

## Analisis Kepuasan Penggunaan Layanan Telemedicine

**Muhlizardy**

Universitas 'Aisyiyah Surakarta

**Ilham Karin Rizkiawan**

Universitas 'Aisyiyah Surakarta

**Nannyk Widyaningrum**

Universitas 'Aisyiyah Surakarta

**Husnaa Dian Puspita**

Universitas 'Aisyiyah Surakarta

**Yunuarti**

Universitas 'Aisyiyah Surakarta

Alamat: Jl. Ki Hajar Dewantara No. 10 Ketingan, Jebres, Surakarta, 57126

Korespondensi penulis: [muhlizardy92@aiska-university.ac.id](mailto:muhlizardy92@aiska-university.ac.id)

**Abstract.** *Telemedicine, as a form of evolution in the field of health services, has emerged as a response to the challenges and opportunities arising from advances in information and communication technology (ICT). In the era of globalization and digitalization, the concept of telemedicine has revolutionized the way medical services are provided, providing broader, more efficient, and innovative access to healthcare. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and satisfaction among telemedicine users in Surakarta City. This research method is a quantitative descriptive method by distributing online questionnaires (google form). The population in this study are telemedicine users in the Surakarta City area. While determining the number of samples using the Lemeshow formula with a sample of 96 respondents. The results showed that most of the respondents were aged 36-45 years (30.2%), female (51%). The education level of the majority of respondents graduated from high school or equivalent (31.2%). The level of employment of civil servants and self-employed (18.8%) and the activity that is often used is to consult a doctor (66.7%). A total of 3 - 4 times using telemedicine a total of 42.7%. While the results of the description of the quality of services provided are in the good category (72.9%) and the description of satisfaction is in the satisfied category (66.7%). The conclusion in this study is that there is a relationship between service quality and satisfaction with the use of telemedicine services indicating a significant and positive relationship (p value = 0.000).*

**Keywords:** *Satisfaction, Quality, Telemedicine.*

**Abstrak.** *Telemedicine sebagai bentuk evolusi dalam bidang pelayanan kesehatan, telah muncul sebagai respons terhadap tantangan dan peluang yang timbul dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Dalam era globalisasi dan digitalisasi, konsep telemedicine telah merevolusi cara penyediaan layanan medis, memberikan akses kesehatan yang lebih luas, efisien, dan inovatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dan kepuasan pengguna telemedicine di Kota Surakarta. Metode penelitian ini adalah dengan metode deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner online (google form). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna telemedicine di area Kota Surakarta. Sedangkan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow dengan jumlah sampel 96 responden. Hasil menunjukkan sebagian besar responden berusia 36 - 45 tahun (30,2 %), berjenis kelamin perempuan (51 %). Tingkat pendidikan responden mayoritas tamatan SMA sederajat (31,2 %). Tingkat pekerjaan PNS dan wiraswasta (18,8 %) dan aktivitas yang sering digunakan adalah untuk konsultasi dokter (66,7 %). Sebanyak 3 - 4 kali menggunakan telemedicine sejumlah 42,7%. Sedangkan hasil gambaran kualitas pelayanan yang diberikan pada kategori baik (72,9%) dan gambaran kepuasan pada kategori puas (66,7%). Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pada penggunaan layanan telemedicine menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan positif (p value = 0,000).*

**Kata kunci:** Kepuasan, Kualitas, Telemedicine

## LATAR BELAKANG

Pandemi COVID-19 di Indonesia telah menyebabkan sejumlah perubahan pada layanan kesehatan. Masyarakat mulai mengakses layanan kesehatan yang tersedia di ponsel pintar melalui aplikasi kesehatan karena terbatasnya akses terhadap layanan kesehatan yang ada. (Ariadanang & Chusumastuti, 2022). Di era kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, *telemedicine* telah memantapkan dirinya sebagai solusi inovatif dalam dunia layanan medis. Telemedis mengacu pada penyediaan layanan medis jarak jauh melalui audio, komunikasi visual, dan teknologi informasi lainnya. Hal ini memungkinkan pasien untuk berinteraksi dengan penyedia layanan kesehatan tanpa harus hadir secara fisik di klinik atau rumah sakit. Penggunaan *telemedicine* mendapat perhatian besar dalam beberapa tahun terakhir, terutama pada masa pandemi COVID-19 yang membatasi akses tatap muka terhadap fasilitas layanan kesehatan (Tarifu et al., 2023).

Survei menunjukkan bahwa sejak pandemi Covid-19, 71,8% responden memilih untuk tidak pergi ke rumah sakit atau klinik dan 65,5% lebih memilih berobat secara digital. Alasan masyarakat enggan ke rumah sakit atau klinik karena takut tertular Covid-19 jika berinteraksi dengan dokter atau perawat (Sesilia, 2020).

Beberapa riset terdahulu terkait *telemedicine* dilakukan oleh (Sari & Wirman, 2021) mengkaji motif atau alasan personal para pasien menggunakan aplikasi *telemedicine* khususnya saat masa pandemi. Hasil yang didapatkan bahwa *telemedicine* digunakan karena alasan ketakutan dan kecemasan bila berkonsultasi tatap muka saat pandemi. Alasan lainnya adalah karena gejala ringan yang diderita pasien dianggap bukanlah penyakit berat yang diharuskan untuk berkunjung ke rumah sakit. (Melinda & Setiawati, 2022) mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi minat pengguna layanan atas layanan kesehatan berbasis aplikasi *telemedicine*. Hasilnya ada lima faktor yang mempengaruhi minat pengguna layanan *telemedicine* yakni harga, kebiasaan, fasilitas kondisi, ekspektasi kinerja dan resiko yang dirasakan.

Adapun riset terkait *telemedicine* lainnya, dilakukan oleh (Aji Saputra & Kumala Dewi, 2022) mengkaji mutu layanan dengan kepuasan pengguna *telemedicine*. Hasilnya terdapat mutu layanan yang baik dan adanya kepuasan pengguna serta terdapat hubungan antara mutu layanan dan kepuasan pengguna. Mutu layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Berbeda dari beberapa riset di atas, Untuk riset ini, penulis lebih mengkaji dari aspek efektivitas komunikasi terkait konsultasi online melalui aplikasi.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dan kepuasan pengguna *telemedicine* di Kota Surakarta.

## **KAJIAN TEORITIS**

*Telemedicine* adalah pelayanan kesehatan dengan menggunakan komunikasi audio, visual dan data, termasuk perawatan, diagnosis, konsultasi dan pengobatan serta pertukaran data medis dan diskusi ilmiah. Berdasarkan uraian di atas, kita dapat memahami bahwa ruang lingkup telemedicine cukup luas, meliputi penyediaan layanan jarak jauh (termasuk layanan klinis, pendidikan, dan administrasi), melalui transmisi informasi (audio, video, grafik), dengan menggunakan telekomunikasi. peralatan (audio-video, interaksi dua arah, komputasi dan telemetri) yang melibatkan dokter, pasien dan pihak lain. Sederhananya, telemedicine telah diterapkan ketika terjadi percakapan antara dua dokter mengenai masalah pasien melalui telepon (Coelho, 2011).

*Website online* atau *website* penyedia jasa konsultasi kesehatan secara *online* merupakan sebuah tren yang lahir dari perkembangan teknologi komunikasi. Alodokter dan Halodoc merupakan salah satu dari sekian banyak website online terkenal di Indonesia. Konsultasi kesehatan online didukung oleh pra dokter yang terlatih dalam ilmu kesehatan dan dapat menganalisis serta mendiagnosis kondisi kesehatan pasien.

Namun tidak bisa kita abaikan bahwa keberadaan situs konsultasi online ini bukannya tanpa permasalahan, adanya kesulitan dalam memfasilitasi perilaku dan tidak efektifnya motivasi pasien. Kesulitan lain yang muncul dan cukup serius adalah informasi medis yang disampaikan terkadang tidak tepat sehingga berpotensi menurunkan kualitas layanan dan kepercayaan pasien (Iqbal & Husin, 2017).

Hasil dari penelitian dari (Zimmerman, Benjamin, Tirpak, & Avanzato, 2020) menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara kelompok pada variabel virtual maupun variabel tatap muka. sehingga tingkat kepuasan pasien yang menggunakan telemedicine lebih tinggi dibandingkan tidak menggunakan telemedicine. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh (Bassi et al., 2022) menyatakan bahwa keseluruhan memiliki tingkat kepuasan pasien dengan kualitas layanan televisit yang baik. Pasien tersebut cenderung lebih nyaman secara psikologis saat berkomunikasi menggunakan televisit dengan tim medis dan memberikan fleksibilitas waktu serta biaya yang murah.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner online (*google form*) kepada sampel yang dituju. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna telemedicine di area Kota Surakarta. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus

Lemeshow dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Jumlah sampel yang didapatkan dari rumus Lemeshow adalah 96 responden. Perhitungan rumus Lemeshow dengan maksimal estimasi 50%, tingkat kesalahan 10% dan tingkat kepercayaan 95%. Analisis data dengan dilakukan secara univariat dan bivariate. Analisis bivariat dengan menggunakan uji statistik *Chi-square*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil

#### a. Karakteristik Responden

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden**

No	Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
1	<b>Usia</b>		
	< 25 Tahun	19	19,8
	26 – 35 Tahun	22	22,9
	36 – 45 Tahun	29	30,2
	46 – 55 Tahun	14	14,6
	>55 Tahun	12	12,5
2	<b>Jenis kelamin</b>		
	Laki - laki	47	49
	Perempuan	49	51
3	<b>Pendidikan</b>		
	Tidak tamat sekolah	4	4,2
	SD	4	4,2
	SMP/Sederajat	10	10,4
	SMA/Sederajat	30	31,2
	D3	18	18,8
	DIV/S1	22	22,9
	S2 atau lebih	8	8,3
4	<b>Pekerjaan</b>		
	Tidak bekerja	16	16,7
	PNS	18	18,8
	Wiraswasta	18	18,8
	Swasta	17	17,7
	Pelajar	8	8,3
	Mahasiswa	15	15,6
	TNI/POLRI	4	4,2
5	<b>Pendapatan</b>		
	< 4.500.000	69	70,9
	> 4.500.000	27	28,1
6	<b>Penggunaan Telemedicine</b>		
	Konsultasi dokter	64	66,7
	Membeli obat	26	27,1
	Membuat janji RS	6	6,2
7	<b>Platform Telemedicine</b>		
	JKN Mobile	14	14,6

	HaloDoc	55	57,3
	AloDoc	14	14,6
	Lainnya	13	13,5
<b>8</b>	<b>Banya Penggunaan Telemedicine</b>		
	1 - 2 Kali	30	31,2
	3 – 4 Kali	41	42,7
	>4 Kali	25	26,1

Dari tabel diatas didapatkan bahwa bahwa mayoritas responden merupakan pengguna yang berusia pada rentang 36 - 45 tahun (30,2 %) dan berjenis kelamin perempuan (51 %). Tingkat pendidikan responden mayoritas memiliki pendidikan tinggi yaitu Tamat SMA sederajat (31,2 %). Pekerjaan responden yang paling banyak adalah PNS dan wiraswasta dengan persentase 18,8 % dan mayoritas memiliki pendapatan kurang dari Rp 4.500.000,00 (70,9%). Aktivitas yang sering digunakan oleh responden adalah konsultasi dokter (66,7 %). Sebanyak 55 (57,3 %) responden menggunakan pelayanan platform Halodoc. Sebanyak 3 - 4 kali menggunakan telemedicine sejumlah 42,7%.

#### b. Distribusi Mutu Pelayan dan Kepuasan

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan**

Variabel	Frekuensi	Presentase (%)
<b>Kualitas Layanan</b>		
Baik	70	72,9
Kurang Baik	26	27,1
<b>Kepuasan</b>		
Puas	64	66,7
Kurang Puas	32	33,3
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Dari tabel diatas menunjukkan kualitas pelayanan platform telemedicine sebagian besar pada kategori baik sebesar 70 responden (72,9%), dan aspek kepuasan terhadap layanan platform telemedicine sebagian besar pada ketegori puas sebanyak 64 responden (66,7%).

**Tabel 3. Distribusi Hubungan Kualitas Pelayan dan kepuasan Pelanggan**

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan		P-Value
	Puas	Kurang Puas	
Baik	55 (78,6%)	15 (21,4%)	0,000
Kurang Baik	9 (34,6%)	17 (65,4%)	

Hasil analisis bivariate antara kualitas pelayanan dengan kepuasan diperoleh bahwa terdapat 55 (78,6%) responden yang merasa puas dengan kualitas pelayanan baik, sedangkan sebanyak 9 (34,6%) responden merasa kurang puas meskipun menilai bahwa kualitas pelayanannya baik. Hasil uji *Chi-square* pada tabel tersebut didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,000, maka  $H_0$  ditolak dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada penggunaan layanan *telemedicine*.

## 2. Pembahasan

### a. Gambaran Karakteristik Penggunaan *Telemedicine*

Dari hasil penelitian dengan hasil penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa pengguna *telemedicine* dengan jenis kelamin perempuan mendominasi sebagai pengguna terbesar daripada pengguna berjenis kelamin laki - laki. Aktivitas responden yang sering digunakan adalah fitur konsultasi dokter. Persamaan hasil penelitian dengan penelitian (Aji Saputra & Kumala Dewi, 2022) adalah tingkat pendidikan responden mayoritas memiliki tingkat pendidikan SMA/Sederajat. Mayoritas pengguna memiliki pendidikan tinggi karena semakin tinggi jenjang pendidikan seseorang, maka semakin luas pengetahuan akan sesuatu hal, termasuk optimalisasi teknologi yang ada. Seseorang yang mempunyai pengetahuan yang mendalam akan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk memenuhi kebutuhannya, termasuk kebutuhan akan informasi dan akses terhadap pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhannya (Irianti, Fadly, & Nursta'adah, 2021).

Mayoritas responden memiliki pendapatan rendah, hasil tersebut sesuai dengan penelitian (Melinda & Setiawati, 2022) yang menjelaskan bahwa mayoritas responden berpendapatan rendah dan pendapatan rendah berpengaruh paling besar terhadap variabel kepuasan. Konseling dokter merupakan pelayanan yang paling banyak digunakan oleh responden. Konseling online dengan dokter merupakan salah satu alternatif *telemedicine/ telehealth* yang dapat digunakan selama pandemi untuk mendekatkan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat (Irianti et al., 2021).

Selain itu, konsultasi online dapat menjadi alternatif pertama untuk penapisan permasalahan yang dialami oleh klien, sehingga dapat menentukan apakah keadaan yang dialami membutuhkan tindakan segera, tindakan kolaborasi yang masih mampu diatasi secara online, atau memerlukan upaya tindakan kegawatdaruratan, sehingga

pembatasan interaksi langsung tetap dapat dilakukan dan masalah yang terjadi dapat tetap teratasi sesuai dengan tingkat kebutuhannya (Nur & Agustin, 2021).

**b. Gambaran Kualitas Pelayanan**

Dari hasil penelitian gambaran kualitas pelayanan penggunaan telemedicine didapatkan hasil capaian persentase sebesar 72,9% baik dan 27,1 % kurang baik dari total 96 responden. Pernyataan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aji Saputra & Kumala Dewi, 2022). Pelayanan pada dasarnya adalah suatu tindakan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan (*need*) dan keinginannya (*demand*) (Soedjarwadi, Hayu, Widadi, & Wadji, 2015).

**c. Gambaran Kepuasan Pelanggan**

Dari hasil penelitian gambaran kepuasan pelanggan penggunaan telemedicine didapatkan hasil capaian persentase sebesar 66,7% puas dan 33,3 % kurang puas dari total 96 responden. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh (Bassi et al., 2022) bahwa dalam observasinya menggunakan hasil survei anonim yang diberikan kepada 290 pasien menunjukkan bahwa 92,4% penduduk secara keseluruhan sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

**d. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan**

Dari hasil analisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan diperoleh jika kualitas pelayanan baik, maka ada sebanyak 55 responden merasa puas sedangkan jika kualitas pelayanan kurang, maka ada 9 responden merasa puas. Hasil uji statistik didapatkan nilai p-value sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada penggunaan layanan *telemedicine*. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aji Saputra & Kumala Dewi, 2022).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang ada di *telemedicine*. Kualitas tersebut dapat berupa kepercayaan pasien terhadap dokter, hubungan dokter dengan pasien, privasi pasien yang terjaga. Hasil lainnya didapatkan bahwa kepuasan pasien dibentuk oleh tingkat kepercayaan pada dokter dan faktor-faktor yang berhubungan dengan kunjungan lebih dari faktor pasien (Orrange, Patel, Mack, & Cassetta, 2021). Penggunaan *telemedicine* dirasa memberikan kepuasan karena kualitas yang diberikan sama dengan jika konsultasi langsung atau tatap muka (Widadi et al., 2021). Kualitas pelayanan dari *telemedicine* tergantung pada akses internet yang baik. Pelayanan *telemedicine* membutuhkan internet untuk konsultasi melalui audio atau

video, dimana hal tersebut sering menjadi masalah yang ada pada layanan ini (Nadia & Prayoga, 2023).

Perspektif pasien dan pemilihan pasien yang cermat akan menjadi kunci dalam mendapatkan pelayanan telehealth yang baik. Perkembangan penyakit, kemampuan bahasa dan kognitif, literasi kesehatan, akses teknologi dan preferensi pasien dan dokter merupakan pertimbangan penting saat memutuskan seberapa efektif untuk menanamkan dan mengintegrasikan telehealth ke dalam konsultasi (Adams et al., 2021). Terlepas dari hal tersebut, telehealth dalam kesehatan primer akan semakin menjadi pilihan baik saat maupun pasca pandemi. Pasien mengakui bahwa telehealth sangat berguna dan memudahkan mereka dalam hal konsultasi kesehatan di saat berbagai keterbatasan sehingga memungkinkan perkembangan (Nadia & Prayoga, 2023).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden terhadap kualitas pelayanan baik dan puas akan layanan *telemedicine*. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dimana kualitas pelayanan *telemedicine* yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dibandingkan kualitas pelayanan yang kurang baik. Saran yang dapat diberikan adalah dengan meningkatkan personalisasi dan jaminan pada platform *telemedicine* sesuai dengan karakteristik masing-masing responden sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini hanya menghubungkan variabel yang diduga berhubungan dengan variabel dependen, sehingga masih banyak variabel yang ada di dalam kerangka teori yang tidak diteliti.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan partisipasinya sehingga kegiatan penelitian ini dapat terselenggara dengan baik dan lancar, khususnya kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M) kampus Universitas ‘Aisyiyah Surakarta yang telah mendukung kegiatan penelitian ini sehingga terlaksana dengan baik dan lancar.

**DAFTAR REFERENSI**

- Adams, L., Lester, S., Hoon, E., van der Haak, H., Proudman, C., Hall, C., ... Hill, C. L. (2021). Patient satisfaction and acceptability with telehealth at specialist medical outpatient clinics during the COVID-19 pandemic in Australia. *Internal Medicine Journal*, 51(7), 1028–1037. <https://doi.org/10.1111/imj.15205>
- Aji Saputra, D., & Kumala Dewi, R. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Tahun 2022. *JURMIK (Jurnal Rekam Medis Dan Manajemen Informasi Kesehatan)*, 02(02). Retrieved from <https://www.halodoc.com/media>
- Ariadanang, A. K., & Chusumastuti, D. (2022). Aplikasi Telemedicine Halodoc Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Follower Akun Twitter @ Halodocid The Effect Of System Quality And Information Quality Of Halodoc Telemedicine Application On User Satisfaction On @ Halodocid Twitter Account. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi & Komunikasi*, 6(2), 119–135.
- Bassi, M., Strati, M. F., Parodi, S., Lightwood, S., Rebora, C., Rizza, F., ... Maghnie, M. (2022). Patient Satisfaction of Telemedicine in Pediatric and Young Adult Type 1 Diabetes Patients During Covid-19 Pandemic. *Frontiers in Public Health*, 10(March), 1–8. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.857561>
- Coelho, K. R. (2011). Identifying telemedicine services to improve access to specialty care for the underserved in the San Francisco safety net. *International Journal of Telemedicine and Applications*, 2011. <https://doi.org/10.1155/2011/523161>
- Iqbal, M., & Husin. (2017). Analisis Perbandingan Kualitas Dan Fasilitas Web Konsultasi Kesehatan Dengan Pendekatan Pieces Framework. *MIKROTIK: Jurnal Manajemen Informatika*, 7(2), 62–70.
- Irianti, B., Fadly, F., & Nursta'adah, U. (2021). Mendekatkan Pelayanan Bidan Dalam Masa Covid-19 (Konsultasi Online Kebidanan Pada Masa Pandemi). *Prosiding Penelitian Pendidikan Dan Pengabdian 2021*, 1(1), 1119–1125.
- Melinda, T., & Setiawati, C. I. (2022). Analisis Minat Pengguna Layanan Telemedicine Halodoc Di Kota Bandung Dengan Menggunakan Model Modifikasi UTAUT2. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 5(2), 262–273. Retrieved from <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/2212>
- Nadia, N. S., & Prayoga, D. (2023). *Kepuasan Pasien terhadap Telehealth di Masa Pandemi Covid-19 : Literature Review Patient Satisfaction with Telehealth During Covid-19 Pandemic : A Literature Review*. 484–493.
- Nur, A., & Agustin, C. (2021). *Mutu Dan Kepuasan Halodoc*. 0231, 146–157.
- Orange, S., Patel, A., Mack, W. J., & Cassetta, J. (2021). Patient satisfaction and trust in telemedicine during the COVID-19 pandemic: Retrospective observational study. *JMIR Human Factors*, 8(2). <https://doi.org/10.2196/28589>
- Sari, G. G., & Wirman, W. (2021). Telemedicine sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemi COVID 19 di Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 15(1), 43–54. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v15i1.10181>
- Sesilia, A. P. (2020). Kepuasan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Teknologi ( Tele-Health ) di Masa Pandemi COVID-19 : Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Patient satisfaction use Technological Health Service ( Tele- Health ) during the COVID-

- 19 pandemic : Mediating ef. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan*, 1(3), 251–260.
- Soedjarwadi, R. M., Hayu, R., Widadi, S., & Wadji, F. (2015). Pelanggan Klinik Saraf Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 17(1), 28–37.
- Tarifu, L., Wardanhi, S. S., Susilawaty, F. T., Komunikasi, I., Oleo, U. H., Komunikasi, D. I., & Hasanuddin, U. (2023). Telemedicine Consultation : Is It Efective ? *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO : Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Sosial Dan Informasi*, 8(2), 180–187.
- Wiadji, E., Mackenzie, L., Reeder, P., Gani, J. S., Ahmadi, S., Carroll, R., ... O'Neill, C. J. (2021). Patient perceptions of surgical telehealth consultations during the COVID 19 pandemic in Australia: Lessons for future implementation. *ANZ Journal of Surgery*, 91(9), 1662–1667. <https://doi.org/10.1111/ans.17020>
- Zimmerman, M., Benjamin, I., Tirpak, J. W., & Avanzato, C. D. (2020). *Since January 2020 Elsevier has created a COVID-19 resource centre with free information in English and Mandarin on the novel coronavirus COVID- 19 . The COVID-19 resource centre is hosted on Elsevier Connect , the company ' s public news and information .* (January).