIEKS)
Vol.6, No.1, Januari 2025, pp.1-10
https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/eksakta

Gambaran Kepuasan Pasien Pengguna Layanan Telekonsultasi Di Kota Medan Terhadap Pelayanan Medis Dokter

Fransiska Theresia[1], Ristarin Paskarina Zaluchu[2], Ade Pryta Simaremare[3]

[1]Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas HKBP Nommensen Medan
[2]Medical Education Unit Fakultas Kedokteran Universitas HKBP Nommensen Medan
[3]Departemen Mikrobiologi Fakultas Kedokteran Universitas HKBP Nommensen Medan
fransiska.theresia@student.uhn.ac.id[1], ristarin.paskarina@student.uhn.ac.id[2],
ade.pryta@student.uhn.ac.id[3]

Abstract

Background: Teleconsultation is a part of telemedicine services that has become increasingly popular, especially since the COVID-19 pandemic. This service allows patients to consult with doctors remotely through various media, such as telephone, video calls, and chat. Patient satisfaction is an important indicator in assessing the effectiveness of this service. However, research on patient satisfaction with doctors' medical services in teleconsultation remains limited. Therefore, this study aims to evaluate the level of patient satisfaction with doctors' medical services in teleconsultation.

Objective: To measure the level of patient satisfaction with doctors' medical services in teleconsultation.

Methods: This study employed a descriptive observational design with a cross-sectional approach. Data were collected through an online survey using a validated questionnaire, the Telemedicine Satisfaction Questionnaire (TSQ). Respondents were individuals who had used teleconsultation services within the past year in Medan City, selected using the convenience sampling method. The required sample size for this study was 196 respondents.

Results: The majority of teleconsultation users were aged 21–30 years, female, had a high school-level education, and earned less than Rp 3,200,000. The primary reasons for choosing teleconsultation were ease of access, time efficiency, and cost savings. A total of 58.7% of respondents were satisfied with the service, mainly due to good communication, doctor empathy, and clear medical recommendations. However, the lack of physical examinations reduced trust in diagnoses, particularly for serious illnesses. Patients tended to use teleconsultation for mild conditions, whereas for more severe conditions, they preferred in-person examinations.

Conclusion: The level of patient satisfaction with teleconsultation services is relatively high, making it an effective alternative for individuals with limited access to healthcare facilities.

Keywords: *patient satisfaction, medical services, teleconsultation*

Abstrak

Latar belakang: Telekonsultasi adalah bagian dari layanan telemedisin yang semakin populer, terutama sejak pandemi COVID-19. Layanan ini memungkinkan pasien untuk berkonsultasi dengan dokter dari jarak jauh melalui berbagai media, seperti telepon, panggilan video, dan chat. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas layanan ini, namun penelitian mengenai kepuasan terhadap pelayanan medis dokter dalam telekonsultasi

masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan medis dokter dalam telekonsultasi.

Tujuan: Mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan medis dokter dalam telekonsultasi.

Metode: Penelitian ini menggunakan desain deskriptif observasional dengan pendekatan potong lintang. Data dikumpulkan melalui survei online menggunakan kuesioner yang telah divalidasi, yaitu Telemedicine Satisfaction Questionnaire (TSQ). Responden merupakan individu yang telah menggunakan layanan telekonsultasi dalam satu tahun terakhir di Kota Medan, yang dipilih menggunakan metode convenience sampling. Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 196 responden.

Hasil: Mayoritas pengguna telekonsultasi berusia 21–30 tahun, berjenis kelamin perempuan, memiliki pendidikan setara SMA, dan berpenghasilan kurang dari Rp 3.200.000,-. Alasan utama memilih telekonsultasi adalah kemudahan akses, efisiensi waktu, dan penghematan biaya. Sebanyak 58,7% responden merasa puas dengan layanan ini, terutama karena komunikasi yang baik, empati dokter, dan kejelasan rekomendasi medis. Namun, ketiadaan pemeriksaan fisik menurunkan tingkat kepercayaan terhadap diagnosis, terutama dalam kasus penyakit serius. Pasien cenderung menggunakan telekonsultasi untuk keluhan ringan, sedangkan untuk kondisi yang lebih berat, mereka lebih memilih pemeriksaan langsung.

Kesimpulan: Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan telekonsultasi cukup tinggi, sehingga dapat menjadi alternatif yang efektif bagi individu yang memiliki keterbatasan akses ke fasilitas kesehatan.

Kata Kunci: *kepuasan pasien, pelayanan medis, layanan telekonsultasi*

PENDAHULUAN

Pada saat pandemi COVID-19, layanan kesehatan secara tatap muka mulai beralih ke aplikasi *telemedicine.* Sesudah pandemi, *survey* dari Kata Data menunjukkan bahwa penggunaan telemedisin akan bertambah di masa datang. Hal ini ditandai dengan 44,1% dari responden pada *survey* tersebut merupakan pengguna baru telemedisin.[1]

Telemedisin adalah alat teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk memberikan layanan medis secara jarak jauh oleh para profesional medis.[2] Menurut Kemenkes, layanan telemedisin terdiri dari 4 bidang utama yaitu teleradiology, tele-EKG, tele-USG, dan telekonsultasi. Telekonsultasi merupakan layanan yang menghubungkan pasien dengan dokter yang berpengalaman untuk konsultasi secara online, memahami kondisi yang dialami pasien, dan merekomendasi pemberian obat ataupun perawatan.[3] Telekonsultasi dapat dilakukan

melalui beberapa cara yaitu telepon, *videocall,* dan *chatbox.* Telekonsultasi melalui *chatbox* merupakan layanan yang paling banyak digunakan, karena lebih mudah dan lebih sederhana saat digunakan. Dengan adanya telekonsultasi, pasien dimudahkan dalam berkonsultasi tentang keluhan dan gejal penyakitnya serta mendapatkan saran berupa resep maupun edukasi.[4,5]

Efektifitas dari suatu metode pelayanan kesehatan dapat dilihat dari kepuasan penggunanya. Pada penelitian yang dilakukan oelh Dias dkk[6] yang meneliti mengenai evaluasi pasien telekonsultasi dan masa depan telekonsultasi, terdapat kepuasan pasien yang cukup tinggi yang hanya dinilai berdasarkan kepuasan secara keseluruhan terhadap informasi yang diberikan dokter dan pengobatan. Penelitian lain oleh Raihanny[7] yang meneliti kepuasan pasien layanan telemedisin selama isolasi mandiri, rata-rata responden memilki kepuasan yang tinggi yang dinilai berdasarkan kepuasan secara kualitas, empati, dan kemudahan penggunaan. Penelitian terdahulu yang meneliti kepuasan pasien terhadap pelayanan medis dokter dan masih terbatas jumlahnya. Padahal, telekonsultasi diharapkan dapat menggantikan layanan tatap muka langsung pada pasien yang tinggal jauh dari layanan kesehatan sehingga kepuasan terhadap aspek pelayanan medis yang dinilai harus komprehensif. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan medis dokter pada layanan telekonsultasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain rancangan pendekatan potong lintang, dengan metode pengumpulan data berupa *survey* di Kota Medan menggunakan sosial media. Data kemudian di analisis untuk mengevaluasi kriteria kepuasan pasien terhadap layanan telekonsultasi dalam kriteria puas dan tidak puas. Penelitian dilakukan pada bulan 1 Oktober 2024 hingga 31 Oktober 2024.

Sampel yang digunakan adalah pasien pengguna layanan telekonsultasi yang sesuai

dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi sampel adalah pernah menggunakan layanan telekonsultasi selama 1 tahun terakhir, berusia >17 tahun pengguna layanan telekonsultasi, bertempat tinggal di Medan, bersedia mengikuti penelitian dengan persetujuan *informed consent.* Sementara itu kriteria eksklusi dalam penelitian ini mencakup pasien yang tidak bisa menggunakan aplikasi secara mandiri dan pasien yang menggunakan telekonsultasi hanya untuk membeli obat. Jumlah populasi dihitung menggunakan rumus *lamesshow* dengan toleransi kesalahan sebesar 7% dan didapati jumlah sampel sebanyak 196 pasien. Sampel diambil menggunakan metode *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan partisipan yang bersedia untuk ikut berpartisipasi dalam penelitian ini.

Penelitian ini merupakan kuesioner yang telah diadaptasi dari kuesioner *Telemedicine Satisfaction Questionnaire* (TSQ) yang kemudian dilakukan uji keterbacaan dan divalidasi oleh peneliti. Kuesioner ini terdiri dari 15 item yang memiliki 3 faktor, yaitu : kualitas perawatan yang diberikan (F1), kesamaan dengan pertemuan tatap muka (F2), dan persepsi interaksi (F3). Kuesioner TSQ menggunakan 5 poin skala likert yang terdiri dari : (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju. Skor TSQ bervariasi dari 15 hingga 75. Total skor TSQ ≥60 dianggap pasien merasa puas terhadap layanan telekonsultasi. [8]

HASIL

Hasil data penelitian ini berdasarkan usia didapati bahwa usia pasien pengguna layanan telekonsultasi lebih banyak pada rentan usia 21-30 tahun yaitu sebanyak 46,9%, berjenis kelamin wanita sebanyak 71,4% (Tabel 1). Mayoritas pekerjaan pasien pengguna layanan telekonsultasi adalah pelajar/mahasiswa, yaitu sebanyak 74,5% dengan riwayat tingkat pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 69,9% dan berpenghasilan kurang dari Rp. 3.200.000,-/bulan, sebanyak 71,4% (Tabel 1). Hasil Analisa data penelitian ini memperoleh sebanyak 58,7% pasien pengguna layanan telekonsultasi di Kota Medan yang merasa puas terhadap

pelayanan medis dokter layanan telekonsultasi (Tabel 2).

Tabel 1. Deskripsi Karakteristik Sampel Penelitian

Karakteristik	Kategori	Frek	%
Usia	≤ 20 Tahun	76	36,8%
	21 – 30 Tahun	92	46,9%
	31 – 40 Tahun	15	7,7%
	≥ 41 Tahun	13	6,6%
Jenis Kelamin	Pria	56	28,6%
	Wanita	140	71,4%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	146	74,5%
	Pegawai Swasta/BUMN	15	7,7%
	PNS/TNI/Porli	8	4,1%
	Wiraswasta	12	6,1%
	Pekerja lepas/Freelance	1	0,5%
	Ibu rumah tangga	7	3,6%
	Tidak bekerja	2	1%
	Lainnya	5	2,6%
Tingkat Pendidikan	<Rp 3.200.000,-	140	71,4%
	≥Rp 3.200.000,-	56	28,6%
	Toatal Responden	196	100%

Tabel 2. Deskripsi Kepuasan Pasien Pengguna Layanan Telekonsultasi di Kota Medan Terhadap Pelayanan Medis Dokter

Penilaian	Frek	%
Puas	115	58,7%
Tidak puas	81	41,3%
Total	196	100%

PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, mayoritas usia pasien pengguna layanan telekonsultasi terdapat pada rentan usia 21-30 tahun dan berjenis kelamin wanita. Penelitian yang dilakukan oleh Raihanny, bahwa penelitian ini didominasi oleh pasien berusia 21-30 tahun (63,3%) dan wanita (69,8%). Hal ini dikarenakan wanita menanggung tanggung jawab dalam pekerjaan rumah, sehingga layanan telekonsultasi menyediakan pelayanan medis yang dapat diakses melalui rumah dan pada umur produktif lebih memulih memanfaatkan layanan medis jarak jauh daripada berpegian untuk pertemua tatap muka.[7]

Latar belakang pendidikan pasien pengguna layanan telekonsultasi sebagian besar

merupakan tamatan SMA/sederajat dan berstatus pelajar/mahasiswa dengan pendapatan <Rp. 3.200.000,-. Temuan ini selaras dengan studi penelitian yang dilakukan oleh N. Yulaikah dkk[9] juga mendapatkan bahwa pasien pengguna layanan telekonsultasi merupakan mahasiswa tamatan SMA/sederajat dengan pendapatan <Rp 3.200.000,-. Namun penelitian yang dilakukan oleh N.R. Bhandari dkk[10] mendapati bahwa pasien pengguna layanan telekonsultasi merupakan pasien tamatan sarjana dengan penghasilan ≤$25,000 atau setara dengan Rp. 398.176.577,- (Rp. 33.181.381,- per bulan). Hal ini dapat diartikan bahwa dengan penggunaan layanan telekonsultasi untuk mendapatkan pelayanan medis dapat menghemaat pengeluaran biaya pasien. Penelitian oleh W. Andrianto[11], juga menyatakan adanya keuntungan dalam pemanfaatan *telemedicine* yaitu mengurangi pengeluaran pasien, meningkatkan pengaksesan pasien, terpenuhinya kebutuhan dokter di daerah terpencil, dan meningkatkan mutu layanan kesehatan. Adapun manfaat lain dari penggunaan layanan telekonsultasi, seperti dapat mengurangi pengeluaran biaya untuk mendapatkan layanan kesehatan dan biaya untuk melakukan perjalanan menuju layanan tatap muka serta efisiensi dalam penggunaan waktu selama memberikaan layanan.[12]

Hasil penelitian ini menunjukkan sebanyak 155 orang pasien (58,7%) pengguna layanan telekonsultasi di Kota Medan yang merasa puas terhadap pelayanan dokter, yang dinilai berdasarkan kualitas perawatan yang diberikan, kesamaan dengan pertemuaan tatap muka, dan persepsi interaksi. Penelitian yang dilakukan oleh E. Dwityanti[13], terdapat 89,4% pasien yang merasa puas dalam penggunaan layanan telekonsultasi yang dinilai dari daya tanggap dokter dan biaya yang dikeluarkan pasien untuk konsultasi. Penelitian oleh Aashima[14] menyatakan bahwa kepuasan pasien juga dapat dinilai dari kemampuan dokter dalam menyelesaikan keluhan pasien, pemanfaatan waktu, aksesibilitas yang bagus, perasaan nyaman yang dirasakan pasien, dan biaya yang dikeluarkan pasien.

Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan N. Jannati[15] dimana hanya terdaapat

43,43% pasien yang merasa puas terhadap layanan telekonsultasi yang dinilai berdasarkan kualitas perawatan yang diberikan dan pasien tidak merasa khawaatir dalam memberikan informasi mereka kepada dokter selama konsultasi, sebanyak 56,57% pasien merasa tidaak puas dikarenakan pasien tidak merasaa adanya persamaan antara layanan telekonsultasi dengan layanan tatap muka. Hal ini menyatakan bahwa kemiripan antara pelayanan medis secara jarak jauh dengan pelayanan medis secara tatap muka juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan juga mempengaruhi minat pasien untuk menggunakan layanan telekonsultasi. Pernyataan ini didukung oleh studi yang dilakukan oelh E. Wiadji[16] menyatakan bahwa pasien pasien pengguna layanan telemedisin akan mengalami peningkatan rasa puas apabila merasakan adanya kemiripan dengan konsultasi secara langsung. Penelitian oleh Silvalena[17] juga menyatakan bahwa pasien lebih memilih menggunakan layanan secara tatap muka dibandingkan layanan telemidisin dikarenakan pada layanan telemedisin tidaak terdapat pemeriksaan fisik sehingga tidak semua penyakit dapat didiagnosa melalui layanan telemedisin.

Penelitian oleh G.G. Sari menyatakan bahwa pasien menggunakan layanan secara jarak jauh atau online hanya ketikan mengalami gejala penyakit yang ringan. Pasien juga akan menerapkan saran atau anjuran yang diberikan dokter layanan jarak jauh atau online apabila pasien tersebut hanya didiagnosa penyakit ringan, Namun berbeda ketika dokter mendiagnosa pasien dengan penyakit yang berat sehingga dianjurkan dokter kepada pasien untuk dilakukan pemeriksaan selanjutnya, pasien cenderung tidak ingin melakukn pemeriksaan tersebut dikarenakan pasien tidak percaya hasil atau dianggap tidak benar dari penyataan diagnosa dokter layanan jarak jauh.[18]

Bagian ini memuat temuan penelitian yang dihubungkan dengan hasil penelitian sebelumnya dan argumentasi teoritis atas temuan yang ada. Bagian ini harus bersifat analisis, dan mendiskusikan secara mendetail hasil penelitian yang telah disampaikan sebelumnya. Jika

memungkinkan bagian ini menjelaskan keterbatasan penelitian ini dan saran kepada penelitian berikutnya.

Naskah diketik menggunakan format satu kolom dengan spasi ganda pada kertas ukuran A4 dan menggunakan margin 2,54 cm pada semua sisi. Tulisan menggunakan jenis huruf Times New Roman ukuran 12. Setiap paragraf baru harus menjorok.

KESIMPULAN

Mayoritas pasien pengguna layanan telekonsultasi dalam penelitian ini adalah pasien berusia 21-30 tahun (46,9%) dan wanita (72%), dengan sebagian besar berstatus pelajar atau mahasiswa (75,5%), lulusan SMA/sederajat (70,9%), serta berpenghasilan kurang dari Rp. 3.200.000. Hasil analisis menunjukkan bahwa 57,1% pasien merasa puas dengan pelayanan medis dokter, sementara 41,3% merasa tidak puas. Ketidakpuasan ini disebabkan oleh keterbatasan layanan telekonsultasi yang tidak memungkinkan pemeriksaan fisik, yang merupakan bagian penting dari pelayanan medis dokter.

DAFTAR PUSTAKA

Survei Katadata Insight Center (KIC) : Pengguna Telemedik Bertambah Selama Pandemi [Internet]. databoks. 2022. Available from: https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/04/07/survei-kic-pengguna-telemedik-bertambah-selama-pandemi

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Indonesia; 2019 p. 3–5.

Layanan Medis - Telemedicine - Kemenkes [Internet]. Kemenkes. [cited 2024 Apr 11]. Available from: https://temenin.kemkes.go.id/layanan_medis/

Vidal-Alaball J, Acosta-Roja R, Hernández NP, Luque US, Morrison D, Pérez SN, et al. Telemedicine in The Face of The COVID-19 Pandemic. Aten Primaria. 2020;52(6):418–22.

Konsultasi Via Chat dengan Dokter Online, Apakah Efektif? [Internet]. lifepack. 2022. Available from: https://lifepack.id/konsultasi-via-chat-dengan-dokter-online-apakah-efektif/

Dias L, Martins B, Pinto MJ, Rocha AL, Pinto M, Costa A. Headache Teleconsultation in The Era of COVID-19: Patients' Evaluation and Future Directions. Eur J Neurol [Internet]. 2021;28(11):3798–804. Available from: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8239939/

Wulandari A. Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin Isolasi Mandiri Covid-19 di Wilayah Jawa-Bali 2022 [Internet]. Repository.Uinjkt.Ac.Id. 2022. 1–143 p. Available from: https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/67254/1/Aulia Wulandari - FIKES.pdf

Yip MP, Chang AM, Chan J, MacKenzie AE. Development of the Telemedicine Satisfaction Questionnaire to Evaluate Patient Saticfaction with Telemedicine: A Preliminary Study. J Telemed Telecare [Internet]. 2003;9(1):46–50. Available from: https://journals.sagepub.com/doi/10.1258/135763303321159693?url_ver=Z39.88-2003&rfr_id=ori:rid:crossref.org&rfr_dat=cr_pub 0pubmed

Yulaaikah N, Artanti Y. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Telemedicine saat Pandemi COVID-19. 2022;4(1):6–11. Available from: https://www.neliti.com/id/publications/380788/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-keputusan-penggunaan-telemedicine-saat-pandemi-c

Bhandari NR, Npayakachat N, Fletcher DA, Sung YS, Eswaran H, Benton T, et al. Validation of Newly Developed Surveys to Evaluate Patients' and Providers' Satisfaction with Telehealth Obstetric Services. Telemed e-Health [Internet]. 2020;26(7):3–4. Available from: https://www.liebertpub.com/doi/10.1089/tmj.2019.0156?url_ver=Z39.88-2003&rfr_id=ori:rid:crossref.org&rfr_dat=cr_pub 0pubmed

Andrianto W, Athira AB. Telemedicine (Online Medical Services) dalam Era New Normal Ditinjau Berdasarkan Hukum Kesehatan (Studi: Program Telemedicine Indonesia/Temenin di Rumah Sakit DR. Cipto Mangunkusumo). Huk Pembang [Internet]. 2022;52(1):229. Available from: https://scholarhub.ui.ac.id/jhp/vol52/iss1/11

Blount E, Davey MG, Joyce WP. Patient Reported Satisfaction Levels with The Use of Telemedicine for General Surgery—A Systematic Review of Randomized Control Trials. Surg Pract Sci [Internet]. 2023;12. Available from: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666262022000936?via%3Dihub

Dwiyanti E, Umniyatun Y, Veruswati M, A'yunin EN. Analisis Kepuasan Pengguan Telemedisin di Jabodetabek Tahun 2023. J Pendidik Kesehat [Internet]. 2024;4(1):43–6. Available from: https://journal.stikespmc.ac.id/index.php/JK/article/view/44/20

Aashima, Nanda M, Sharma R. A Review of Patient Satisfaction and Experience with Telemedicine: A Virtual Solution During and Beyond COVID-19 Pandemic. Telemed e-Health [Internet]. 2021;27(12):1325–31. Available from: https://www.liebertpub.com/doi/10.1089/tmj.2020.0570?url_ver=Z39.88-2003&rfr_id=ori:rid:crossref.org&rfr_dat=cr_pub 0pubmed

Jannati N, Nakhaee N, Yazdi-Feyzabadi V, Tjondronegoro D. A Cross-Sectional Online Survey on Patients' Satisfaction using Store-and-Forward Voice and Text Messaging Teleconsultation Service During The COVID-19 Pandemic. Int J Med Inf [Internet]. 2021;151:104474. Available from: https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8095037/

Wiadji E, Mackenzie L, Reeder P, Gani JS, Ahmadi S, Carroll R, et al. Patient Perceptions of Surgical Telehealth Consultations During The COVID 19 Pandemic in Australia: Lessons for Future Implementation. ANZ J Surg [Internet]. 2021;91(9):1662–7. Available from: https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8420414/

Silvalena, Syakurah RA. Healthcare Providers' Utilization and Perception on Telemedicine: Urgency Amidst COVID-19 Pandemic. Int J Public Heal Sci [Internet]. 2022;11(1):287–93. Available from:

https://www.researchgate.net/publication/358933865_Healthcare_providers'_utilization_and_perception_on_telemedicine_urgency_amidst_COVID-19_pandemic

Sari GG, Wirman W. Telemedicine sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemic COVID 19 di Indonesia. J Komun [Internet]. 2021;15(1):43–5. Available from: https://www.researchgate.net/publication/367826873_Telemedicine_sebagai_Media_Konsultasi_Kesehatan_di_Masa_Pandemic_COVID_19_di_Indonesia