



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM

Jl. Johar Nurhadi No. 6 Yogyakarta 55224 Telp. (0274) 517065 Faks. (0274) 524565
email : info@stikesbethesda.ac.id Website : http://www.stikesbethesda.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 1723/SB/PL.01.00/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ns. Nurlia Ikaningtyas, M.Kep., Sp.Kep.MB., Ph.D.NS.
NIK/NIDN : 03-0039/0527088101
Jabatan : Ketua
Instansi : STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

dengan ini memberikan tugas kepada Dosen STIKES Bethesda Yakkum yang tersebut di bawah ini :

Nama : Yullya Permina, S.Kep., Ns., MAN.
NIDN : 0518078104

Untuk mengikuti Oral Presentation "*Digital Health Transformation*" yang diselenggarakan oleh STIKES Bethesda Yakkum pada tanggal 27 Mei 2023.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 26 Mei 2023

Ketua



Ns. Nurlia Ikaningtyas, M.Kep., Sp.Kep.MB., Ph.D.NS.



**DEWAN PENGURUS WILAYAH
PERSATUAN PERAWAT NASIONAL INDONESIA
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Sekretariat : Perumahan Gading Sari 2 No. 6, Banyuraden, Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta,
Kode Pos : 55293, Telp : (0274) 5011 373, E-mail : ppnipropdiy@gmail.com, Homepage : www.ppniproddiy.org

No. Sertifikat : 2705418683



SERTIFIKAT

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan,
dengan ini Dewan Pengurus Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta memberikan sertifikat kepada :

Yullya Permina

Sebagai:

Peserta

Pada Kegiatan:

Oral Presentation
"Digital Health Transformation
pada tanggal 27 Mei 2023 "

Yang diselenggarakan oleh:

STIKES BETHESDA YAKKUM

Satuan Kredit Profesi Sebesar : **2 (dua) SKP**

Berdasar Surat Keputusan Dewan Pengurus Pusat PPNI : **0694/DPP.PPNI/SK/K.S/III/2022**

D.I.Yogyakarta, 27 Mei 2023



STIKES BETHESDA YAKKUM

Mengetahui,
DPW PPNI DIY



Tri Prabowo, S.Kp., M.Sc
NIRA. 34040080589



HUBUNGAN LAYANAN TELEMEDICINE DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT

Rhesmi Yuliani, Yullya Permina*

STIKES Bethesda Yakkum

email: rhesmiyuliani@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Layanan *telemedicine* di rumah sakit dilakukan dari skrining awal untuk pasien dengan gejala sedang hingga berat termasuk pemberian paket obat melalui fasilitas pelayanan kefarmasian. Keluhan layanan *telemedicine* lama dan waktu konsultasi tidak sesuai yang dijanjikan. **Tujuan:** Mengetahui hubungan layanan *telemedicine* dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit. **Metode:** Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi 84 pasien dengan jumlah sampel 37 dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Alat ukur kuesioner layanan *telemedicine* dan kuesioner tingkat kepuasan pasien. Uji statistik korelasi dengan *spearman rank*. *Ethical clearance* diterbitkan KEPK Rumah Sakit Bethesda dengan nomor surat 134/KEPK-RSB/XI/22. **Hasil:** Hasil uji statistik *spearman rank* dengan tingkat kemaknaan (α) 0,05 didapatkan *P-value* $0,000 < 0,05$ dengan nilai koefisien korelasi 0,611. **Kesimpulan:** Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara layanan *telemedicine* dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit dengan tingkat keeratan kuat. **Saran:** Rumah sakit dapat meningkatkan layanan *telemedicine* yang mudah, tepat waktu, efektif, dan cepat. Bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan faktor-faktor tingkat kepuasan.

Kata kunci: *Telemedicine*, kepuasan, rawat jalan

ABSTRACT

Background: *Telemedicine services in hospitals are carried out from initial screening for patients with moderate to severe symptoms including administration of drug packages through pharmaceutical service facilities. Complaints of long telemedicine services and consultation times not as promised.* **Objective:** *To know the relationship between telemedicine services and patient satisfaction levels in the Outpatient Department at Hospital.* **Methods:** *This research used quantitative, correlational research with a cross sectional approach. Population was 84 patients, sample was 37 taking with purposive sampling. Data collection used telemedicine service and patient satisfaction level questionnaire. Correlation statistical test with spearman rank. Ethical clearance was issued by KEPK Bethesda Hospital number 134/KEPK-RSB/XI/22.* **Results:** *The results of Spearman Rank test showed P-value $0,000 < 0,05$ with correlation coefficient value was 0,611.* **Conclusion:** *There was a significant relationship between telemedicine services and patient satisfaction levels with a strong level.* **Suggestion:** *Hospital improves telemedicine services that are easy, timely, effective and fast. For further researchers to develop the factors of satisfaction levels.*

Keywords: *Telemedicine, satisfaction, Out Patient Departement*

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi memberikan manfaat dalam berbagai bidang kehidupan manusia. Kesehatan adalah salah satu kebutuhan manusia agar dapat menjalankan aktifitas hidup

dengan normal. Layanan kesehatan dibutuhkan untuk menunjang hal tersebut. Penyedia fasilitas kesehatan seperti rumah sakit memanfaatkan berbagai peralatan untuk mempermudah layanan kesehatan. Kebutuhan terhadap pelayanan fasilitas kesehatan semakin tinggi terutama ketika corona virus *disease* (COVID-19) yang mulai melanda seluruh dunia pada awal 2020.

Pemerintah Indonesia menetapkan langkah-langkah pencegahan terhadap penyebaran COVID-19, salah satunya dengan pembatasan pelayanan kesehatan secara tatap muka melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berupa layanan *telemedicine*. (Petruzzi and Michele 2016) mengatakan bahwa peningkatan penggunaan *smartphone* dan aplikasi perangkat lunak terkait, telah menciptakan era baru dalam pertukaran data antara pasien dan tenaga kesehatan. Komunikasi *telemedicine* memang cepat, akan tetapi kualitas dokumentasinya yang buruk menuntut sistem baru yang lebih komprehensif dan berfokus dalam bidang kesehatan. (Elwina 2018)

Peningkatan kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap pasien. Ranaweera dan Prabhu (2003 dalam (Sesilia 2020) menunjukkan bahwa kepuasan adalah salah satu cara untuk mempertahankan pelanggan. Choi dkk (2004 dalam (Sesilia 2020) melakukan penelitian pada institusi medis di Korea Selatan, hasilnya bahwa kualitas pelayanan medis berhubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien.

Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti didapatkan bahwa pelayanan *telemedicine* kepada pasien yang mengalami keterbatasan mobilitas karena kondisi tubuh yang tidak memungkinkan, tidak bisa meninggalkan pekerjaan, atau yang sedang menjalani isolasi mandiri. Tahapannya meliputi pendaftaran secara online, pembayaran melalui transfer, pemeriksaan dokter sampai pelayanan farmasi. Lima pasien yang memanfaatkan layanan *telemedicine* mengeluhkan sistem yang digunakan tidak berjalan secara otomatis, pasien yang sudah melakukan pembayaran harus mengirimkan bukti transfer pembayaran, waktu konsultasi tidak sesuai dengan yang dijanjikan, lamanya pelayanan atau menjawab messenger yang dikirimkan layanan yang digunakan. Kepuasan pasien sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan kesehatan perlu terus ditingkatkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah hubungan layanan *telemedicine* dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit tahun 2023.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian korelasional dengan cross sectional. Peneliti mendeskripsikan secara nyata tentang hubungan layanan telemedicine dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan di salah satu Rumah Sakit swasta di Yogyakarta. Populasi penelitian ini 84 responden dan jumlah sampel 37 responden, hal ini dikarenakan tidak semua yang mendapatkan layanan telemedicine bersedia menjadi responden. Peneliti menggunakan purposive sampling sebagai teknik pengambilan sampel. Penelitian ini telah dilaksanakan dari 7 Desember 2022-8 Januari 2023 pada pasien rawat jalan yang pernah menggunakan layanan telemedicine rumah sakit. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data dengan Uji statistik korelasi dengan spearman rank. Ethical clearance diterbitkan KEPK Rumah Sakit Bethesda dengan nomor surat 134/KEPK-RSB/XI/22.

HASIL

1. Analisis Univariat

Tabel 1 Karakteristik responden

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
1	Usia		
	17-25 tahun	2	5,4
	25-35 tahun	6	16,2
	36-45 tahun	10	27,0
	46-55 tahun	5	13,5
	>55 tahun	14	37,8
	Total	37	100,0
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	15	40,5
	Perempuan	22	59,5
	Total	37	100,0
3	Tingkat Pendidikan		
	Tidak sekolah	0	0
	SD	1	2,7
	SMP	4	10,8
	SMA	13	35,1
	Perguruan Tinggi	19	51,4
	Total	37	100,0

Tabel diatas menunjukkan responden terbanyak berusia diatas 55 tahun sejumlah 37,8%, responden paling banyak perempuan sebanyak 59,5%, sedangkan tingkat pendidikan paling banyak perguruan tinggi sebanyak 51,4%.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Layanan Telemedicine pada pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit.

No	Layanan <i>Telemedicine</i>	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat tidak sesuai	0	0
2	Tidak sesuai	0	0
3	Cukup	1	2,7
4	Sesuai	26	70,3
5	Sangat sesuai	10	27,0
	Total	37	100,0

Tabel diatas menunjukkan sebanyak 70,3% responden menunjukkan layanan telemedicine sudah sesuai. Sedangkan 2,7% responden menunjukkan layanan telemedicine cukup.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit.

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase(%)
1	Sangat tidak puas	0	0
2	Tidak puas	0	0
3	Cukup puas	9	24,3
4	Puas	22	59,5
5	Sangat puas	6	16,2
	Total	37	100,0

2. Analisis Bivariat

Tabel 4 Hubungan Layanan Telemedicine Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit.

Kepuasan pasien	Layanan <i>telemedicine</i>	Sangat tidak puas	Tidak puas	Cukup puas	Puas	Sangat puas	Σ	<i>P value</i>	α	C
	Sangat tidak sesuai	0	0	0	0	0	0	0,000	0,05	0,611
	Tidak sesuai	0	0	0	0	0	0			
	Cukup	0	0	0	1	0	1			
	Sesuai	0	0	9	16	1	26			
	Sangat sesuai	0	0	0	5	5	10			
Σ		0	0	9	22	6	37			

Tabel 4 didapatkan data setelah dilakukan uji statistic Spearman Rank dengan $\alpha=0,05$ diperoleh P-value 0,000 sehingga P-value < α yang menunjukkan H0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat hubungan yang signifikan antara layanan telemedicine dengan

tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah dengan tingkat keeratan 0,611 yang berarti tingkat keeratan kuat.

PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

a. Karakteristik responden

Rata-rata jumlah pasien berusia lebih dari 45 tahun di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit sejumlah 345. Penelitian (Rahmiati and Temesveri 2020) jumlah responden berusia 56-70 tahun sebesar 33%. Penulis berasumsi bahwa semakin bertambah usia semakin banyak pengalaman dan kebutuhan yang diperlukan sehingga membuat seseorang bisa berpikir dewasa, rasional, dan matang dalam bersikap sehingga dapat mempengaruhi seseorang dalam menilai kepuasan pelayanan.

Karakteristik jenis kelamin terbesar yaitu perempuan sebanyak 59,5%. Data Kependudukan Provinsi DIY tahun 2021 penduduk berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada laki-laki sebesar 1.857.046 jiwa. Data pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit dengan jenis kelamin perempuan paling banyak dengan rata-rata 350. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rahmiati and Temesveri 2020) yang mengatakan responden paling banyak berjenis kelamin perempuan sebesar 61,3%. Didukung dengan penelitian (Saputra, Kusdiana, and Yuniar 2020) bahwa jenis kelamin pasien rawat jalan di RS Muhammadiyah Lamongan tahun 2020 paling banyak berjenis kelamin perempuan sebesar 61,9%. Peneliti berasumsi bahwa pasien di Instalasi Rawat Jalan didominasi perempuan dikarenakan jumlah penduduk perempuan paling dominan.

Karakteristik tingkat pendidikan paling banyak perguruan tinggi sebanyak 19 responden (51,4%). Data Kependudukan Provinsi DIY bahwa paling banyak jenjang Pendidikan SMA/ SMK/ MA sebesar 1.012.271 sedangkan perguruan tinggi (diploma I sampai strata III) adalah sebesar 434.175 jiwa. Hal ini sejalan dengan penelitian Oini et al (2017) bahwa tingkat pendidikan tinggi paling banyak sebesar 49,64%. Pendidikan merupakan tahapan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik. Semakin tinggi pendidikan yang ditempuh, keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki seseorang semakin luas. Peneliti berasumsi bahwa

kepuasan pasien ditentukan oleh tingkat pendidikan karena pasien dengan semakin tinggi pendidikannya tentunya pola pikirnya semakin rasional.

b. Distribusi Frekuensi Layanan Telemedicine pada pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil penelitian sebanyak 70,3% menunjukkan layanan telemedicine sudah sesuai. Tidak ada responden yang menilai sangat tidak sesuai dan tidak sesuai. Kategori cukup dinilai oleh 2,7% responden. Dan 27% menilai sangat sesuai. Berdasarkan persentase hasil penelitian layanan telemedicine yang diterapkan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit memberikan hasil yang baik. Tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan layanan yang diberikan. Telemedicine adalah suatu layanan kesehatan yang menggunakan teknologi komunikasi baik berupa audio, visual maupun data yang bertujuan untuk memberikan informasi kesehatan menegakkan diagnosis, melakukan konsultasi dan pengobatan, melakukan pertukaran data dan diskusi ilmiah jarak jauh (Jeremia 2023). Pelayanan telemedicine yang diberikan secara maksimal menjadikan pasien merasa puas setelah menggunakan fasilitas tersebut. Penerapan telemedicine dilakukan sesuai dengan SOP pada masing-masing instalasi rumah sakit termasuk Rumah Sakit.

c. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit.

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien terbanyak pada kategori puas sebanyak 59,5%. Kategori sangat tidak puas dan tidak puas 0%, kategori cukup puas 24,3% dan kategori sangat puas 16,3%. Kepuasan pada kategori usia didominasi rentang usia 36-45 tahun dan yang lebih dari 55 tahun yaitu masing-masing 16,2% responden. Kepuasan pada kategori jenis kelamin paling banyak pada perempuan sebesar 37,8%. Responden yang menyatakan puas paling banyak bekerja sebagai karyawan/ buruh/ tani. Responden yang menyatakan puas paling banyak berpendidikan SMA.

Penelitian (Pasaribu 2023) menunjukkan hasil Kepuasan pasien terhadap penggunaan aplikasi telemedicine pada masa COVID-19 sebanyak 108 orang (95%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien mengenai telemedicine juga terdapat dalam observasi menggunakan hasil survei anonim yang diberikan kepada 290 pasien menunjukkan bahwa 92,4% penduduk secara keseluruhan sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan (Bassi et al. 2022) Terdapat lebih dari 75% subjek dalam penelitian merasa puas dengan penggunaan telemedicine untuk

konsultasi online mereka sehingga dapat menjadi referensi untuk beberapa rumah sakit bahwa beberapa pasien dan perawat dapat mengatasi penggunaan telemedicine yang lebih besar untuk layanan perawatan kesehatan (Pinzon, Paramitha, and Wijaya 2020).

Kepuasan pasien ditentukan oleh pelayanan yang diberikan, baik secara *tangible* maupun *intangibile*, dalam hal ini penilaian dilakukan oleh pasien mengenai kategori dari jasa yang diberikan. (Mu'ah 2021). Kepuasan pasien merupakan reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan konsumen.

2. Analisis Bivariat

Uji statistic Spearman Rank dengan $\alpha=0,05$ diperoleh P-value 0,000 sehingga P-value $< \alpha$ yang menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat hubungan yang signifikan antara layanan telemedicine dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit dengan tingkat keeratan 0,611 yang berarti tingkat keeratan kuat. Nilai keeratan 0,611 menggambarkan bahwa semakin tinggi kesesuaian layanan telemedicine maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai layanan telemedicine sudah sesuai. Layanan telemedicine di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit dinilai baik karena tingkat kepuasan pasien tinggi. Layanan telemedicine yang dihadirkan kepada pasien dilakukan dengan maksimal sesuai dengan kebutuhan pasien. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Responden yang terlibat dalam penelitian ini tidak ada yang menyatakan tidak puas dengan layanan telemedicine yang diberikan di Instalasi rawat jalan rumah sakit tahun 2022.

Kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan dari pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan Kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Oini, Komalasari, and Hasibuan 2017). Pasien yang menggunakan layanan telemedicine merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena memberikan fleksibilitas waktu dan jarak, tidak adanya interaksi fisik antara dokter dan pasien. Terdapat hubungan antara pelaksanaan telemedicine di era pandemi COVID-19 dengan kepuasan pasien berdasarkan beberapa faktor usia dan jarak (Ullhaque et al. 2022).

Semakin baik fasilitas kesehatan maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien (Arifin et al. 2019)

Layanan telemedicine sudah sesuai dengan SOP yang tercantum dalam Surat Keputusan no. 31/01/048 tanggal 12 April 2021 tentang Layanan Telemedicine di Instalasi Rawat Jalan. Penilaian kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit berada dalam kategori puas sebanyak 22 responden. Kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dipandang dari kepentingan konsumen. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan telemedicine yang sesuai dengan SOP merupakan salah satu bentuk penilaian pasien dan keluarga pasien terhadap layanan yang diberikan rumah sakit. Pelayanan telemedicine yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien dalam berkonsultasi. Pasien yang merasa puas akan memberikan penilaian yang baik dalam pelayanan rumah sakit, pasien akan nyaman dengan pelayanan tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Hasil penelitian judul “Hubungan Layanan Telemedicine dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: karakteristik responden berdasarkan usia paling banyak di atas 55 tahun yaitu 37,8%, jenis kelamin perempuan merupakan kelompok responden paling banyak yaitu sebesar 59,5%, pekerjaan paling banyak bekerja sebagai karyawan/ buruh/ tani/ nelayan yaitu sebesar 45,9%, tingkat pendidikan paling banyak perguruan tinggi yaitu sebesar 51,4%. Layanan telemedicine pada pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit menunjukkan layanan sudah sesuai sebesar 70,3%. Kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit pada kategori puas sebesar 59,5%. Ada hubungan layanan telemedicine dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit ditunjukkan dengan P-value 0,000 dengan tingkat keeratan 0,611 yang berarti tingkat keeratan kuat.

2. Saran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk meningkatkan layanan telemedicine yang mudah, tepat waktu, efektif, dan cepat sehingga mencapai level kepuasan sangat puas. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk mengembangkan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan layanan di rumah sakit dengan metode wawancara.

UCAPAN TERIMAKASIH

1. Bapak dr.Purwoadi Sujatno, Sp PD, MPH selaku Direktur Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
2. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.MB., Ph.D., NS selaku ketua STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah memberikan pengarahan dan masukan untuk penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Wahyu Widiyanto, S. Kep., Ns selaku Kepala Bidang Keperawatan Rumah Sakit Bethesda yang telah memberikan pengarahan dan masukan untuk penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Indah Prawesti, S.Kep, Ns., M.Kep, selaku Ketua Prodi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah memberikan pengarahan dan masukan.
5. Teman-teman sejawat dan staf perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum yang sennatiasa memberikan dukungan.
6. Keluarga yang telah memberikan dukungan doa dan dorongan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Syamsul, Abdur Rahman, Ruslan Muhyi, Andini Octaviana Putri, and Hadianor Hadianor. 2019. "Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung." *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia* 6(2):40–45. doi: 10.20527/jpkmi.v6i2.7457.
- Bassi, Marta, Marina Francesca Strati, Stefano Parodi, Simone Lightwood, Clara Rebora, Francesca Rizza, Giuseppe d'Annunzio, Nicola Minuto, and Mohamad Maghnie. 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. doi: 10.3389/fpubh.2022.857561.
- Elwina. 2018. "Telemedicine Permudah Layanan Medis." *UGM Falkutas Kedokteran Kesehatan Masyarakat Dan Keperawatan*.
- Jeremia, Andrew. 2023. *Transformasi Rumah Sakit Indonesia Menuju Era Masyarakat 5.0*. Stiletto Book.
- Mu'ah. 2021. *KUALITAS LAYANAN RUMAH SAKIT Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien*.
- Oini, Omy, Renata Komalasari, and Shinta Yuliana Hasibuan. 2017. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Inap." *Nursing Current*

5(2):50–60.

- Pasaribu, waldy. 2023. “Kepuasan Pasien Terhadap Penggunaan Aplikasi Telemedicine Pada Masa Pandemi COVID-19.” *Repository Universitas HKBP Nommensen*.
- Petruzzi, Massimo, and Benedittis De Michele. 2016. “WhattApp: A Telemedicine Platform for Facilitating Remote Oral Medicine Consultation and Improving Clinical Examinations.” *SCienceDirect* 121(2):248–54. doi: <https://doi.org/10.1016/j.oooo.2015.11.005>.
- Pinzon, Rizaldy, Dessy Paramitha, and Vincent Ongko Wijaya. 2020. “Acceleration of Telemedicine Use for Chronic Neurological Disease Patients during Covid-19 Pandemic in Yogyakarta, Indonesia: A Case Series Study.” *Kesmas* 15(2):28–31. doi: 10.21109/KESMAS.V15I2.3929.
- Rahmiati, Rahmiati, and Nauri Anggita Temesveri. 2020. “Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019.” *Jurnal Kesehatan* 13(1):13–21. doi: 10.23917/jk.v13i1.11097.
- Saputra, Muhammad, Ari Kusdiana, and Intan Yuniar. 2020. “Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Muhammadiyah Lamongan.” *Journal Of Health Care* 1(1):1–6.
- Sesilia, Ayudia Popy. 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):251–60. doi: 10.51849/j-p3k.v1i3.48.
- Ullhaque, Alya Diah, Endah Pravita Putri Aldia Pratama, Putri Aulia Rosmayani, Resa Listiani, and Rizki Amalia. 2022. “Hubungan Pelaksanaan Telemedicine Pada Kepuasan Pasien Saat Pandemi Covid-19: Systematic Review.” *Jurnal Kesehatan Tambusai* 3(2):74–82. doi: 10.31004/jkt.v3i2.4403.