

KEPUASAN MASYARAKAT KOTA MEDAN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI KESEHATAN (*TELEHEALTH*) UNTUK MENGAKSES LAYANAN KESEHATAN

Annisa Rizki Ramadani Siregar¹, Anita Zahra Putri Purba², Fidella Nailly Ulya Hasibuan³,
Nuraisyah Wulandari Panjaitan⁴, Rara Fristi Arsania⁵, Dewi Agustina⁶

annisarizkiramadani@gmail.com

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi terus mengalami kemajuan, dan kemajuan ini juga masuk ke dalam dunia kesehatan, salah satunya adalah penggunaan telehealth. Penggunaan telehealth terus meningkat sebagai bentuk transisi pelayanan kesehatan yang disesuaikan dengan teknologi yang memungkinkan penyediaan layanan kesehatan jarak jauh melalui telekomunikasi. Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional analitik dengan pendekatan kuantitatif menggunakan desain penelitian cross sectional. Populasi pada penelitian ini yaitu masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah Kota Medan. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 30 sampel yang dipilih menggunakan teknik sampling dengan metode simple random sampling. Hasil penelitian berdasarkan tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan dengan penyedia kelayanan (P1) yaitu 10% untuk sangat setuju, 50% untuk setuju, 30% untuk kurang setuju, 3,3% untuk tidak setuju, dan 6,7% untuk sangat tidak setuju. Secara keseluruhan, hasil yang didapatkan dari responden dapat dikatakan bahwa apa fitur telehealth ternyata cukup membantu dalam penemuan informasi kesehatan terkhusus nya bagi warga kota medan. Pengaruh telehealth adalah salah satu bukti pemanfaatan oleh pemerintah pada khususnya dalam penggunaan teknologi.

Kata Kunci: *Kepuasan, Telehealth, Layanan, Kesehatan.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen dalam sistem kesehatan nasional yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Sistem layanan kesehatan menjadi hal yang sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan. Adanya sistem layanan kesehatan ini tujuan dalam meningkatkan derajat kesehatan dapat tercapai secara efektif, efisien dan tepat sasaran. Sistem layanan kesehatan ini dapat tercapai bergantung pada komponen yang ada antarlain dana, fasilitas penunjang dan sumber daya manusia yang ada.

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi terus mengalami kemajuan, dan kemajuan ini juga masuk ke dalam dunia kesehatan, salah satunya adalah penggunaan *telehealth*. Penggunaan *telehealth* terus meningkat sebagai bentuk transisi pelayanan kesehatan yang disesuaikan dengan teknologi yang memungkinkan penyediaan layanan kesehatan jarak jauh melalui telekomunikasi. Meningkatnya penggunaan teknologi dalam

layanan kesehatan menunjukkan beberapa manfaat besar yang ditawarkan oleh peningkatan penggunaan teknologi ini dalam layanan kesehatan.

Perkembangan teknologi yang begitu pesat, serta pandemi Covid-19 yang telah mewabah dunia sejak awal tahun 2020 menjadi salah satu faktor utama yang mendorong percepatan digitalisasi layanan kesehatan khususnya di Indonesia. Dalam era di mana teknologi makin berkembang, *telehealth* di Indonesia muncul sebagai solusi praktis untuk mengakses layanan kesehatan, meminimalkan biaya, dan mempercepat pelayanan.

Definisi *Telehealth* menurut World Health Organization (WHO) adalah *Telehealth* adalah penyediaan atau pemberian layanan perawatan kesehatan, dimana pasien dan penyedia dipisahkan oleh jarak (World Health Organization, 2016). *Telehealth* atau *telemedicine* merupakan layanan kesehatan jarak jauh melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dapat memberikan solusi pelayanan kesehatan. Secara umum, *Telehealth* merupakan konsep yang luas dan didefinisikan sebagai penggunaan sarana elektronik atau teknologi digital untuk menyampaikan informasi, sumber daya, orientasi pasien, edukasi kesehatan, konsultasi, konseling dan pemenuhan kebutuhan layanan yang terkait dengan kesehatan. Penggunaan *Telehealth* dalam komunikasi dokter dan spesialis kesehatan secara aman melalui virtual untuk meminimalkan penyebaran infeksi Covid-19 (Aliyanto, 2021 dan Ariyanti, 2017)

Menurut Permenkes No 20 Tahun 2019, *telehealth* (juga dikenal sebagai *telemedicine*) adalah pemberian pelayanan kesehatan jarak jauh oleh profesional kesehatan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, meliputi pertukaran informasi diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan untuk kepentingan peningkatan kesehatan individu dan masyarakat.

Secara umum, *Telehealth* berfokus pada pemberian layanan kesehatan kepada pasien melalui panggilan suara (*voice call*) dan panggilan video (*video call*) (Lee, Tseng, & Tsai, 2019). *Telehealth* adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk mendukung perawatan kesehatan klinis jarak jauh (Andrews, Berghofer, Longa, Prescott, & Meriam, 2020). Dilansir dari Kemenkes (2022), 57% warga Indonesia telah menggunakan aplikasi kesehatan yang menjadikan Indonesia sebagai negara dengan jumlah pengguna aplikasi kesehatan terbanyak ketiga.

Survei Deloitte Indonesia menerbitkan laporan survei layanan digital kesehatan yang dimuat dalam publikasi *Digitising Indonesia's Health Care Sector*. Dalam survei ditemukan bahwa 98% pengguna akan terus menggunakan layanan *telehealth* di masa depan. Survei bagi pengguna dilaksanakan dengan 224 responden. Dalam survei yang dilakukan Deloitte Indonesia ini terungkap bahwa mayoritas pengguna *telehealth* puas dengan layanan yang diberikan. Sekitar 57% responden merasa puas dengan layanan *telehealth* dan hampir semua responden atau sekitar 98% menyatakan bahwa mereka akan terus menggunakan layanan *telehealth* di masa depan, serta sekitar 38% responden percaya bahwa layanan *telehealth* dapat menggantikan setidaknya seperempat kunjungan mereka ke rumah sakit. Temuan ini mengungkap masih terbukanya peluang pengembangan *telehealth* di Indonesia dan juga bisnis di bidang tersebut.

Selain di Indonesia, sebuah *integrative review* yang dilakukan Andrews, dkk (2020)

pada 15 artikel responden studi berasal dari Amerika, Inggris, Itali, Perancis, Slovenia, Hong kong, Cina, dan India mengamati tingkat kepuasan pasien menggunakan aplikasi *telehealth*. Hasil studi tersebut menunjukkan bahwa sebanyak 14 studi mengkonfirmasi pasien puas menggunakan *telehealth* (Andrews, Berghofer, Longa, Prescott, & Meriam, 2020)

Melihat hasil riset dan survei di lapangan di atas, dapat disimpulkan bahwa secara umum responden merasa puas dengan layanan kesehatan digital karena praktis dan manfaat yang ditawarkan. Dengan tren penggunaan teknologi kesehatan digital yang terus naik meski pandemi telah selesai, dapat diprediksi bahwa layanan kesehatan digital akan menjadi wajah layanan kesehatan Indonesia di masa depan.

Telehealth atau *telemedicine* merupakan layanan kesehatan jarak jauh melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dapat memberikan solusi pelayanan kesehatan. Secara umum, Telehealth merupakan konsep yang luas dan didefinisikan sebagai penggunaan sarana elektronik atau teknologi digital untuk menyampaikan informasi, sumber daya, orientasi pasien, edukasi kesehatan, konsultasi, konseling dan pemenuhan kebutuhan layanan yang terkait dengan kesehatan. Penggunaan Telehealth dalam komunikasi dokter dan spesialis kesehatan secara aman melalui virtual untuk meminimalkan penyebaran infeksi Covid-19 (Aliyanto, 2021 dan Ariyanti, 2017).

METODOLOGI

Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional analitik dengan pendekatan kuantitatif menggunakan desain penelitian cross sectional. Populasi pada penelitian ini yaitu masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah Kota Medan. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 30 sampel yang dipilih menggunakan teknik sampling dengan metode simple random sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan instrumen kuesioner yang disebarakan melalui aplikasi obrolan Whatsapp. Kuesioner penelitian dibagikan melalui google form yang berisi identitas responden dan penilaian terhadap Telehealth yang terdiri dari enam penilaian komponen (*usefulness, ease of use and learnability, interface quality, interaction quality, reliability, dan satisfaction and future use*). Analisis data meliputi deskriptif dengan menggunakan rentang kategori dan persentase melalui skala Likert.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut distribusi frekuensi dari karakteristik responden dalam survei kepuasan masyarakat di kota Medan dalam menggunakan layanan kesehatan teknologi (*Tele-health*).

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Karakteristik | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|----------------------------|------------|----------------|
| Usia | | |
| Remaja Akhir (18-25 tahun) | 21 | 70% |
| Dewasa Awal (26-35 tahun) | 1 | 3,3% |
| Dewasa Akhir (36-45 tahun) | 5 | 16,7% |
| Lansia Awal (46-55 tahun) | 2 | 6,7% |
| Lansia Akhir (>55 tahun) | 1 | 3,3% |
| Jenis Kelamin | | |

| | | |
|-------------------|----|-------|
| Laki-Laki | 5 | 16,7% |
| Perempuan | 25 | 83,3% |
| Pendidikan | | |
| Tidak Tamat SD | 0 | 0% |
| SD | 0 | 0% |
| SMP/Sederajat | 2 | 6,7% |
| SMA/Sederajat | 19 | 63,3% |
| Perguruan Tinggi | 9 | 30% |
| Pekerjaan | | |
| Ibu Rumah Tangga | 6 | 20% |
| Pegawai Swasta | 1 | 3,3% |
| Pelajar/Mahasiswa | 21 | 70% |
| Guru/Dosen | 2 | 6,7% |

Berdasarkan tabel 1. Diketahui bahwa menurut usia, dapat diketahui bahwa jumlah responden dominan memiliki usia remaja akhir (18-25 tahun) yaitu sebanyak 21 orang atau sebesar 70%, selanjutnya responden dengan usia dewasa akhir sebanyak 5 orang atau sebesar 16,7%, lalu responden dengan usia lansia awal (46-55 tahun) sebanyak 2 orang atau sebesar 6,7%, lalu usia dewasa awal (26-35 tahun) sebanyak 1 orang atau sebesar 3,3%, dan terakhir usia lansia akhir (>55 tahun) sebanyak 1 orang atau sebesar 3,3%. Berdasarkan jenis kelamin, diketahui bahwa jumlah responden yang dominan adalah perempuan yakni sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar 83,3%, sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 16,7%. Berdasarkan pendidikan, diketahui sebanyak 19 orang atau sebesar 63,3% responden dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat, diikuti dengan responden dengan pendidikan perguruan tinggi sebanyak 9 orang sebesar 30%, dan terakhir responden dengan pendidikan SMP/Sederajat sebanyak 2 orang atau sebesar 6,7%. Menurut jenis pekerjaan responden dapat diketahui bahwa jumlah jenis pekerjaan responden terbesar adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 21 orang dengan persentase sebesar 70%, ibu rumah tangga sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 20%, guru/dosen sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 6,7%, dan terakhir responden dengan jenis pekerjaan pegawai swasta sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 3,3%.

Tabel 2. Distribusi Jenis *Telehealth* yang Digunakan Masyarakat Kota Medan

| Jenis <i>Telehealth</i> | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|--------------------------------|-------------------|-----------------------|
| Halodoc | 14 | 46,7% |
| Alodokter | 8 | 26,7% |
| JKN | 6 | 20% |
| KlikDokter | 1 | 3,3% |
| Link Sehat | 1 | 3,3% |
| SehatQ | 0 | 0% |
| YesDok | 0 | 0% |

Berdasarkan tabel 2. Diketahui bahwa banyak responden menggunakan *Telehealth* yaitu Halodoc sebanyak 14 orang dengan persentase sebesar 46,7%, selanjutnya responden yang menggunakan *Telehealth* Alodokter sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 26,7%, JKN sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 20%, KlikDokter sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 3,3%, dan terakhir responden yang menggunakan Link

Sehat sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 3,3%.

Tabel 3. Gambaran Kepuasan Masyarakat Kota Medan Terhadap *TeleHealth*

| Pertanyaan | SS | | S | | KS | | TS | | STS | |
|------------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|-----|
| | (n) | (%) | (n) | (%) | (n) | (%) | (n) | (%) | (n) | (%) |
| P1 | 3 | 10 | 15 | 50 | 9 | 30 | 1 | 3,3 | 2 | 6,7 |
| P2 | 3 | 10 | 17 | 56,7 | 11 | 36,7 | 0 | 0 | 1 | 3,3 |
| P3 | 3 | 10 | 21 | 70 | 5 | 16,7 | 1 | 3,3 | 0 | 0 |
| P4 | 3 | 10 | 9 | 30 | 14 | 46,7 | 4 | 13,3 | 0 | 0 |
| P5 | 5 | 16,7 | 13 | 43,3 | 6 | 20 | 7 | 23,3 | 0 | 0 |
| P6 | 4 | 13,3 | 20 | 66,7 | 5 | 16,7 | 1 | 3,3 | 1 | 3,3 |
| P7 | 4 | 13,3 | 12 | 40 | 12 | 40 | 2 | 6,7 | 1 | 3,3 |
| P8 | 4 | 13,3 | 15 | 50 | 9 | 30 | 2 | 6,7 | 1 | 3,3 |
| P9 | 10 | 33,3 | 16 | 53,3 | 3 | 10 | 1 | 3,3 | 2 | 6,7 |
| P10 | 1 | 3,3 | 0 | 0 | 8 | 26,7 | 16 | 53,3 | 6 | 20 |
| P11 | 1 | 3,3 | 3 | 10 | 7 | 23,3 | 17 | 56,7 | 2 | 6,7 |
| P12 | 3 | 10 | 16 | 53,3 | 10 | 33,3 | 0 | 0 | 1 | 3,3 |
| P13 | 1 | 3,3 | 0 | 0 | 9 | 30 | 14 | 46,7 | 6 | 20 |
| P14 | 5 | 16,7 | 19 | 63,3 | 5 | 16,7 | 1 | 3,3 | 0 | 0 |

Berdasarkan tabel 3. Hasil penelitian berdasarkan tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan dengan penyedia layanan (P1) yaitu 10% untuk sangat setuju, 50% untuk setuju, 30% untuk kurang setuju, 3,3% untuk tidak setuju, dan 6,7% untuk sangat tidak setuju. Pada pertanyaan ini, jawaban setuju adalah yang paling banyak muncul dan jawaban kurang setuju menjadi jawaban terbanyak kedua. Hal ini menggambarkan bahwa perbedaan jenis *telehealth* turut mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam hal komunikasi dengan penyedia pelayanan.

Sedangkan untuk pernyataan dari kondisi audio *telehealth* sendiri yang dapat membantu para pengguna untuk mendengar audio dengan baik (P2), terdapat 10% yang sangat setuju, 56,7% yang merasa setuju, 36,7% yang kurang setuju, tidak ada yang memilih tidak setuju dan ada 3,3% yang menyatakan sangat tidak setuju. Persentase tersebut menggambarkan bahwa sebagian besar responden merasa setuju dengan pernyataan tersebut.

Dalam pernyataan mengenai pemahaman penyedia layanan dengan kondisi pengguna (P3) serta kemudahan fitur dalam aplikasi atau *web* sehingga pengguna tidak merasakan kesulitan dalam memakainya (P5) mendapatkan persentase tertinggi pada jawaban setuju yaitu 70% dan 43,3%.

Secara keseluruhan, hasil yang didapatkan dari responden dapat dikatakan bahwa apa fitur *telehealth* ternyata cukup membantu dalam penemuan informasi kesehatan khususnya bagi warga kota medan. Pengaruh *telehealth* adalah salah satu bukti pemanfaatan oleh pemerintah pada khususnya dalam penggunaan teknologi. Dalam kata lain, kepuasan pengguna *telehealth* ini dapat mendukung upaya untuk akses yang lebih mudah bagi masyarakat dalam penggunaan fasilitas kesehatan.

Dari hasil pengisian kuisioner yang dilakukan oleh responden, dapat diketahui bahwa sebanyak 14 responden (46,7%) yang menggunakan aplikasi Halodoc, 8 responden (26,7%) menggunakan Alodokter, 6 responden (20%) menggunakan aplikasi JKN, 1 responden (3,3%) menggunakan KilkDokter, ada 1 responden (3,3%) yang menggunakan Link Sehat apapun dalam berkonsultasi dengan dokter serta tidak ada satu pun responden yang

menggunakan SehatQ dan Yes Dok.

Telah terlihat bahwa dominan dari responden telah memanfaatkan teknologi *telehealth* dengan baik dan turut merasakan manfaatnya. Dilihat dari jawaban pada pertanyaan ke 14 mengenai tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan fitur ada dalam *telehealth*. Jawaban pengguna yang merasa setuju tentang bagaimana *telehealth* menghemat waktu dan tetap memberikan manfaat yang diharapkan serta menemukan apa yang dicari dengan cepat, dan dapat diakses dimanapun pengguna berada turut mendorong pengunjung situs atau pun aplikasi untuk mengaksesnya kembali. Berdasarkan penelitian ini, maka dapat dilihat bahwa bahwa warga kota Medan telah turut merasakan *satisfaction and future use* yang dapat diartikan juga sebagai keberhasilan teknologi yang turut berperan dalam kesehatan.

KESIMPULAN

Seiring perkembangan zaman, pemanfaatan teknologi *Telehealth* atau *Telemedicine* membawa dampak positif, khususnya di kota Medan. Peran *telemedicine* dinilai sangat penting bagi penanganan dan pemberian terapi kepada pasien, yang tentunya didukung dengan diagnosis yang tepat. Melihat hasil riset dan survei di lapangan, dapat disimpulkan bahwa secara umum responden merasa puas dengan layanan kesehatan digital karena praktis dan manfaat yang ditawarkan. Dengan tren penggunaan teknologi kesehatan digital yang terus naik meski pandemi telah selesai dan dapat diprediksi bahwa layanan kesehatan digital akan menjadi wajah layanan kesehatan Indonesia di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abigael, N. F., & Ernawaty, E. (2020). Literature Review: Pengukuran Kesiapan Tenaga Kesehatan dalam Menerima Telehealth atau Telemedicine antara Negara Maju dan Negara Berkembang. *Jurnal Kesehatan*, 11(2), 302-310.
- Andrews, E. A., Berghofer, K. A., Longa, J., Prescott, A., & Meriam, C. (2020). *Satisfaction With The Use of Telehealth During COVID-19: An Integrative Review Elizabeth*. *International Journal of Nursing Studies Advances*.
- Cahyani, L. I., Mulya, F. A., Rizqi, M., Zharifah, N. A., & Prilia, D. V. (2022). Kepuasan Masyarakat Provinsi Kalimantan Selatan dalam Menggunakan (Tele-Health) di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 3(1).
- Erwansyah, R. A., Nursalam, N., Permana, B., & Hasanah, I. (2022). Riset Kepuasan Pasien pada Layanan Kesehatan Jarak Jauh Berbasis Telehealth Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(1), 269-276.
- Erwansyah, R. A., Nursalam, N., Permana, B., & Hasanah, I. (2022). Riset Kepuasan Pasien pada Layanan Kesehatan Jarak Jauh Berbasis Telehealth Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(1), 269-276.
- Gloria, Selly Lengkong dan Wiku Bakti Bawono Adisasmito. (2022). Optimalisasi *Telemedicine* untuk Menegakkan Diagnosis sebagai Inovasi Pelayanan Rumah Sakit selama Pandemi COVID-19: Tinjauan Sistematis. *JKesV: Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7 (2), 116.
- Kementerian Kesehatan. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- Kementerian Kesehatan. (2022, Agustus 23). *Digitalisasi Sektor Kesehatan Permudah*

- Akses Masyarakat*. Jakarta. Dikutip pada 13 November 2023, dari kemkes.go.id: <https://www.kemkes.go.id/id/rilis-kesehatan/digitalisasi-sektor-kesehatan-permudah-akses-masyarakat>
- Republika. (2022, September 3). *Survei Deloitte Indonesia: Layanan Telemedisin akan Terus Berkembang di Masa Depan*. Dipetik November 13, 2023, dari news.republika.co.id: <https://news.republika.co.id/berita/rhm73u313/survei-deloitte-indonesia-layanan-telemedisin-akan-terus-berkembang-di-masa-depan>
- Sesilia, A. P. (2020). Kepuasan pasien menggunakan layanan kesehatan teknologi (Tele-Health) di masa pandemi COVID-19: Efek mediasi kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan (J-P3K)*, 1(3), 251-260.
- SUANDIKA, M., ANDRIANI, Y., NAILI, Y. T., AYU, J. D., NINGRUM, E. W., ZAKI, M., ... & ASTUTI, D. (2023). Inovasi Telehealth dalam Layanan Kesehatan. World Health Organization. (2016). *Telehealth*. WHO. <https://www.who.int/gho/goe/telehealth/en/>