

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI
TELEKONSULTASI PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS
MAKASSAR TAHUN 2022**

*ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF OUTPATIENT SATISFACTION ON THE USE TELECONSULTATION
APPLICATIONS DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN HOSPITAL STELLA MARIS MAKASSAR 2022*

Rhezia Triwardani Sahlendar Asthan¹, Dian Ekawati², Afriyana Amelia N³, Zulkifli⁴

^{1,2,3,4} Dapertemen of Hospital Administrasion, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar, Indonesia
Email: rheziaasthan14@icloud.com¹, dianthayeb@gmail.com², afriyana.enho@gmail.com³,
zulkifliambo123@gmail.com⁴

ABSTRAK

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna (pelayanan Kesehatan yang meliputi promotive, preventif, kuratif, dan rehabilitative) yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit sebagai institusi yang memerlukan aplikasi yang ditujukan untuk pasien yang dapat digunakan secara online seperti telekonsultasi. Telekonsultasi merupakan salah satu bagian dari telemedicine sehingga cakupannya lebih sempit. Adapun telemedicine mengacu pada layanan kesehatan jarak jauh secara umum yang tidak hanya berupa konsultasi online. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pengguna aplikasi telekonsultasi yang ada di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Jumlah sampel aplikasi telekonsultasi yang ada di Rumah Sakit Stella Maris sebanyak 150 pasien pada Tahun 2021. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien telekonsultasi di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling dan metode penarikan sampelnya adalah accidental sampling. Teknik analisis menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara akses layanan kesehatan dengan telekonsultasi rumah sakit ($P=0,039$), tidak ada hubungan antara mutu layanan kesehatan dengan telekonsultasi rumah sakit ($P=0,759$), ada hubungan antara proses layanan kesehatan dengan telekonsultasi rumah sakit ($P=0,020$), ada hubungan antara sistem layanan kesehatan dengan telekonsultasi rumah sakit ($P=0,047$). Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk lebih meningkatkan sistem layanan kesehatan pada aplikasi telekonsultasi di Rumah Sakit Stella Maris agar pasien atau keluarga pasien lebih mudah menggunakan aplikasi tersebut.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Rumah Sakit, Telekonsultasi,

ABSTRACT

Hospital is a health service institution that provides complete individual health services (health services that include promotive, preventive, curative, and rehabilitative) that provide inpatient, outpatient and emergency services. hospitals as institutions that require applications aimed at patients that can be used online such as teleconsultation. teleconsultation is one part of telemedicine so that its scope is narrower, while telemedicine is only an online consultation. The type of research used in this study is a type of quantitative research with a cross sectional study approach. The population in this study were patients using the teleconsultation application at the Stella Maris Hospital Makassar. The number of teleconsultation application users at Stella Maris Hospital is 150 patients in 2021. The sample in this study is teleconsultation of patients at Stella Maris Hospital Makassar. The sampling technique used in this study is probability sampling and the sampling method is accidental sampling. The analysis technique used univariate analysis and bivariate analysis. The results showed that there was a relationship between access to health services and hospital teleconsultation ($P=0.039$), there was no relationship between the quality of health services and hospital teleconsultation ($P=0.759$), there was a relationship between the health service process and hospital teleconsultation ($P=0.759$). ($P = 0.020$), there is a relationship between the health service system and hospital teleconsultation ($P = 0.047$). It is recommended to the hospital to further improve the health service system on the teleconsultation application at the Stella Maris Hospital so that it is easier for patients or their families to use the application.

Keywords: Hospital, Patient Satisfaction, Teleconsultation

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya Tingkat kepuasan setiap orang atau pasien berbeda-beda, tergantung situasi dan kondisi yang dihadapinya. Kepuasan pasien juga dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen, yakni setelah merasakan pelayanan, berupa derajat suka dan tidak suka terhadap pelayanan yang sama (Utami dkk., 2013).

Pembatasan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan selama masa pandemi menggeser minat masyarakat dalam mempertimbangkan akses kesehatan secara jarak jauh menggunakan telemedicine dalam waktu dekat. Seiring dengan perkembangan zaman yang sudah memasuki revolusi industri 4.0, kemajuan teknologi berkembang lebih pesat terutama di bidang informasi dan komunikasi berbasis digital. Sektor kesehatan dinilai mendapat manfaat paling banyak dari revolusi 4.0 karena bergabungnya sistem fisik, digital, dan biologis. Ketiga komponen ini direalisasikan dalam wujud telemedicine, dimana memungkinkan tenaga profesional memberikan pelayanan kesehatan dalam jarak jauh Pemberian pelayanan meliputi penegakan diagnosis, pengobatan, pencegahan, dan evaluasi yang berkelanjutan (Adinda, 2020).

Istilah telemedicine semakin meluas setelah WHO resmi mengumumkan Coronavirus Disease 2019 sebagai pandemi global pada 11 Maret 2020. Mengingat angka kejadian COVID-19 yang semakin meningkat, Pemerintah Indonesia menetapkan status Bencana Nasional dalam rangka menanggulangi penyebaran wabah penyakit. Dalam hal ini, Kemenkes RI juga menjalin kerja sama dengan ATENSI (Indonesia *Telemedicine Association*) yang bertujuan untuk ikut serta membantu menanggulangi wabah dengan strategi yang selaras dengan pemerintah terutama di bidang promotif dan preventif serta membantu dalam memberikan informasi yang benar terkait COVID-19 (Adinda, 2020).

Pada Tahun 2017 Indonesia melalui kementerian kesehatan mengeluarkan aplikasi telemedicine Indonesia (TEMENIN). TEMENIN dapat memberikan pelayanan tele-radiologi, tele-

EKG, tele-USG, dan tele-konsultasi yang saat ini telah menghubungkan 39 rumah sakit pengampu dan 115 rumah sakit dan puskesmas yang diampu. TEMENIN sebagai salah satu implementasi telemedicine yang dilaksanakan di Indonesia.

Menurut peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 20 tahun 2019 tentang penyelenggaraan pelayanan telemedicine antar fasilitas pelayanan kesehatan, telekonsultasi atau konsultasi online klinis adalah pelayanan konsultasi yang dilakukan secara jarak jauh untuk membantu menegakkan diagnosis dan atau memberi pertimbangan atau saran tata laksana. Telekonsultasi merupakan salah satu bagian dari telemedicine sehingga cakupannya lebih sempit. Adapun telemedicine mengacu pada layanan kesehatan jarak jauh secara umum yang tidak hanya berupa konsultasi online.

Dalam masa pandemi Covid-19 ini Menteri Kesehatan melalui Surat Edaran Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/413/2020 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian memberikan acuan dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk pencegahan penyebaran Covid-19 berupa metode telemedicine.

Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diambil oleh pemerintah adalah sebuah langkah yang paling tepat. Penerapan PSBB telah diatur dalam Peraturan Pemerintahan Nomor 21 Tahun 2020 yang ditandatangani oleh Presiden Joko Widodo pada akhir Maret 2020 lalu. Memang disebutkan bahwa pemenuhan kebutuhan dasar penduduk selama PSBB secara garis besar harus dipenuhi oleh pemerintah termasuk pelayanan kesehatan dasar namun sebagai upaya pencegahan, tentu saja perlu ada pembatas bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan, sehingga mereka yang awalnya hanya sakit ringan, tidak perlu mengunjungi fasilitas layanan sehingga Presiden Indonesia menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pada Maret 2020, berulang kali di beberapa daerah yang rawan wabah COVID-19. Kebijakan tersebut juga diikuti dengan kebijakan untuk membatasi diri dalam beraktivitas di luar rumah dan bertemu dengan orang (physical distancing) serta himbuan menggunakan platform *Telemedicine* untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan (Lubis, 2020).

Penanggulangan bencana dilakukan melalui penyelenggaraan kekarantina kesehatan di wilayah dengan melaksanakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Masyarakat diinstruksikan untuk mengimplementasikan prinsip pencegahan COVID-19 dengan memakai masker, mencuci tangan menggunakan hand sanitizer atau sabun, melakukan physical distancing atau menjaga jarak dengan orang lain, menjalankan perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS), serta membatasi ruang gerak untuk hal-hal di luar prioritas kebutuhan

(Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19, 2020) (Faridah dkk., 2020).

Upaya pencegahan penularan wabah penyakit juga dilakukan dengan meminimalisir kunjungan masyarakat yang sifatnya non-urgensi ke fasilitas kesehatan, serta membantu masyarakat berisiko tinggi terkena COVID-19 terhubung dengan layanan fasilitas kesehatan rujukan resmi pemerintah (Aliansi Telemedik Indonesia, 2020). Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah menghimbau seluruh tenaga kesehatan (meliputi dokter, dokter spesialis, dokter gigi, dokter gigi spesialis dan dokter subspecialis) yang paling berisiko tinggi tertular dan masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan telemedicine (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/413/2020 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan Siboro dkk. (2021) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan telemedicine pada masa pandemi covid-19 di pulau jawa menyatakan bahwa dari seluruh responden terdapat 82% yang merasa puas dengan pengobatan yang diberikan dan akan merekomendasikan penggunaan layanan telemedicine kepada keluarga dan kerabat mereka (Adinda, 2020). Sebanyak 53,7% responden merasa nyaman menggunakan layanan *Telemedicine* dan 51,9% memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan ini namun demikian, pengguna layanan Telemedicine juga seringkali mengalami hambatan. Penelitian lain menunjukkan 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.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *probability sampling* dan *Accidental Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat dengan metode statistik *uji chi-square*.

HASIL

Penelitian ini berlangsung pada bulan april hingga mei 2022. Dengan menggunakan *accidental sampling* dalam pengambilan sampel yaitu sebanyak 109 pasien telekonsultasi di Rumah Sakit Stella Maris Makassar pada tahun 2022.

1. Karakteristik Responden

a. Pendidikan terakhir

Table 1. Pendidikan Terakhir.

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1	S1	45	41,3
2	S2	12	11,0
3	SMA	42	38,5

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
4	SMP	10	9,2
Total		109	100.0

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan table 1 dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir yang paling banyak adalah S1 sebanyak 45 responden dengan persentase 41 sedangkan pendidikan terakhir paling sedikit yaitu SMP yaitu sebanyak 10 responden dengan persentase 9,2.

b. Jenis kelamin

Tabel 2. Jenis Kelamin.

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
Laki-laki	30	27,5
Perempuan	79	72,5
Total	109	100,0

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan tabel 2, dapat dilihat bahwa dari 109 jumlah responden, jenis kelamin paling banyak adalah perempuan sebanyak 79 responden dengan persentase 72,5

c. Jenis pekerjaan

Tabel 3. Jenis pekerjaan.

No	Jenis pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	PNS	41	37,6
2	Non PNS	68	62,4
Total		109	100.0

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa dari 109 jumlah responden, Non PNS paling banyak yaitu 68 responden dengan persentase 62,4.

d. Umur

Tabel 4. Umur.

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	17-25 tahun	29	26,6
2	26-35 tahun	52	47,7
3	36-45 tahun	28	25,7
Total		109	100.0

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan table 4, dapat dilihat bahwa bahwa umur responden yang paling banyak adalah 26-35 tahun (dewasa awal) sebanyak 52 responden dengan persentase 47,7 sedangkan umur responden yang paling sedikit yaitu 36-45 tahun (dewasa akhir) sebanyak 28 responden dengan persentase 25,7.

2. Hasil analisis univariat
a. Akses Layanan Kesehatan

Tabel 5. Akses Layanan Kesehatan.

Akses	Jumlah (n)	Persentase (%)
Mudah di akses	79	72,5
Sulit di akses	30	27,5
Total	109	100,0

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 109 pasien, terdapat 79 orang atau sekitar 72,5% mengatakan mudah mengakses layanan kesehatan sedangkan 30 orang lainnya atau sekitar 27,5% mengatakan sulit mengakses layanan Kesehatan.

b. Mutu Layanan Kesehatan

Tabel 6. Mutu Layanan Kesehatan.

Mutu	Jumlah	Persentase (%)
Baik	84	77,1
Tidak baik	25	22,9
Total	109	100,0

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 109 pasien, terdapat 84 orang atau sekitar 77,1% mengatakan mudah mengakses mutu layanan kesehatan sedangkan 25 orang lainnya atau sekitar 22,9% mengatakan sulit mengakses mutu layanan kesehatan.

c. Proses Layanan Kesehatan

Tabel 6. Proses Layanan Kesehatan.

Proses	Jumlah	Persentase (%)
Mudah di akses	85	78%
Sulit di akses	24	22%
Total	109	100,0

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan table di atas menunjukkan bahwa dari 109 pasien, terdapat 85 orang atau sekitar 78% mengatakan mudah mengakses proses layanan kesehatan sedangkan 24 orang lainnya atau sekitar 22% mengatakan sulit mengakses proses layanan kesehatan.

d. Sistem layanan Kesehatan

Tabel 6. Sistem layanan Kesehatan.

Sistem	Jumlah (n)	Persentase (%)
Mudah di akses	45	41,3
Sulit di akses	64	58,7
Total	109	100,0

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 109 pasien, terdapat 45 orang atau sekitar 41,3% mengatakan mudah mengakses sistem layanan kesehatan sedangkan 64 orang lainnya atau sekitar 58,7% mengatakan sulit mengakses sistem layanan kesehatan.

e. Telekonsultasi

Tabel 7. Telekonsultasi.

Telekonsultasi	Jumlah (n)	Persentase (%)
Puas dalam akses	93	85,3
Kurang puas dalam akses	16	14,7
Total	109	100,0

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 109 pasien, terdapat 93 orang atau sekitar 85,3% mengatakan puas dalam mengakses telekonsultasi di rumah sakit sedangkan 16 orang lainnya atau sekitar 14,7% mengatakan kurang puas dalam mengakses telekonsultasi di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

3. Hasil analisis bivariat

Tabel 8. Pengaruh Akses Layanan

Akses Layanan Kesehatan	Telekonsultasi RS				Total		0,039
	Puas		Kurang puas				
	n	%	n	%	N	%	
Mudah di akses	64	81,0	15	19,0	79	100,0	
Tidak Mudah di akses	29	96,7	1	3,3	30	100,0	
Total	93	85,3	16	14,7	109	100,0	

Kesehatan di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2022.

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Tabel 8 di atas menunjukkan hasil bahwa dari 109 responden yang menilai akses layanan telekonsultasi mudah di akses terdapat 79 responden, responden yang menilai puas terhadap akses

layanan telekonsultasi terdapat 64 atau sebesar (81,0%), responden yang menilai kurang puas terhadap akses layanan telekonsultasi terdapat 15 responden atau sebesar (19,0%), responden yang menilai akses layanan kesehatan tidak mudah diakses terdapat 30 responden yang menilai puas terhadap akses layanan telekonsultasi terdapat 29 atau sebesar (96,7%), sedangkan yang tidak puas terhadap akses layanan telekonsultasi hanya terdapat 1 responden atau sebesar (3,3%). Hasil penelitian dapat dilihat pada nilai *pearson chi-square* mendapatkan nilai p sebesar 0,39 sehingga nilai $p < 0,05$. Berdasarkan uji statistik yang di temukan bahwa ada pengaruh akses layanan kesehatan terhadap telekonsultasi di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Tabel 9. Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2022.

Mutu Layanan Kesehatan	Telekonsultasi RS				Total		0,759
	Puas		Kurang puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	72	85,7	12	14,3	84	100,0	
Kurang baik	21	84,0	4	16,0	25	100,0	
Total	93	85,3	16	14,7	109	100,0	

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Tabel di atas menunjukkan hasil bahwa dari 109 responden yang menilai mutu layanan kesehatan telekonsultasi baik terdapat 84 responden, responden yang menilai puas terhadap mutu layanan telekonsultasi terdapat 72 atau sebesar (85,7%), responden yang menilai kurang puas terhadap mutu layanan telekonsultasi terdapat 12 responden atau sebesar (14,3%), responden yang menilai mutu layanan Kesehatan telekonsultasi kurang baik terdapat 25 responden yang menilai puas terhadap mutu layanan telekonsultasi terdapat 21 atau sebesar (84,0%), sedangkan yang kurang puas terhadap mutu layanan telekonsultasi terdapat 4 responden atau sebesar (16,0%). Hasil penelitian dapat dilihat pada nilai *pearson chi-square* mendapatkan nilai p sebesar 0,759 sehingga nilai $p > 0,05$. Berdasarkan uji statistik yang di temukan bahwa tidak ada pengaruh mutu layanan kesehatan terhadap telekonsultasi di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Tabel 10. Pengaruh Proses Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2022.

Proses Layanan Kesehatan	Telekonsultasi RS				Total		0,020
	Puas		Kurang puas		N	%	
	n	%	n	%			
Mudah di akses	69	81,2	16	18,8	85	100,0	
Tidak mudah di akses	24	100	0	0,0	24	100,0	
Total	93	85,3	16	14,7	109	100,0	

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Tabel 10 di atas menunjukkan hasil bahwa dari 109 responden yang menilai proses layanan telekonsultasi mudah di akses terdapat 85 responden, responden yang menilai puas terhadap proses layanan telekonsultasi terdapat 69 atau sebesar (81,2%), responden yang menilai kurang puas terhadap proses layanan telekonsultasi terdapat 16 responden atau sebesar (18,8%), responden yang menilai proses layanan kesehatan tidak mudah diakses terdapat 24 responden yang menilai puas terdapat 24 atau sebesar (100%), sedangkan yang kurang puas terhadap proses layanan telekonsultasi hanya terdapat 0 responden atau sebesar (0,0%). Hasil penelitian dapat dilihat pada nilai *pearson chi-square* mendapatkan nilai p sebesar 0,20 sehingga nilai $p < 0,05$. Berdasarkan uji statistik yang di temukan bahwa ada pengaruh proses layanan Kesehatan terhadap telekonsultasi di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Tabel 11. Pengaruh Sistem Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2022.

Sistem Layanan Kesehatan	Telekonsultasi RS				Total		0,047
	Puas		Kurang puas		N	%	
	n	%	n	%			
Mudah di akses	42	93,3	3	6,7	45	100,0	
Tidak mudah di akses	51	79,7	13	20,3	64	100,0	
Total	93	85,3	16	14,7	109	100,0	

Sumber : Data Primer Tahun 2022

Tabel di atas menunjukkan hasil bahwa dari 109 responden yang menilai mudah diakses sistem layanan telekonsultasi terdapat 45 responden,

responden yang menilai puas terhadap sistem layanan telekonsultasi terdapat 42 atau sebesar (93,3%), responden yang menilai kurang puas terhadap sistem layanan telekonsultasi terdapat 3 responden atau sebesar (6,7%), responden yang menilai sistem layanan kesehatan tidak mudah diakses terdapat 64 responden yang menilai puas terhadap sistem layanan telekonsultasi terdapat 51 atau sebesar (79,7%), sedangkan yang kurang puas terhadap sistem layanan telekonsultasi terdapat 13 responden atau sebesar (20,3%). Hasil penelitian dapat dilihat pada nilai *pearson chi-square* mendapatkan nilai p sebesar 0,47 sehingga nilai $p < 0,05$. Berdasarkan uji statistik yang di temukan bahwa ada pengaruh sistem layanan kesehatan terhadap telekonsultasi di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Analisis pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Penggunaan Aplikasi Telekonsultasi Pada Masa Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

1. Analisis pengaruh kepuasan pasien rawat jalan dari aspek Akses Layanan Kesehatan terhadap penggunaan Aplikasi Telekonsultasi pada masa pandemi covid-19 di Rumah Sakit Stella Maris Makassar

Akses pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai suatu bentuk pelayanan kesehatan dengan berbagai macam jenis pelayanannya yang dapat dijangkau oleh masyarakat. (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016). seringkali dilihat hanya dari perspektif pemberi pelayanan saja, sementara akses dari sisi masyarakat sebagai pengguna kurang diperhatikan. Penelitian tentang akses pelayanan kesehatan dari perspektif pengguna dirasakan masih kurang. Perbaikan kualitas pelayanan kesehatan dari sisi akses memerlukan perspektif yang lengkap dari dua sisi yang berbeda ini (Megatsari dkk., 2018).

Hasil uji statistik dengan menggunakan *uji chi square* diperoleh nilai $p=0,039 < 0,05$ maka H_0 diterima H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh kepuasan pasien rawat jalan dari aspek akses layanan kesehatan terhadap penggunaan Aplikasi telekonsultasi pada masa pandemi covid-19 di Rumah Sakit Stella Maris Makassar, Dengan adanya aplikasi telekonsultasi sangat memudahkan pasien atau pengguna aplikasi untuk konsultasi di karenakan pada saat melakukan konsultasi pasien tidak perlu lagi datang dan antri dirumah sakit untuk mengkonsultasikan gejala yang diderita. Aplikasi telekonsultasi juga mudah dipahami dan dimengerti pasien karena sistem aplikasinya sangat mudah digunakan oleh pengguna aplikasi. Namun, pada pernyataan mengenai

layanan tersedia 24 jam, tidak sesuai dengan kenyataan yang terjadi di Rumah sakit stella maris dikarenakan jam operasional tidak menyediakan pelayanan kepada pasien atau pengguna telekonsultasi selama 24 jam. Hal tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan akses aplikasi whatsapp yang membuat pasien atau pengguna aplikasi terhambat untuk konsultasi kepada petugas Rumah Sakit yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan oleh peneliti dalam pernyataan mengenai akses layanan kesehatan dari beberapa pernyataan seperti layanan tersedia 24 jam, kemudahan memperoleh layanan Kesehatan, pasien mudah mengerti sistem aplikasinya. Dari hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti setelah melakukan penelitian, berdasarkan beberapa pernyataan diatas Sebagian besar responden puas terhadap kemudahan responden dalam memperoleh layanan Kesehatan. Namun masih responden masih kurang puas mengenai sistem aplikasinya. Alasan kenapa responden merasa kurang puas terhadap telekonsultasi karena masih ada beberapa responden yang terkendala pada jaringan internet, selain hal tersebut ada pula responden yang merasa bahwa akses layanan kesehatan tidak mudah untuk diakses.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti & Setiyadi (2020), dari hasil penelitiannya berdasarkan analisis bivariatnya, faktor akses layanan Kesehatan dan kepuasan mempengaruhi secara langsung terciptanya sebuah loyalitas pasien ($p < 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara akses layanan Kesehatan dan kepuasan dengan loyalitas pasien serta rekomendasi untuk institusi Kesehatan yaitu terus meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pasien sebagai upaya peningkatan profitabilitas layanan Kesehatan.

2. Analisis pengaruh kepuasan pasien rawat jalan dari aspek Mutu Layanan Kesehatan Terhadap penggunaan Aplikasi Telekonsultasi pada masa pandemi covid-19 di Rumah Sakit Stella Maris Makassar

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan Kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika baik (Nurmalasari & Nursid, 2019).

Hasil uji statistik dengan menggunakan *uji chi square* diperoleh nilai $p=0,759 > 0,05$ maka H_0 ditolak H_0 diterima yang berarti tidak ada pengaruh kepuasan pasien rawat jalan dari aspek mutu layanan kesehatan terhadap penggunaan Aplikasi Telekonsultasi pada masa

pandemi covid-19 di Rumah Sakit Stella Maris Makassar

Dari hasil penelitian yang di dapatkan oleh peneliti telah melakukan penelitian, dapat disimpulkan bahwa pada variabel mutu layanan kesehatan mengenai pernyataan pertama yaitu keahlian yang dimiliki dokter telah sesuai jenis pelayanan yang dibutuhkan pasien setelah melakukan konsultasi, pasien juga mengerti hasil dari pelayanan kesehatan yang didapatkan serta sesuai dengan keinginan yang dibutuhkan. Meskipun demikian, masih ada beberapa pasien masih kurang memahami keahlian dokter pemberi layanan dan terkadang ada pasien yang tidak mendapatkan jadwal konsultasi secara langsung, hal tersebut membuat pasien perlu melakukan pendaftaran ulang dengan datang langsung ke Rumah Sakit

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan oleh peneliti dalam pernyataan mengenai mutu layanan Kesehatan dari beberapa pernyataan seperti keahlian dokter sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan, pasien lebih mengerti hasil dari layanan Kesehatan yang diinginkan, pasien memahami keahlian dokter pemberi pelayanan, pasien tidak mendapatkan jadwal konsultasi secara langsung. Dari hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti setelah melakukan penelitian, berdasarkan beberapa pernyataan diatas Sebagian besar responden puas terhadap hasil dari layanan Kesehatan yang di inginkan namun masih ada beberapa responden yang kurang memahami mengenai keahlian dokter pemberi pelayanan. Alasan Sebagian besar responden puas terhadap mutu telekonsultasi karena, menurut sebagian besar responden merasa bahwa mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Stella Maris sudah bagus dan telekonsultasinya mudah di akses.

Penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Chabibah & Kusumayati (2021), dari hasil penelitiannya terdapat hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan positif (p value = 0,000) dimana mutu pelayanan platform halodoc yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terbesar 11,6 kali lebih besar dibandingkan mutu pelayanan yang kurang baik.

3. Analisis pengaruh kepuasan pasien rawat jalan dari aspek Proses Layanan Kesehatan Terhadap penggunaan Aplikasi Telekonsultasi pada masa pandemi covid-19 di Rumah Sakit Stella Maris Makassar

Menurut Depkes RI dalam Sriyanti (2016) pelayanan Kesehatan ialah usaha yang melangsungkan individu atau berbarengan dalam komposisi untuk menghindari dan mengembangkan Kesehatan, menjaga serta mengobati penyakit dan juga mengobati Kesehatan setiap masyarakat.

Hasil uji statistik dengan menggunakan *uji chi square* diperoleh nilai $p=0,020 < 0,05$ maka

Ha di terima Ho di tolak yang berarti ada pengaruh kepuasan pasien rawat jalan dari aspek proses layanan Kesehatan terhadap penggunaan Aplikasi Telekonsultasi pada masa pandemi covid-19 di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan oleh peneliti dalam pernyataan mengenai proses layanan kesehatan dapat diperoleh bahwa pada pernyataan pertama mengenai pelayanan Kesehatan yang diberikan sangat bervariasi sehingga pasien atau pengguna aplikasi tidak mudah bosan dengan pelayanan yang tersedia pada aplikasi. Pada pernyataan kedua, dokter memberikan pelayanan kepada pasien dengan penuh perhatian dan kepedulian sehingga hal tersebut membuat pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh dokter, selain hal tersebut pasien yakin dan percaya terhadap dokter yang memberikan pelayanan yang membuat niat pasien untuk berkonsultasi secara berulang di Rumah Sakit Stella Maris.

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan oleh peneliti dalam pernyataan mengenai proses layanan kesehatan dari beberapa pernyataan seperti pelayanan Kesehatan yang diberikan bervariasi, dokter melayani dengan perhatian dan kepedulian, pasien yakin dan percaya terhadap dokter yang memberi pelayanan. Dari hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti setelah melakukan penelitian, berdasarkan beberapa pernyataan diatas sebagian besar responden puas terhadap pelayanan dokter yang melayani pasien dengan perhatian dan kepedulian. Namun masih ada beberapa responden kurang yakin dan percaya terhadap dokter yang memberikan pelayanan. Alasan Sebagian besar responden puas terhadap proses layanan telekonsultasi karena, menurut sebagian besar responden merasa bahwa proses pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Stella Maris sudah bagus dan aplikasi telekonsultasi mudah di akses. Pasien juga lebih mengerti dengan diagnosis yang diberikan dari dokter yang ditempati konsultasi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Salesika dkk. (2021) bahwa pelayanan telemedicine dimasa pandemi COVID-19 seperti ini menjadi salah satu solusi alternatif guna menjangkau ke seluruh daerah. Telemedicine mempunyai dampak positif bagi kesehatan masyarakat. Telemedicine semakin diminati oleh penggunanya karena mampu memudahkan tenaga medis maupun pengguna yang membutuhkan pelayanan kesehatan selama masa pandemi. Telemedicine memungkinkan untuk diterapkan di Indonesia dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan ada pengaruh pasien dengan penggunaan aplikasi Telemedicine juga sebagai solusi pelayanan Kesehatan dimasa pandemic maupun dimasa yang akan datang

Penelitian yang dilakukan oleh Nindi Yulaikah & Artanti (2022) bahwa Nilai a 4,311 merupakan nilai konstanta atau keadaan saat

variabel keputusan pembelian belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel perceived fear (X1), kualitas informasi (X2), dan kepercayaan (X3). Jika variabel independen tidak ada maka variabel keputusan penggunaan tidak mengalami perubahan.

4. Analisis pengaruh kepuasan pasien rawat jalan dari aspek Sistem Layanan Kesehatan Terhadap penggunaan Aplikasi Telekonsultasi pada masa pandemi covid-19 di Rumah Sakit Stella Maris Makassar

Sistem pelayanan kesehatan adalah subsistem di Rumah Sakit yang memproses seluruh informasi berkaitan dengan manusia sebagai pengguna sesuai dengan perannya masing-masing bagian penting dalam meningkatkan derajat kesehatan melalui sistem ini tujuan pembangunan Kesehatan dapat tercapai dengan cara efektif, efisien dan tepat sasaran keberhasilan sistem pelayanan Kesehatan tergantung dari berbagai komponen yang masuk dalam pelayanan diantaranya perawat, dokter, atau tim kesehatan lain yang saling menunjang sistem ini akan memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan, para perawat diharapkan juga dapat memberikan layanan secara berkualitas (Fadilla & Setyonugroho, 2021).

Hasil uji statistik dengan menggunakan *uji chi square* diperoleh nilai $p=0,047 < 0,05$ maka H_a di terima H_o di tolak yang berarti ada pengaruh kepuasan pasien rawat jalan dari aspek proses layanan kesehatan terhadap penggunaan Aplikasi telekonsultasi pada masa pandemi covid-19 di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan oleh peneliti dalam pernyataan mengenai sistem layanan kesehatan diperoleh bahwa waktu respon dokter tidak terlalu lama yang dapat membuat pasien menunggu, penjelasan yang diberikan oleh dokter juga tidak berbelit tetapi singkat, jelas serta dapat dipahami oleh pasien dengan baik. Informasi tentang dokter pemberi pelayanan diketahui oleh pasien yang dapat memudahkan jadwal konsultasi kepada dokter. Namun, terkadang dokter yang bertugas pada saat itu tidak tepat waktu berada di rumah sakit, sehingga hal tersebut membuat jadwal konsultasi pasien menjadi tidak sesuai dengan jadwal yang telah dibuat sebelumnya pada aplikasi telekonsultasi.

Berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan oleh peneliti dalam pernyataan sistem layanan kesehatan dari beberapa pernyataan seperti waktu respon dokter tidak terlalu lama, penjelasan yang diberikan oleh dokter tidak berbelit-belit, pasien mengetahui informasi tentang dokter pemberi pelayanan, pasien mengetahui dokter yang ada di rumah sakit. Dari hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti setelah melakukan penelitian, berdasarkan beberapa pernyataan diatas sebagian besar

responden puas terhadap penjelasan yang diberikan oleh dokter dan tidak berbelit-belit. Namun masih ada Sebagian responden masih kurang puas mengenai informasi tentang pemberian pelayanan oleh dokter. Alasan Sebagian besar responden kurang puas terhadap sistem layanan Kesehatan pada telekonsultasi karena, menurut sebagian besar responden merasa bahwa sistem pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Stella Maris belum efektif dalam melayani pengguna.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Purwanto & Dalis (2018), hasil penelitian pengujian T test dengan Uji statistic t hit ($n < 30$), $\alpha = 0,05$ dilakukan untuk mengukur efektifitas pengaruh aplikasi sistem konsultasi Kesehatan berbasis web, dimana hasilnya adalah $t_{hit} = 3,08 > t_{0,05 : 25} = 2,060$ menunjukkan ada pengaruh anggota untuk dapat meningkatkan cara hidup sehat melalui informasi konsultasi Kesehatan berbasis web.

Kesimpulan

1. Ada pengaruh kepuasan pasien rawat jalan dari aspek akses layanan kesehatan terhadap penggunaan Aplikasi Telekonsultasi pada masa pandemi covid-19 di Rumah Sakit Stella Maris Makassar
2. Tidak ada pengaruh kepuasan pasien rawat jalan dari aspek mutu layanan kesehatan terhadap penggunaan Aplikasi telekonsultasi pada masa pandemi covid-19 di Rumah Sakit Stella Maris Makassar
3. Ada pengaruh kepuasan pasien rawat jalan dari aspek proses layanan kesehatan terhadap penggunaan Aplikasi telekonsultasi pada masa pandemi covid-19 di Rumah Sakit Stella Maris Makassar
4. Ada pengaruh kepuasan pasien rawat jalan dari aspek sistem layanan kesehatan terhadap penggunaan Aplikasi telekonsultasi pada masa pandemi covid-19 di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Saran

1. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk lebih meningkatkan sistem layanan kesehatan dalam memberikan informasi mengenai penjelasan tentang penyakit atau keluhan serta informasi yang dibutuhkan dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pengguna aplikasi telekonsultasi di Rumah Sakit Stella Maris.
2. Diharapkan kepada pihak Rumah Sakit Stella Maris agar meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan kualitas aplikasi telekonsultasi agar pasien dan keluarga pasien lebih puas dalam menggunakan aplikasi tersebut.
3. Diharapkan kepada rumah sakit untuk menambahkan Aplikasi Telekonsultasi agar pasien dan keluarga pasien lebih tertarik menggunakan aplikasi terbaru yang di keluarkan oleh rumah sakit.

- Petugas pelayanan kesehatan juga perlu meningkatkan pelayanan terkhusus pada akses, mutu, proses dan sistem pelayanan pelayanan kesehatan. agar pasien dan keluarga pasien bisa mendapatkan kepuasan pelayanan di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

Daftar Pustaka

- Andinda, H. R. (2020). *Kepuasan dan Barrier Pengguna Layanan Aplikasi Telemedicine pada Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia*. Universitas Sriwijaya, Palembang.
- Aliansi Telemedik Indonesia. (2020). *UNDP dan ATENSI Berkolaborasi untuk Perkuat Industri Telemedisin Tak Hanya Saat COVID-19*. <https://atensi.or.id/detail/artikel/undp-dan-atensi-berkolaborasi-untuk-perkuat-industri-telemedisin-tak-hanya-saat-covid-19>
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Chabibah, A. N., & Kusumayati, A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Platform Halodoc di Jabodetabek Tahun 2021. *NERSMID: Jurnal Keperawatan dan Kebidanan*, 4(2), 146–157.
- Fadilla, N. M., & Setyonugroho, W. (2021). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam Meningkatkan Efisiensi: Mini Literature Review. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 8(1), 357–374.
- Faridah, I., Afyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Kesehatan*, 9(2), 1–92. <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i2.280>
- 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).
- Megatsari, H., Laksono, A. D., Ridlo, I. A., Yoto, M., & Azizah, A. N. (2018). Perspektif Masyarakat tentang Akses Pelayanan Kesehatan. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 21(4), 247–253.
- Menkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Menkes RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Menkes RI. (2020). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/413/2020 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Nurmalasari, N., & Nursid, F. (2019). Studi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien JKN Rawat Inap Kelas III di RSUD Polewali Kabupaten Polewali Mandar. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(2), 76–87.
- Purwanto, H., & Dalis, S. (2018). E-Pelayanan Konsultasi Kesehatan Peduli Remaja pada Puskesmas Bekasi. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, 9(1), 147–160.
- Salesika, S., Sitorus, R. J., & Syakurah, R. A. (2021). Penggunaan Telemedicine sebagai Teknologi Informasi dalam Rangka Solusi Alternatif Pencegahan Penyebaran COVID-19: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 4(4), 448–455.
- Siboro, M. D., Surjoputro, A., & Budiyantri, R. T. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Telemedicine pada Masa Pandemi Covid-19 Di Pulau Jawa. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 9(5), 613–620.
- Siti, T., & Setiyadi, N. A. (2020). *Hubungan Akses Layanan Kesehatan dan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sriyanti, C. (2016). *Mutu Layanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan.
- Utami, A. T., Ismanto, H., & Lestari, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 1(1), 83–96. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v1i1.429>
- Yulaikah, N., & Artanti, Y. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Telemedicine saat Pandemi COVID-19. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 4(1), 1–11.