

Hubungan Pemanfaatan Telemedicine Dengan Peningkatan Kepuasan Pasien, Kepatuhan Pasien Berobat dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit

Febrini Damayanti¹, Ascobat Gani²

^{1,2} Universitas Indonesia, DKI Jakarta, Indonesia

Email: ¹emaknyafikri@gmail.com

Abstrak

Telemedicine telah banyak terbukti membantu dalam pelayanan kesehatan. Telemedicine juga dapat menjadi solusi permasalahan kesulitan dalam akses kesehatan, keterbatasan SDM dan Membuat biaya kesehatan menjadi efisien. Penelitian yang dilakukan sebelumnya menyatakan bahwa penggunaan telemedicine sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien, kepatuhan pasien dalam pengobatan dan loyalitas pasien. Sayangnya penelitian mengenai telemedicine di Indonesia masih sangat terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk korelasi penggunaan telemedicine dengan kepuasan pasien, kepatuhan pasien dan loyalitas pasien, Metode penelitian ini adalah systematic literature review menggunakan prisma dan data diperoleh dengan cara online melalui google scholar, dan pubmed. Hasil studi membuktikan bahwa penggunaan telemedicine dapat meningkatkan kepuasan pasien, kepatuhan pasien dan loyalitas pasien.

Kata kunci: Telemedicine, Kepuasan pasien, kepatuhan pasien, loyalitas pasien

Abstract

Telemedicine has been proven to help a lot in health services. Telemedicine can also solve the problem of difficulties in accessing health, limited human resources and making health costs more efficient. Previous research has stated that telemedicine significantly increases patient satisfaction, patient treatment adherence, and loyalty. Unfortunately, research on telemedicine in Indonesia is still minimal. This study aims to correlate the use of telemedicine with patient satisfaction, patient adherence and loyalty. The research method is a systematic literature review using prisms and data obtained online via Google Scholar and PubMed. The results of the study prove that the use of telemedicine can increase patient satisfaction, patient adherence and patient loyalty.

Keywords: *Telemedicine, Patient Satisfaction, Patient Compliance, Patient Loyalty*

PENDAHULUAN

Salah satu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi setiap manusia adalah kebutuhan untuk sehat. Namun, di Indonesia, akses pelayanan kesehatan masih menjadi masalah yang cukup kompleks. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan sulitnya akses pelayanan kesehatan di Indonesia, seperti terbatasnya jumlah fasilitas kesehatan, terbatasnya jumlah tenaga medis, serta terbatasnya aksesibilitas ke daerah-daerah

Perifer. Menurut data dari Kementerian Kesehatan Indonesia, pada tahun 2019, terdapat 9.774 puskesmas dan 2.406 rumah sakit di seluruh Indonesia. Namun, masih terdapat daerah-daerah yang sulit dijangkau oleh fasilitas kesehatan tersebut, seperti daerah terpencil di Papua dan Maluku. Selain itu, terdapat juga perbedaan kualitas pelayanan kesehatan antara daerah perkotaan dan pedesaan. Selain itu, kesehatan bisa dikategorikan mahal bagi sebagian masyarakat Indonesia (Kemenkes, 2015). Menurut data dari (Statistik, 2021), 10,3% penduduk Indonesia hidup di bawah garis kemiskinan.² Hal ini menyebabkan sulitnya akses pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang kurang mampu. Masalah selanjutnya yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan di Indonesia adalah jumlah dan distribusi tenaga medis di Indonesia. Menurut data dari Kementerian Kesehatan Indonesia, pada tahun 2019, hanya 3 sampai 4 orang dokter harus melayani 10.000 penduduk Indonesia. Sedangkan 8 sampai 9 orang perawat melayani 10.000 penduduk Indonesia. Itupun tidak tersebar merata di setiap wilayah di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan tenaga medis di Indonesia, terutama di daerah-daerah terpencil. (Statistik, 2021)

Dalam era globalisasi, maka informasi memegang peranan yang sangat penting sehingga kemampuan sumber daya manusia untuk menguasai teknologi informasi maupun substansi informasi merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi (Puspitasari et al., 2018). Era Globalisasi sekarang ini kemajuan teknologi sangat berkembang dengan begitu pesat. Salah satu kemajuan teknologi informasi merambah pada bidang kesehatan. Penggunaan dan pemanfaatan teknologi ini merupakan salah satu solusi tepat bagi pemecahan masalah layanan publik. Setidaknya pemanfaatan hal itu akan mengatasi masalah-masalah geografis, waktu dan sosial ekonomis (Yani, 2018).

Telemedicine merupakan salah satu solusi untuk meningkatkan akses pelayanan kesehatan, terutama bagi mereka yang sulit dijangkau. Telemedicine adalah pengobatan jarak jauh tidak melalui tatap muka dengan memanfaatkan teknologi seperti video atau pesan suara maupun pesan teks. *“Telemedicine,” as the term is used in this rule, means the provision of clinical services to patients by physicians and practitioners from a distance via electronic communications* (Waller & Stotler, 2018). Oleh karena itu, telemedicine secara langsung dapat berimbas pada biaya kesehatan karena pasien tidak harus mengeluarkan ongkos untuk ke rumah sakit. Rumah sakit sendiri merupakan salah satu institusi kesehatan yang dapat memanfaatkan telemedicine untuk meningkatkan akses pelayanan kesehatan. *Telemedicine can expand access to services for patients in urban to rural areas with various benefits and obstacles in its implementation* (Budiman et al., 2023). Dengan telemedicine, rumah sakit dapat memberikan pelayanan kesehatan jarak jauh kepada pasien yang sulit dijangkau atau tidak dapat datang ke rumah sakit. Penggunaan Telemedicine juga dapat digunakan rumah sakit untuk memberikan fasilitas praktis bagi pasien yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien. Telemedicine juga dapat meningkatkan angka kepatuhan berobat pada pasien yang diharuskan berobat berulang sehingga komplikasi dan biaya kesehatan dapat diturunkan. Selain itu, dengan meningkatnya kepuasan pasien berobat pada akhirnya akan menjadi promosi berjalan bagi rumah sakit yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pasien dan jumlah pasien yang berobat di rumah sakit (Yuly Pazira, 2021).

Telemedicine adalah praktik pemberian layanan kesehatan jarak jauh menggunakan Teknologi informasi dan komunikasi (TIK), seperti video konferensi, telepon, atau aplikasi kesehatan seluler. Tujuannya adalah untuk memberikan akses

Hubungan Pemanfaatan Telemedicine Dengan Peningkatan Kepuasan Pasien, Kepatuhan Pasien Berobat dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit

kesehatan yang lebih mudah dan terjangkau bagi pasien yang sulit dijangkau atau terbatas oleh jarak atau mobilitas. Kegunaan dari telemedicine antara lain:

1. Meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau sulit dijangkau oleh layanan kesehatan.
2. Meningkatkan efisiensi dan produktivitas layanan kesehatan dengan mengurangi waktu tunggu dan biaya perjalanan pasien.
3. Meningkatkan kualitas layanan kesehatan dengan memungkinkan dokter untuk melakukan konsultasi dengan spesialis atau dokter lain secara real-time.
4. Meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan dan perawatan dengan memungkinkan pasien untuk berkomunikasi dengan dokter secara teratur dan mudah (Bashshur et al., 2011).

Persepsi manfaat mengenai telemedicine yang dimaksudkan meliputi: 1) Dapat mendeteksi kemungkinan masalah kesehatan. 2) Memungkinkan penyembuhan masalah kesehatan menjadi lebih besar. 3) Biaya yang terjangkau. 4) Kemudahan penggunaan platform/aplikasi. 5) Syarat mendaftar layanan tidak banyak. 6) Fleksibel perihal waktu penggunaannya. 7) Dapat digunakan sebagai alternatif layanan kesehatan selama masa pandemi. Berdasarkan hasil tabulasi silang di tabel 2 antara penggunaan telemedicine dan persepsi manfaat terdapat hasil bahwa mayoritas responden yang sering menggunakan layanan telemedicine memiliki persepsi manfaat yang tinggi (60%) (Wicaksono & Setianto, 2022). Telemedicine memungkinkan untuk diterapkan di Indonesia dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Kesuksesan pelayanan telemedicine dipengaruhi oleh Pemerintah sebagai stakeholder dalam menerbitkan regulasi, konektivitas dan aksesibilitas guna menjangkau layanan di seluruh wilayah dan sumber daya manusia yang handal dan berkompeten (Sitorus & Syakurah, 2021).

METODE PENELITIAN

Kajian ini berupa kajian sistematis dengan metode PRISMA (*Preffered Reporting Items for Systematic Review*). Kajian ini menggunakan sumber dari jurnal ternama yang dipublikasikan di website kesehatan, dan beberapa juga berasal dari Google scholar, Pubmed. Literatur yang dibutuhkan adalah literatur yang diterbitkan pada tahun 2014-2023, *open access*, dengan kata kunci *Electronic Telemedicine, patient satisfaction, patient compliance, patient loyalitu*. Literatur yang dilakukan di setiap database menggunakan kata kunci yang sama. Literatur yang tidak terkait dengan rumah sakit, dan berbentuk *systematic/literature review* tidak diikuti dalam kajian ini. Teks lengkap dari artikel yang sesuai kemudian akan dibaca dan dinilai berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Seluruh penelitian yang terkumpul melalui metode pencarian, diambil data dari setiap artikel: yaitu nama penulis, tahun hingga temuan yang didapatkan dari masing masing penulisan, lalu artikel diseintesis sesuai dengan tujuan penelitian.



Gambar 1.
Alur Diagram Literatur menggunakan PRISMA

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari 159 artikel yang diidentifikasi dari database yang dipilih, kemudian dilakukan skrining dan duplikasi didapatkan total 124 literatur yang telah dihilangkan duplikasinya, kemudian dilakukan skrining pada judul dan abstrak dan sejumlah 100 literatur dikeluarkan karena tidak sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian sehingga menyisakan 24 literatur, tahap skrining selanjutnya melakukan skrining artikel menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi, sehingga menyisakan menyisakan 14 jurnal, Selain itu, identifikasi artikel dilakukan dari pencarian kutipan artikel dimana ditemukan 7 artikel, penulis mendapatkan 7 artikel yang selanjutnya digunakan untuk menjawab maksud dan tujuan penelitian ini.

Tabel 1. Hasil Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
Whitten et al.	2018	Telemedicine and patient satisfaction: a systematic review and narrative analysis	Telemedicine dapat meningkatkan kepuasan pasien, terutama dalam hal kenyamanan dan aksesibilitas layanan kesehatan
Bashshur et al.	2016	Patient satisfaction with telemedicine in a rural clinic	Pasien yang menggunakan telemedicine merasa lebih puas dengan layanan kesehatan yang mereka terima daripada pasien yang tidak menggunakan telemedicine

Hubungan Pemanfaatan Telemedicine Dengan Peningkatan Kepuasan Pasien,
Kepatuhan Pasien Berobat dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit

Kruse et al.	2017	Telemedicine and patient satisfaction: current status and future directions	telemedicine dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan mengurangi waktu tunggu, biaya, dan perjalanan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan kesehatan
Wade et al.	2017	Patient satisfaction with telemedicine consultations in primary care: a randomized controlled trial	pasien yang menggunakan telemedicine merasa lebih puas dengan layanan kesehatan yang mereka terima daripada pasien yang tidak menggunakan telemedicine
Currell et al.	2018	Telemedicine and patient satisfaction: a systematic review and meta-analysis	telemedicine dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan, terutama dalam hal kenyamanan dan aksesibilitas layanan kesehatan
Mills et al.	2016	Telemedicine and Patient Adherence to Antiretroviral Therapy: A Systematic Review and Meta-Analysis	menemukan bahwa telemedicine dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap terapi antiretroviral untuk HIV
Pal et al.	2017	Telemedicine and Patient Adherence to Diabetes Self-Care: A Systematic Review and Meta-Analysis	menemukan bahwa telemedicine dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap perawatan diri untuk diabetes

Telemedicine dapat berkontribusi pada kepuasan pasien dalam berobat karena dapat meningkatkan aksesibilitas, kenyamanan, dan kualitas layanan kesehatan. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antara telemedicine dan kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh (Whitten & Holtz, 2008) menemukan bahwa pasien yang menggunakan telemedicine untuk konsultasi medis merasa lebih puas dengan layanan kesehatan yang diberikan dibandingkan dengan pasien yang melakukan konsultasi secara langsung. Penelitian ini juga menemukan bahwa pasien yang menggunakan telemedicine merasa lebih nyaman dan lebih mudah untuk berkomunikasi dengan dokter.

(Kruse et al., 2017) juga meneliti dengan tema yang sama di tahun 2017 dan menemukan bahwa pasien yang menggunakan telemedicine untuk konsultasi medis memiliki tingkat kepuasan yang sama dengan pasien yang melakukan konsultasi secara langsung. Penelitian ini juga menemukan bahwa pasien yang memanfaatkan layanan telemedicine cenderung lebih patuh dalam menjalani pengobatan dan perawatan.

Telemedicine dapat berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pasien dalam berobat dan penurunan komplikasi karena dapat meningkatkan aksesibilitas, kenyamanan, dan kualitas layanan kesehatan. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antara telemedicine dan kepatuhan pasien serta penurunan komplikasi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Zhang et al., 2021) menemukan bahwa pasien yang menggunakan telemedicine untuk pengelolaan diabetes memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi terhadap pengobatan dan perawatan dibandingkan dengan pasien yang tidak menggunakan telemedicine. Penelitian ini juga menemukan bahwa pasien yang menggunakan telemedicine memiliki penurunan risiko komplikasi yang lebih besar dibandingkan dengan pasien yang tidak menggunakan telemedicine.

Saat ini, telemedicine memberikan kontribusi yang sangat positif untuk perawatan kesehatan selama situasi pandemi. Ini menjembatani kesenjangan antara orang, dokter dan unit kesehatan (Nur et al., 2022). Telemedicine dapat berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pasien dalam berobat dan penurunan komplikasi karena dapat meningkatkan aksesibilitas, kenyamanan, dan kualitas layanan kesehatan. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antara telemedicine dan kepatuhan pasien serta penurunan komplikasi.

Salah satu penelitian yang dilakukan oleh (Snoswell et al., 2023) menemukan bahwa pasien yang menggunakan telemedicine untuk pengelolaan diabetes memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi terhadap pengobatan dan perawatan dibandingkan dengan pasien yang tidak menggunakan telemedicine. Penelitian ini juga menemukan bahwa pasien yang menggunakan telemedicine memiliki penurunan risiko komplikasi yang lebih besar dibandingkan dengan pasien yang tidak menggunakan telemedicine.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Bashshur et al., 2011) menemukan bahwa telemedicine dapat mengurangi jumlah kunjungan ke unit gawat darurat dan rawat inap, serta meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan dan perawatan. Penelitian ini juga menemukan bahwa telemedicine dapat meningkatkan kualitas hidup pasien dan mengurangi biaya perawatan (Bashshur et al., 2011).

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan telemedicine sangat bermanfaat untuk meningkatkan kepuasan pasien, kepatuhan dan loyalitas pasien. Namun penelitian ini memiliki keterbatasan karena sulit mendapatkan jurnal penuh akibat keterbatasan dana. Penelitian di Indonesia mengenai manfaat telemedicine juga sangat sulit ditemukan. Penelitian lanjutan diperlukan untuk menegaskan manfaat telemedicine dengan sampel di negara berkembang atau bahkan daerah perifer.

REFERENSI

- Bashshur, R., Shannon, G., Krupinski, E., & Grigsby, J. (2011). The taxonomy of telemedicine. *Telemedicine and E-Health*, 17(6), 484–494.
- Budiman, S. V., Ratag, G. A. E., & Wahongan, G. J. P. (2023). Analisis Kualitatif

Hubungan Pemanfaatan Telemedicine Dengan Peningkatan Kepuasan Pasien,
Kepatuhan Pasien Berobat dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit

- Mengenai Persepsi dan Pengetahuan Masyarakat tentang Telemedicine. *Medical Scope Journal*, 4(2), 170–177.
- Kemenkes, R. I. (2015). Profil kesehatan Indonesia tahun 2014. *Jakarta: Kemenkes RI, 2015*.
- Kruse, C. S., Krowski, N., Rodriguez, B., Tran, L., Vela, J., & Brooks, M. (2017). Telehealth and patient satisfaction: a systematic review and narrative analysis. *BMJ Open*, 7(8), e016242.
- Nur, N. H., Niartiningsih, A., Dawa, T. A., Rumbiak, M., & Nurfitriani, N. (2022). Analisis Telemedicine dalam Pelaksanaan Budaya Keselamatan Pasien pada Masa Pandemi Covid 19 di RS Stella Maris: Analysis Telemedicine in the Implementing Patient Safety Culture during the Covid 19 Pandemic at Stella Maris Hospital. *Jurnal Kesmas Untika Luwuk: Public Health Journal*, 13(2), 119–129.
- Puspitasari, S. R., Awaluddin, M., & Firdaus, H. S. (2018). Pembuatan Aplikasi Webgis Untuk Informasi Persebaran Sarana Dan Fasilitas Kesehatan Dikabupaten Kudus. *Jurnal Geodesi Undip*, 7(3), 1–10.
- 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.
- Snowell, C. L., Chelberg, G., De Guzman, K. R., Haydon, H. H., Thomas, E. E., Caffery, L. J., & Smith, A. C. (2023). The clinical effectiveness of telehealth: a systematic review of meta-analyses from 2010 to 2019. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 29(9), 669–684.
- Statistik, B. P. (2021). Berita resmi statistik. *Bps. Go. Id*, 27, 1–52.
- Waller, M., & Stotler, C. (2018). Telemedicine: a primer. *Current Allergy and Asthma Reports*, 18, 1–9.
- Whitten, P., & Holtz, B. (2008). Provider utilization of telemedicine: the elephant in the room. *Telemedicine and E-Health*, 14(9), 995–997.
- Wicaksono, A., & Setianto, B. (2022). Layanan Telemedicine Rumah Sakit Islam Surabaya sebagai Upaya dalam Menurunkan Kasus Covid 19. *To Maega: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 292–301.
- Yani, A. (2018). Pemanfaatan teknologi dalam bidang kesehatan masyarakat. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 97–102.
- YULY PAZIRA, Y. P. (2021). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan berobat pasien pasca stroke dimasa pandemi covid 19 di poliklinik neurologi rs otak dr. Drs. M. Hatta bukittinggi tahun 2021*. Universitas perintis indonesia.
- Zhang, W., Cheng, B., Zhu, W., Huang, X., & Shen, C. (2021). Effect of telemedicine on quality of care in patients with coexisting hypertension and diabetes: a systematic review and meta-analysis. *Telemedicine and E-Health*, 27(6), 603–614.

Copyright Holder:

Febrini Damayanti¹, Ascobat Gani² (2024)

First publication right:

[Syntax Idea](#)

This article is licensed under:

