

**PENGARUH EFEKTIVITAS LAYANAN DAN EDUKASI
PASIEN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
TELEMEDICINE IMPLIKASI TERHADAP LOYALITAS PADA
PASIEN UMUM DI KLINIK BSMI KOTA SUKABUMI**

ARTIKEL JURNAL

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen
Pada Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Magister Manajemen Rumah Sakit

**OLEH :
RAHMAH INTASSARI
NPM. 228020084**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2024**

**PENGARUH EFEKTIVITAS LAYANAN DAN EDUKASI
PASIEN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
TELEMEDICINE IMPLIKASI TERHADAP LOYALITAS PADA
PASIEN UMUM DI KLINIK BSMI KOTA SUKABUMI**

**RAHMAH INTASSARI
NPM : 228020084**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2024**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh efektivitas layanan Telemedicine dan edukasi pasien terhadap kepuasan pasien dan implikasinya pada loyalitas pasien. Hasil penelitian ini akan memberikan suatu gambaran dari hasil analisa bagaimana efektivitas Telemedicine dan edukasi dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebagai pengguna layanan Telemedicine. Serta kepuasan pasien dapat menciptakan loyalitas bagi pasien sebagai pengguna layanan Telemedicine.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan, Pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Jumlah responden sebanyak 100 orang. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2024. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur.

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa efektivitas layanan memiliki hubungan erat dengan edukasi pasien terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 0.686. Efektivitas layanan Telemedicine berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai statistik sebesar 0.452. Edukasi pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 0.458. Dan sebesar 0.302 dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dapat dilihat pula terdapat pengaruh signifikan pada kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pengguna layanan Telemedicine yaitu sebesar 0.853. Dan sebesar 0.272 dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Maka hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan yang diberikan oleh efektivitas layanan Telemedicine dan

edukasi pasien terhadap kepuasan pasien, serta adanya pengaruh signifikan dari kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pengguna layanan Telemedicine.

Kata kunci : Layanan Telemedicine, Efektivitas layanan Telemedicine, Edukasi Pasien, Kepuasan pasien, Loyalitas pasien.

RINGKESAN

Panalungtikan ieu gaduh tujuan kanggo terang kumaha pangaruh efektivitas layanan Telemedicine sareng atikan pasién kana kapuasan pasién sareng implikasina kana kasatiaan pasién. Hasil panalungtikan ieu baris masihan gambaran tina hasil analisa kumaha efektivitas Telemedicine sareng tiasa mangaruhan kana kapuasan pasién salaku nu ngagunakeun layanan Telemedicine. Sareng kapuasan pasién tiasa ngajadikeun kasatiaan kanggo pasién salaku nu ngagunakeun layanan Telemedicine.

Padika panalungtikan anu dianggo nyaéta analisis deskriptif sareng verifikatif. Pangumpulan data anu dianggo nyaéta wawancara, angkét, sareng studi pustaka. Nyandak sampel nganggo simple random sampling. Jumlah responden aya 100 jalmi. Pangumpulan data di lapangan dilaksanakeun dina taun 2024. Téhnik analisis data nganggo Analisis Jalur.

Hasil panalungtikan tiasa dipahami yén efektivitas layanan gaduh hubungan anu pageuh sareng atikan pasién kana kapuasan pasién nyaéta 0.686. Efektivitas layanan Telemedicine mangaruhan kana kapuasan pasién kalayan nilai statistik 0.452. Atikan pasién mangaruhan signifikan kana kapuasan pasién nyaéta 0.458. Sareng 0.302 dipangaruhan ku faktor sanés anu henteu ditalungtik dina panalungtikan ieu. Tiasa ditingali ogé aya pangaruh anu signifikan dina kapuasan pasién kana kasatiaan pasién nu ngagunakeun layanan Telemedicine nyaéta 0.853. Sareng 0.272 dipangaruhan ku faktor sanés anu henteu ditalungtik dina panalungtikan ieu. Mangka hasil ieu nunjukkeun yén aya pangaruh anu signifikan anu dibikeun ku efektivitas layanan Telemedicine sareng atikan pasién kana kapuasan pasién, sareng ayana pangaruh signifikan ti kapuasan pasién kana kasatiaan pasién nu ngagunakeun layanan Telemedicine.

Kecap konci: Layanan Telemedicine, Efektivitas layanan Telemedicine, Atikan Pasién, Kapuasan pasién, Kasatiaan pasién.

ABSTRACT

This research aims to determine how the effectiveness of Telemedicine services and patient education influences patient satisfaction and its implications for patient loyalty. The results of this research will provide an overview of how the effectiveness of Telemedicine and education can affect patient satisfaction as users of Telemedicine services. Furthermore, patient satisfaction can create loyalty among patients as users of Telemedicine services.

The method used is quantitative analysis. By gathering respondents to answer the given questionnaire. The number of respondents was 100 people, and the data was analyzed using statistical calculations and path analysis method to determine the hypotheses between variables.

The research results show that service effectiveness has a strong relationship with patient education towards patient satisfaction at 0.686. The effectiveness of Telemedicine services affects patient satisfaction with a statistical value of 0.452. Patient education has a significant effect on patient satisfaction at 0.458. And 0.302 is influenced by other factors not examined in this study. It can also be seen that there is a significant influence of patient satisfaction on patient loyalty among Telemedicine service users at 0.853. And 0.272 is influenced by other factors not examined in this study. Therefore, these results indicate that there is a significant influence given by the effectiveness of Telemedicine services and patient education on patient satisfaction, as well as a significant influence of patient satisfaction on patient loyalty among Telemedicine service users.

Keywords: Telemedicine Services, Telemedicine Service Effectiveness, Patient Education, Patient Satisfaction, Patient Loyalty.

I. PENDAHULUAN

Munculnya pandemi membuat adanya perubahan dari segala sisi. Terutama pelayanan kesehatan, saat itu untuk menghindari terjadinya penularan maka diberlakukan adanya *social distancing* secara besar-besaran. Hal ini tentu saja menjadi sebuah perubahan besar dalam pelayanan kesehatan terutama pemeriksaan dokter kepada pasien. Era digitalisasi menjadi sebuah jawaban dan solusi bagi permasalahan tersebut saat masa pandemi berlangsung. Walaupun masih banyak hal-hal yang juga menjadi kendala dalam pengembangan teknologi layanan tersebut.

Penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diatur oleh pemerintah dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.21 Tahun 2020, merupakan suatu upaya pencegahan dari penularan virus Corona, Pembatasan pelayanan kesehatan secara tatap muka adalah salah satu kebijakan yang Pemerintah ambil saat itu untuk mengurangi cepatnya laju penularan dari virus Corona sehingga dilakukan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yaitu dengan menggunakan pelayanan *Telemedicine (Online Medical Service)*.

Covid-19 memberikan dampak yang besar terhadap perubahan struktur perekonomian global, kegiatan masyarakat serta menjadi awal tantangan besar bagi layanan dan perawatan medis. Tidak sedikit tenaga kesehatan yang gugur karena

terinfeksi virus Corona saat sedang melayani pasien. Tentu saja hal ini menjadi perhatian bagi pemerintah dan seluruh kalangan terkait untuk mengurangi penularan.

Dari beberapa aspek dan alasan inilah Pemerintah Indonesia di tahun 2020 saat merebaknya pandemi Covid-19 telah membuat kebijakan yang diberlakukan untuk mencegah terjadinya penularan virus Corona agar tidak semakin meluas. Di antara kebijakan itu adalah berdiam diri di rumah, menggunakan masker, pembatasan sosial bahkan dalam skala besar, pembatasan fisik, menjaga kebersihan diri, membuat kebijakan untuk bekerja dan belajar di rumah, menunda kegiatan yang mengumpulkan orang banyak. Adanya kebijakan tersebut diharapkan dapat memutus rantai penularan virus Corona. Sehingga angka kesakitan dan kematian dapat menurun.

Telemedicine dianggap menjadi solusi tepat bagi keadaan pandemi saat itu. Banyak keuntungan yang didapatkan oleh pasien yaitu harga layanan yang murah, mudah diakses serta memberikan rasa nyaman dan aman selama pandemi Covid-19. Keuntungan bagi tenaga medis pun beragam salah satunya adalah pelayanan medis menjadi lebih efektif dan efisien. Namun banyak pula kendala yang dihadapi, seperti tingginya keluhan terhadap kesulitan adaptasi penggunaan dari peralihan layanan konvensional ke layanan digital berdasarkan edukasi pasien, serta tingginya keluhan mengenai efektivitas dari telemedicine dibandingkan dengan layanan konvensional. Hal ini tentu saja akan berpengaruh terhadap loyalitas pasien untuk menggunakan telemedicine di fasilitas kesehatan.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2019 tentang pelaksanaan pelayanan telemedicine antar fasilitas pelayanan kesehatan, pelayanan telemedicine merupakan salah satu cara dari pemerintah untuk meningkatnya mutu pelayanan kesehatan terutama di daerah kepulauan, terpencil dan perbatasan. Telemedicine juga bertujuan untuk mengatasi keterbatasan ketersediaan sumber daya manusia, sarana dan juga prasarana layanan kesehatan.

Kemajuan teknologi semakin pesat. Kini penggunaan teknologi dan komunikasi dalam dunia telemedicine tidak hanya terbatas pada perawatan pasien di ruangan. Pengaplikasian dari penggunaan telemedicine kini semakin berkembang dengan adanya tuntutan masa pandemi. Sehingga layanan telemedicine juga semakin dikembangkan dengan harapan memberikan angka kesembuhan dan kepuasan pasien sama seperti layanan konvensional.

Berdasar uraian di atas, secara spesifik belum dijelaskan dengan rinci mengenai pengaruh efektivitas *telemedicine* dan efek edukasi pasien terhadap loyalitas pasien pasca pandemi Covid-19 pada pasien umum di Klinik Pratama Kota Sukabumi. Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **Pengaruh Efektivitas Layanan dan Edukasi Pasien terhadap Kepuasan Pengguna *Telemedicine* Implikasi terhadap Loyalitas pada Pasien Umum di Klinik BSMI Kota Sukabumi.**

Identifikasi Masalah

1. Adanya pandemi membuat perubahan sistem pelayanan kesehatan dari konvensional secara tatap muka dan langsung menjadi ke sistem

telemedicine secara tidak langsung atau melalui online sehingga menyebabkan penurunan minat terhadap pelayanan kesehatan konvensional di Klinik BSMI Kota Sukabumi. Tingginya keluhan karena kesulitan adaptasi dari layanan konvensional ke *telemedicine*.

2. Perubahan sistem layanan pasca pandemi dipengaruhi oleh edukasi pasien terhadap layanan *telemedicine* itu sendiri. Sehingga pasien merasa lebih mudah dan hemat menggunakan layanan *telemedicine*
3. Membengkaknya *cost* operasional Klinik BSMI Kota Sukabumi dalam layanan konvensional karena pasien lebih banyak menggunakan layanan *telemedicine* pasca pandemi Covid-19
4. Efektivitas layanan *telemedicine* masih dipertanyakan karena tidak ada pemeriksaan fisik dan pemeriksaan lanjutan secara langsung terhadap pasien oleh dokter
5. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan konvensional menurun di Klinik BSMI Kota Sukabumi, sehingga loyalitas pasien lebih meningkat pada layanan *telemedicine*
6. Hambatan-hambatan yang dialami pada penggunaan layanan *telemedicine* di Klinik BSMI Kota Sukabumi sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pasien.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana deskripsi efektivitas layanan *telemedicine*, edukasi pasien, kepuasan pengguna dan loyalitas pasien di Klinik Pratama BSMI Kota Sukabumi.
2. Bagaimana pengaruh efektivitas layanan *telemedicine* terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama BSMI Kota Sukabumi.
3. Bagaimana pengaruh edukasi pasien terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama BSMI Kota Sukabumi.
4. Bagaimana pengaruh efektivitas layanan *telemedicine* dan edukasi pasien terhadap kepuasan pengguna layanan *telemedicine* di Klinik Pratama BSMI Kota Sukabumi.
5. Seberapa besar pengaruh kepuasan pengguna layanan *telemedicine* terhadap loyalitas pasien.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana deskripsi efektivitas layanan *telemedicine*, edukasi pasien, kepuasan pengguna dan loyalitas pasien di Klinik Pratama BSMI Kota Sukabumi.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh efektivitas layanan *telemedicine* terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama BSMI Kota Sukabumi.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh edukasi pasien terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama BSMI Kota Sukabumi.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh efektivitas layanan *telemedicine* dan edukasi pasien terhadap kepuasan pengguna layanan *telemedicine* di Klinik Pratama BSMI Kota Sukabumi.

5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan pengguna layanan *telemedicine* terhadap loyalitas pasien.

Manfaat Praktis

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat menambah wawasan serta pengalaman khususnya terkait dengan penggunaan layanan *telemedicine* dalam kesehatan. Penelitian ini diharapkan pula dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan dijadikan dasar bagi keperluan penelitian selanjutnya.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan menjadi sumber rujukan untuk tenaga kesehatan khususnya layanan kesehatan pada klinik BSMI Kota Sukabumi sebagai strategi marketing yang dapat dilakukan oleh klinik dengan mengembangkan layanan *telemedicine* yang lebih baik.

Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sebagai bahan untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai efektivitas layanan *telemedicine*, edukasi pasien, kepuasan pengguna dan loyalitas. Diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi tambahan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang teknologi dan digitalisasi layanan kesehatan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang manajemen pemasaran, sistem informasi rumah sakit dan bidang manajemen serta kesehatan lainnya.

II. KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

Kerangka Pemikiran

Efektivitas layanan *telemedicine* menjadi kunci dalam mempertahankan adopsinya pasca-pandemi. Studi oleh Kemenkes RI (2022) menunjukkan bahwa 70% pengguna *telemedicine* merasa puas dengan layanan, namun 30% melaporkan kesulitan dalam penggunaan teknologi atau pemahaman instruksi medis jarak jauh.

Teori Edukasi Pasien berdasarkan ITHBC (*Integrated Theory of Health Behavior Change*) oleh Polly Ryan. adalah teori yang menggabungkan berbagai konsep dari teori perubahan perilaku kesehatan yang ada. Teori ini berfokus pada bagaimana individu dapat mengadopsi perilaku kesehatan yang positif melalui proses edukasi dan intervensi.

Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Griffin mendefinisikan loyalitas pelanggan sebagai komitmen yang dipegang kuat untuk membeli atau berlangganan kembali produk atau jasa tertentu di masa depan meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan perubahan perilaku.

Hubungan dan Pengaruh antar Variabel:

**Hubungan Efektivitas Layanan *Telemedicine* (X1) -> Edukasi Pasien (X2)
(Hubungan X1 dan X2)**

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Adhimas Wicaksono dan Budhi Setianto pada tahun 2022 didapatkan hasil mengenai pengaruh edukasi pasien terhadap efektivitas layanan *telemedicine* di Rumah Sakit yaitu faktor pengetahuan, semakin baik pemahaman mengenai penggunaan *telemedicine* maka semakin optimal dan tinggi efektivitasnya pula terhadap penggunaan *telemedicine*. Serta semakin positif pandangan dan sikap pengguna *telemedicine* maka kepuasan penggunaan *telemedicine* semakin baik.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Susanto dkk di tahun 2021, meneliti tentang pengaruh edukasi pasien dengan Diabetes Mellitus tipe 2 terhadap efektivitas layanan *telemedicine*. Maka, didapatkan hasil intervensi edukasi pasien mempengaruhi dan meningkatkan *self care* sebagai bagian dari efektivitas penggunaan *telemedicine* sejalan dengan prinsip ESSM.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada variabel yang diteliti yaitu efektivitas layanan dan edukasi pasien. Namun pada penelitian sebelumnya tidak dilihat adanya hubungan timbal balik antara efektivitas layanan dan edukasi pasien. Serta lokus, fokus dan sampel penelitian yang berbeda yang akan diteliti pada penelitian ini.

Pada penelitian yang dilakukan sebelumnya berfokus pada pasien di Rumah Sakit, sementara penelitian pada penelitian ini akan berfokus pada pasien umum di Klinik BSMI Kota Sukabumi.

Efektivitas Layanan *Telemedicine* (X1) -> Kepuasan Pasien (Y)/ (Pengaruh X1 ke Y)

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yundri Martiraz, Adik Wibowo dan Amelia Fauzia tahun 2022 guna mengetahui keefektifan penggunaan *telemedicine* bagi ibu hamil yang harus antenatal skrining di masa pandemi maka di dapatkan hasil yaitu penggunaan *telemedicine* cukup menghadirkan keuntungan serta efektivitas yang baik dalam memberikan pelayanan antenatal di era pandemi serta meningkatkan kepuasan pengguna *telemedicine*. Keuntungannya yang didapat berupa efisiensi waktu dan biaya, dengan menggunakan program *telemedicine* memudahkan para ibu hamil untuk berkonsultasi karena bisa dilakukan di mana pun dan kapan pun.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Evanny Indah Manurung pada tahun (2021) mengenai efektivitas penggunaan layanan *telemedicine* terhadap kepuasan pengguna. Didapatkan hasil penggunaan *telemedicine* cukup efektif terutama dalam peningkatan layanan Kesehatan dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap penggunaan *telemedicine*.

Adapun persamaan yang dilakukan pada penelitian sebelumnya adalah meneliti variabel efektivitas layanan terhadap kepuasan pengguna *telemedicine*. Namun, ada beberapa perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu fokus penelitian tidak dilakukan pada pasien dengan penyakit tertentu saja namun pada penelitian ini meneliti terhadap sampel populasi yang lebih luas yaitu seluruh pasien umum di Klinik BSMI Kota Sukabumi yang menggunakan Layanan *Telemedicine*.

Pengaruh Edukasi Pasien (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)(Pengaruh X2 ke Y)

Pada penelitian yang dilakukan oleh Roman E Gusdorf pada tahun 2021. Didapatkan bahwa intervensi edukasi pasien pada pengguna layanan *telemedicine* meningkatkan efektivitas layanan serta berdampak pada tingginya loyalitas pengguna *telemedicine*.

Penelitian sebelumnya ini membahas mengenai apakah edukasi pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien terhadap layanan *telemedicine* yang dilakukan. Adapun persamaan pada penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti variabel edukasi terhadap kepuasan pasien yang berdampak pada loyalitas. Namun perbedaan pada dengan penelitian sebelumnya adalah hanya meneliti mengenai penggunaan video dalam *telemedicine*. Sementara pada penelitian ini akan melihat layanan dan edukasi secara menyeluruh pada layanan *telemedicine* yang diberikan oleh Klinik BSMI Kota Sukabumi.

Kepuasan Pasien (Y) -> Loyalitas Pasien (Z)

Pada penelitian Tamara Tartanto, Dadang Kusnadi dan Hadyana Sukandar tahun 2020, dilakukan penelitian untuk meneliti analisis hubungan antara kualitas layanan serta kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Didapatkan hasil efektivitas layanan mempengaruhi loyalitas pasien dalam penggunaan *telemedicine*. Pendidikan pasien berdampak pada loyalitas terhadap pemanfaatan *telemedicine*.

Persamaan dalam penelitian ini adalah variabel yang diteliti, namun pada penelitian ini tidak meneliti kualitas pelayanan namun lebih kepada efektivitas layanan dan edukasi pasien serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna dan berdampak pada timbulnya loyalitas pasien pengguna *telemedicine*.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Dian Eka Permatasari tahun 2021. Didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien pengguna layanan *telemedicine* mempengaruhi loyalitas pasien. Pengalaman pasien secara langsung berdampak pada kepuasan dan loyalitas pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Babu. P. George terhadap pasien wisata medis. Didapatkan hasil *Telemedicine* meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien dalam wisata medis. Konsultasi jarak jauh meminimalkan disonansi kognitif dan meningkatkan loyalitas layanan.

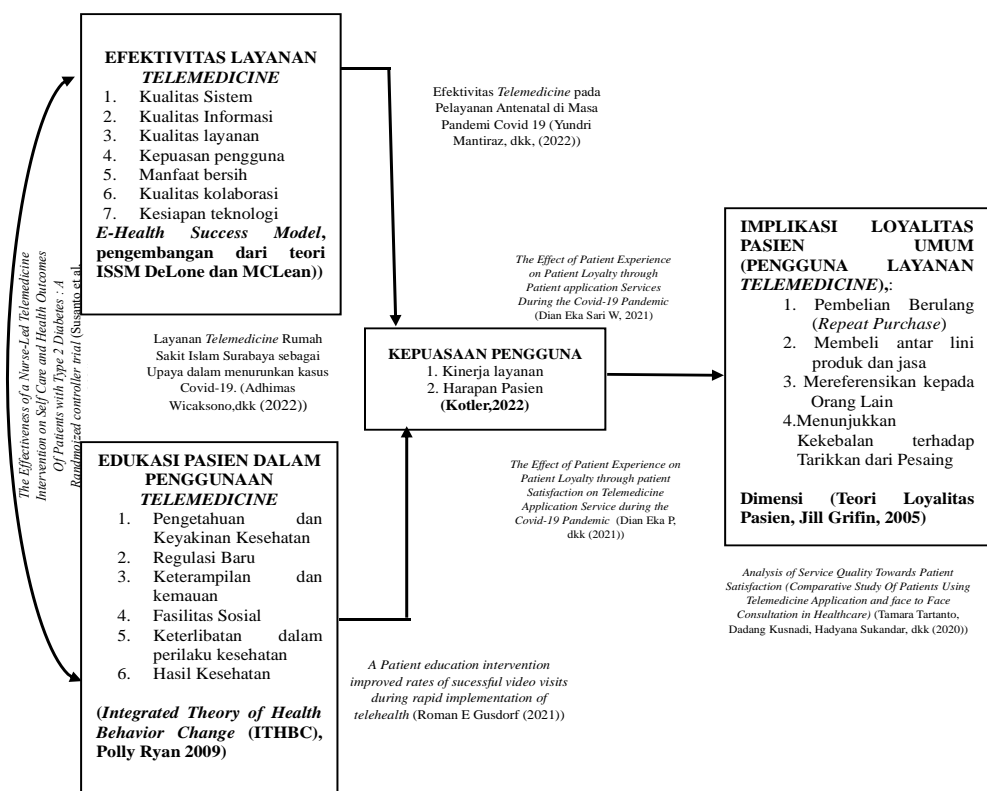
Persamaan penelitian dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama mengukur variabel kepuasan pengguna terhadap loyalitas. Namun terdapat beberapa perbedaan dalam penelitian yang dilakukan sebelumnya dengan penelitian ini yaitu sampel dan populasi penelitian berbeda, serta tidak adanya variabel lainnya seperti edukasi pasien dan efektivitas layanan yang diukur pada penelitian sebelumnya.

Kerangka pemikiran ini menggambarkan bahwa efektivitas layanan *telemedicine* dan edukasi pasien mempengaruhi kepuasan pasien, yang pada gilirannya berdampak pada loyalitas pasien. Model ini juga mengasumsikan adanya pengaruh tidak langsung dari efektivitas layanan dan edukasi pasien terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien.

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei menggunakan kuesioner yang mengukur setiap variabel dan dimensinya menggunakan skala Likert. Analisis data dapat menggunakan metode *Path Analysis*

atau analisis jalur untuk menguji hubungan antar variabel dan hipotesis yang diajukan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan layanan *telemedicine*, khususnya dalam konteks pasca pandemi di Indonesia. Hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi penyedia layanan kesehatan dalam meningkatkan efektivitas layanan *telemedicine* dan mengoptimalkan program edukasi pasien untuk membangun loyalitas pengguna jangka panjang.



Sumber : Dikembangkan dalam penelitian ini

Gambar 1
Paradigma Penelitian

Hipotesis Penelitian

Dantes (2016:165) juga mengatakan bahwa “Hipotesis adalah tuntunan bagi para peneliti yang melakukan suatu penelitian sesuai dengan masalah yang akan ditelitinya”. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis Parsial

- a. Terdapat pengaruh efektivitas layanan Telemedicine terhadap kepuasan pasien
- b. Terdapat pengaruh edukasi pasien terhadap kepuasan pasien
- c. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien

2. Hipotesis Simultan

Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pengguna layanan Telemedicine.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis data penelitian adalah kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Noor (2021), “penelitian kuantitatif adalah penelitian untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur (biasanya dengan instrumen penelitian) sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat di analisis berdasarkan prosedur statistik”. Menurut pendapat Husein (2015) macam-macam metode penelitian adalah: eksploratori, deskriptif, dan kasualistik. Dalam penelitian ini, ketiga metode tersebut digunakan, karena penulis bermaksud menguji hipotesis-hipotesis berdasarkan teori-teori yang ada, menggambarkan secara empirik terkait dengan masing-masing variabel, dan menganalisis hubungan kausalitas antar variabel. Artinya, pada penelitian ini ditujukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh efektivitas layanan dan edukasi pasien terhadap kepuasan pengguna Telemedicine implikasi terhadap loyalitas pasien umum di klinik pratama BSMI Kota Sukabumi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Efektivitas Layanan Telemedicine, Edukasi Pasien, Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien

Dengan rata-rata total dari variabel efektivitas layanan Telemedicine yang diukur dengan lima dimensi dan beberapa indikator maka didapatkan nilai rata-rata sebesar 3.42 dengan kriteria baik. Dapat dilihat pula pada edukasi pasien yang diukur dengan enam dimensi dan beberapa indikator maka didapat hasil nilai rata-rata yaitu 3.41 yang berada dalam kriteria baik.

Sedangkan dalam variabel kepuasan pasien dapat dideskripsikan memiliki kriteria baik dengan rata-rata nilai sebesar 3.50 dimana angka ini diukur berdasar dua dimensi dan beberapa indikator. Pada loyalitas pasien didapatkan gambaran kriteria nilai kurang baik yaitu memiliki nilai rata-rata sebesar 3.38 dimana angka ini diukur dengan tiga variabel dan beberapa indikator.

Pada variabel efektivitas layanan Telemedicine dapat dilihat bahwa kualitas Layanan memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu 3.55. Hal ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pengguna dengan baik. Di posisi kedua, Kualitas Sistem mencatatkan nilai rata-rata 3.53, mengindikasikan bahwa sistem yang ada telah berfungsi dengan baik dan dapat diandalkan. Kualitas Informasi berada di urutan ketiga dengan nilai rata-rata 3.43. Angka ini menunjukkan bahwa informasi yang disediakan cukup memadai dan berkualitas baik. Sementara itu, Kepuasan Pengguna memperoleh nilai rata-rata 3.31, yang meskipun tergolong baik, masih memiliki ruang untuk peningkatan. Dimensi Manfaat Bersih mencatatkan nilai rata-rata terendah yaitu 3.27. Meski masih dalam kategori baik, hal ini mengindikasikan bahwa manfaat yang dirasakan oleh pengguna masih belum optimal dan perlu ditingkatkan.

Pada Variabel edukasi pasien dapat dilihat bahwa keterampilan dan Kemauan menduduki posisi tertinggi dengan nilai rata-rata 3.49. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kemampuan dan kesediaan dalam menerapkan perilaku kesehatan sudah cukup baik. Diikuti oleh dimensi Regulasi Baru yang mencatatkan nilai rata-rata 3.48, menunjukkan bahwa penerimaan dan adaptasi terhadap aturan-aturan baru terkait kesehatan berjalan dengan baik. Dimensi Pengetahuan dan Keyakinan Kesehatan memperoleh nilai rata-rata 3.44, menggambarkan bahwa pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap aspek kesehatan sudah cukup memadai. Hasil Kesehatan berada di posisi keempat dengan nilai rata-rata 3.43, mengindikasikan bahwa dampak dari berbagai upaya kesehatan yang dilakukan telah memberikan hasil yang positif. Fasilitas Sosial mendapatkan nilai rata-rata 3.40, menunjukkan bahwa dukungan dan infrastruktur sosial untuk kesehatan sudah cukup baik namun masih memerlukan peningkatan. Sementara itu, Keterlibatan dalam Perilaku Kesehatan mencatatkan nilai rata-rata terendah yaitu 3.24. Meski masih dalam kategori baik, hal ini mengindikasikan bahwa partisipasi aktif dalam perilaku kesehatan masih perlu ditingkatkan secara signifikan.

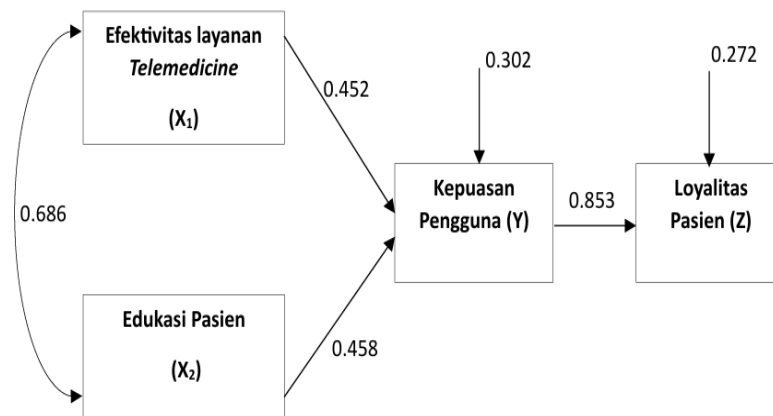
Selanjutnya dapat dilihat pada variabel kepuasan pasien bahwa Dimensi Harapan Pasien memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu 3.51. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi dan harapan yang dimiliki pasien terhadap layanan kesehatan berada pada level yang baik. Nilai ini mengindikasikan bahwa pasien memiliki tingkat kepercayaan dan ekspektasi yang positif terhadap layanan yang diberikan. Sementara itu, dimensi Kinerja Layanan mencatatkan nilai rata-rata 3.49. Meskipun sedikit lebih rendah dari dimensi Harapan Pasien, nilai ini tetap menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah mencapai standar yang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi layanan kesehatan telah dilaksanakan dengan cukup memuaskan.

Pada variabel loyalitas pasien dapat dilihat gambaran bahwa Dimensi "Membeli antar lini produk dan jasa, menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing" mencatatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu 3.47. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen memiliki tingkat loyalitas yang cukup baik dalam hal kesetiaan terhadap produk dan relatif tidak mudah terpengaruh oleh tawaran pesaing. Meski

demikian. nilai ini masih memerlukan peningkatan untuk mencapai kriteria yang lebih baik. Sementara itu. dimensi Pembelian Berulang dan Mereferensikan pada Orang Lain memperoleh nilai rata-rata yang sama yaitu 3.34. Nilai ini menunjukkan bahwa tingkat pembelian ulang konsumen dan kecenderungan mereka untuk merekomendasikan produk/jasa kepada orang lain masih berada di bawah ekspektasi. Hal ini mengindikasikan perlunya upaya peningkatan yang serius dalam kedua aspek tersebut.

Pengaruh Efektivitas Layanan Telemedicine dan Edukasi Pasien terhadap Kepuasan Pasien Implikasi Loyalitas Pasien

Berdasarkan perhitungan analisis jalur, maka hasil keseluruhan dari analisis tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2
Model Analisa Jalur secara Keseluruhan

Berdasarkan gambar 2 tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa masing masing variabel yaitu Efektivitas layanan Telemedicine (X_1) dan Edukasi Pasien (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) baik secara parsial maupun simultan dan kepuasan pengguna (Y) berpengaruh terhadap loyalitas pasien pengguna layanan Telemedicine (Z).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan Telemedicine dan edukasi pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada pengguna layanan Telemedicine sebesar 69.80% sedangkan sisanya sebesar 30.20% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Namun apabila dilihat secara parsial edukasi pasien lebih dominan mempengaruhi ke kepuasan pasien pada layanan Telemedicine daripada efektivitas layanan Telemedicine. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yundri Martinaz dkk pada tahun 2022 guna mengetahui keefektifitasan penggunaan Telemedicine terhadap pasien. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa semakin positif efektivitas layanan Telemedicine maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pengguna Telemedicine. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanto dkk pada

tahun 2021 tentang pengaruh edukasi pasien terhadap kepuasan pasien pengguna Telemedicine dengan hasil intervensi edukasi memengaruhi dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap penggunaan Telemedicine. Penelitian ini dilakukan pada pasien penderita Diabetes Melitus Tipe 2 yang melakukan pengobatan secara berkala.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien sebesar 72.76%. Suatu cara yang dilakukan klinik dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan pasien sebagai konsumen hendaknya menganut konsep kepuasan pelanggan. Untuk menjaga klinik tetap dapat bertahan pada zaman teknologi, klinik harus tetap menjaga pelanggan yang loyal untuk dapat selalu melakukan pembelian ulang. Konsumen yang percaya terhadap mutu dan jaminan keamanan yang diberikan klinik setelah melakukan layanan Telemedicine. Kepercayaan bersumber dari harapan konsumen atas terpenuhinya janji merk, maka ketika harapan mereka tidak terpenuhi kepercayaan konsumen atau pasien akan berkurang atau bahkan hilang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dian Eka Permatasari pada tahun 2021 dimana hasil penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan pasien mempengaruhi loyalitas pengguna layanan Telemedicine. Pengalaman pasien secara langsung berdampak pada kepuasan serta menciptakan loyalitas pasien pada penggunaan layanan Telemedicine. Menurut Kotler dan Keller dalam (Prayuga, 2017) menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Loyalitas pasien merupakan suatu konsep penting dalam manajemen klinik. Pasien yang loyal adalah mereka yang memiliki komitmen kuat terhadap suatu klinik dan bersedia untuk terus menggunakan jasanya, bahkan ketika ada pilihan lain tersedia.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui “Pengaruh Efektivitas Layanan dan Edukasi Pasien terhadap Kepuasan Pengguna Telemedicine Implikasi terhadap Loyalitas pada Pasien Umum di Klinik Pratama BSMI Kota Sukabumi maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas layanan Telemedicine dan edukasi pasien layanan Telemedicine, yaitu sebagai berikut:
 - a. Efektivitas layanan Telemedicine diukur dengan dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih diinterpretasikan dalam kriteria baik. Nilai rata-rata tertinggi berada pada kualitas layanan sementara nilai angka rata-rata terendah berada pada manfaat bersih atau hasil pasien.
 - b. Edukasi Pasien pada layanan Telemedicine yang diukur dengan dimensi pengetahuan dan keyakinan Kesehatan, regulasi baru, keterampilan dan kemauan, fasilitas sosial, keterlibatan dalam perilaku Kesehatan, dan hasil Kesehatan rata-rata nilai variabel berada dalam kriteria baik. Nilai angka rata-rata pada indikator

keterampilan dan kemauan berada pada nilai tertinggi dan nilai terendah berada pada indikator keterlibatan dalam perilaku Kesehatan.

2. Kepuasan pasien terhadap layanan Telemedicine yang diukur dengan dimensi kinerja layanan dan harapan pasien diinterpretasikan dalam kriteria baik. Terdapat beberapa indikator yang mempunyai nilai rata-rata terendah yaitu kinerja layanan dan rata-rata tertinggi terdapat pada indikator harapan pasien.
3. Loyalitas Pasien dalam layanan Telemedicine yang diukur dengan dimensi pembelian berulang, mereferensikan pada orang lain dan membeli antar lini produk dan jasa. menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator yang mempunyai nilai rata-rata terendah yaitu pembelian berulang dan mereferensikan pada orang lain.
4. Besarnya pengaruh efektivitas layanan Telemedicine berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada layanan Telemedicine sebesar 34.63% dengan arah hubungan yang positif, dimana semakin baik efektivitas layanan Telemedicine yang dirasakan pasien maka akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan pasien pada layanan Telemedicine.
5. Besarnya pengaruh edukasi pasien berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan Telemedicine sebesar 35.17% dengan arah hubungan yang positif, dimana semakin baik edukasi pasien yang dirasakan pasien maka akan mengakibatkan meningkatnya kepuasan pasien pada penggunaan layanan Telemedicine.
6. Besarnya pengaruh efektivitas layanan Telemedicine dan edukasi pasien berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan Telemedicine sebesar 69.80% sedangkan sisanya sebesar 30.20% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.
7. Besarnya pengaruh kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien pengguna layanan Telemedicine sebesar 72.76% dengan arah yang positif, dimana semakin baik kepuasan pasien terhadap layanan Telemedicine akan mengakibatkan meningkatnya loyalitas pasien pada penggunaan layanan Telemedicine.

Rekomendasi

Saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari segi Efektivitas, Klinik sekiranya dapat meningkatkan kualitas layanan serta sarana dan prasarana yang mendukung layanan Kesehatan Telemedicine. Sehingga hal ini akan meningkatkan pula kualitas sistem, informasi serta kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Selain itu klinik juga dapat menggunakan alat-alat pendukung pemeriksaan untuk meningkatkan efektivitas seperti penggunaan watch wearable untuk pengukuran pemeriksaan fisik, menggunakan telestethoscope juga alat lainnya. Perbaiki sistem layanan, seperti membuat platform sendiri untuk Klinik agar semua sistem tidak tercecar dan tersedia dalam satu aplikasi yang bisa digunakan dan diakses lebih mudah oleh pasien. Dengan hal tersebut hasil pasien yang diberikan akan sesuai dengan harapan pasien. Penggunaan aplikasi dan alat

yang lebih canggih juga akan meningkatkan efektivitas dalam pemeriksaan sampai dengan tatalaksana menggunakan layanan Telemedicine.

2. Dari segi edukasi pasien, Klinik sekiranya juga dapat membantu pasien memberikan edukasi mengenai penggunaan dalam layanan Telemedicine karena tidak semua pasien tanggap, cakap dan memahami bagaimana proses layanan Telemedicine ini digunakan. Membuat pamflet atau video tata cara penggunaan layanan juga dapat membantu pasien untuk lebih mengenal dan memahami tata cara penggunaan Layanan Telemedicine. Memberikan edukasi tambahan pada pasien lewat media sosial klinik sebagai bahan intervensi edukasi bagi pasien pengguna layanan Telemedicine.

3. Dari segi kepuasan pasien, klinik diharapkan dapat meningkatkan kinerja layanan. Salah satunya dengan memberikan pelatihan tentang layanan Telemedicine pada petugas terkait. Serta petugas tersebut dapat memberikan penjelasan dan pemahaman yang tepat pada pasien yang memilih menggunakan layanan Telemedicine. Klinik dan petugas Kesehatan terutama dokter dapat menyesuaikan hasil pasien dengan harapan yang dimiliki pasien. Sehingga apa yang didapatkan pasien dari mulai informasi sampai tatalaksana dan harapan kesembuhan dapat meningkatkan rasa puas pada pasien atas penggunaan layanan Telemedicine yang dipilihnya di klinik.

4. Dari segi loyalitas pasien, klinik diharapkan dapat memberikan layanan dengan komitmen yang tinggi dan menciptakan berbagai inovasi layanan-layanan terbaru terkait penggunaan layanan Telemedicine. Klinik diharapkan dapat memberikan komitmen yang menciptakan kepuasan pengguna sehingga akan terbentuk besarnya loyalitas. Persaingan yang ketat adalah suatu kendala yang diharapkan dapat memacu klinik untuk berinovasi dalam layanan untuk menciptakan rasa percaya dan kepuasan pasien sehingga loyalitas pasien akan terus meningkat pada layanan Telemedicine di Klinik Pratama BSMI Kota Sukabumi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, et al. (2020). Kepuasan dan Barrier Pengguna Layanan Aplikasi Telemedicine pada Masa Pandemi Covid-19.
- Amin, M. (2016). Akses dan penggunaan internet pita lebar di wilayah perbatasan (Indonesia–Papua Nugini dan Indonesia–Timor Leste). *Jurnal IPTEK-KOM*, 18(1), 35-50.
- Andar, N.N.A., Setyaningsih, N.Y. and Dwiantoro, N.L. (2023). Efektivitas layanan dan karakteristik responden yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna telemedicin: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 37-42.
- Andrews, et al. (2020). Satisfaction with the use of telehealth during COVID-19: An integrative review.

- Andrianto, W.A.A.B. (2022). Telemedicine (Online Medical Services) dalam era new normal ditinjau berdasarkan hukum kesehatan (Studi: Program Telemedicine Indonesia (TEMENIN) di Rumah Sakit DR. Cipto Mangunkusumi). *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 52, 220-250.
- Anwar, A. (2013). Aspek hukum penggunaan telemedicine. PhD thesis. Fakultas Hukum Universitas Patimmura Ambon.
- Aydemir, et al. Telemedicine Applications in a Tertiary Pediatric Hospital in Turkey during COVID-19 Pandemic.
- Bastable, S.B. (2020). Patient education: A practical approach for teaching in health care settings. Burlington, MA: Jones & Bartlett Learning.
- Cholih, A. (2011). Pengantar manajemen. Semarang: Rafi Sarana Prakasa.
- Chu, C., Cram, P., Pang, A., Stamenova, V., Tadrous, M., & Bhatia, R. S. (2021). Rural telemedicine use before and during the COVID-19 pandemic: Repeated cross-sectional study. *Journal of Medical Internet Research*, 23(4), 1-11.
- Coulter, A. and Ellins, J. (2007). Effectiveness of strategies for informing, educating, and involving patients. *BMJ*, 335(7609), 24-27.
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Datta, et al. (2021). Ambulatory care for epilepsy via telemedicine during the COVID-19.
- Depkes R.I. (2008). *Profil kesehatan Indonesia*. Jakarta: Depkes R.I.
- Ghisi, G.L.D.M., Abdallah, F., Grace, S.L., Thomas, S. and Oh, P. (2014). A systematic review of patient education in cardiac patients: Do they increase knowledge and promote health behavior change?. *Patient Education and Counseling*, 95(2), 160-174.
- Hafizurrachman (2014). Kepuasan pasien dan kunjungan rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*.
- Hakim, L. and Rahmawati, D. (2018). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah (Studi Kasus RSUD Dr. Soetomo Surabaya). *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 168-176.
- Handiwidjojo, W. (2009). Sistem informasi manajemen rumah sakit. *Jurnal EKSIS*, 2(2), 32-38.
- Hasibuan (2005). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hemawati, S. (2019). *Manajemen rumah sakit*. B.H. Sugito, ed. Ponorogo: Forum Ilmiah Kesehatan.
- Hermanto, A., Supangat, S. and Mandita, F. (2017). Evaluasi usability layanan sistem informasi akademik berdasarkan kombinasi ServQual dan Webqual studi kasus: SIAKAD Politeknik XYZ. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 3(1), 33-39.
- Hubeis, M. (2012). *Manajemen kreatifitas dan inovasi dalam bisnis*. Jakarta: PT. Hecca Mitra Utama.

- Indonesia (2009). Undang-Undang Kesehatan, UU No. 36 Tahun 2009, LN No. 144 Tahun 2009, TLN 5063.
- Iriandani, N., Astuti, H.M. and Herdiyanti, A. (2020). Evaluasi kesuksesan "Sistem Informasi Manajemen (SIMRS) pada Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya" menggunakan Information System Success Model (ISSM). PhD thesis. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Ivancevich, J., et al. (2016). Perilaku dan manajemen organisasi. Jakarta: Erlangga.
- Jamil, M., Khairan, A. and Fuad, A. (2015). Implementasi aplikasi telemedicine berbasis jejaring sosial dengan pemanfaatan cloud computing. *Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, 1(1).
- Kartikasari, D. (2019). Administrasi rumah sakit. Malang: Whineka Media.
- Lestari, W. (2008). Telemedik: Sarana peningkatan pelayanan kesehatan dengan teknologi informasi. *Jurnal Sistem dan Kebijakan Kesehatan*, 11(3), 3-4.
- Lubis, Z.I. (2021). Analisis kualitatif penggunaan telemedicine sebagai solusi pelayanan kesehatan di Indonesia pada masa pandemik COVID-19. *Physiotherapy Health Science*, 2(2), 76-82.
- Masa, M.A. (2014). Strategi pengembangan implementasi telemedicine di Sulawesi Selatan. *Jurnal Telekomunikasi dan Komputer*, 5(3), 227-229.
- Muninjaya, A.A.G. (2015). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Jakarta: EGC.
- Nadifa, M.F. and Setyonugroho, W. (2021). Sistem informasi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi: Mini literature review. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 8(1), 357-374.
- Novrian, S.P. (2015). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap aksesibilitas memperoleh pendidikan untuk anak-anak di Indonesia. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 21(3).
- Nurul Maghfirah SUPU (2022). Hubungan Penggunaan Telehealth dengan Kepuasan Layanan Keperawatan.
- Orrange, 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).
- Oshima Lee, E. and Emanuel, E.J. (2013). Shared decision making to improve care and reduce costs. *New England Journal of Medicine*, 368(1), 6-8.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pengurus Besar Ikatan Dokter Indonesia (2018). Telemedisin: Rekomendasi Ikatan Dokter Indonesia untuk masa depan digitalisasi kesehatan di Indonesia. Jakarta: Ikatan Dokter Indonesia.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2010). *Consumer Behavior & Marketing Strategy* (9th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Peine, A., Paffenholz, P., Martin, L., Dohmen, S., Marx, G., & Loosen, S. H. (2020). Telemedicine in Germany during the COVID-19

- pandemic: Multiprofessional national survey. *Journal of Medical Internet Research*, 22(8).
- Pohan, S. (2013). *Jaminan mutu layanan kesehatan dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Popon, S., et al. (2023). *Loyalitas pelanggan*. Bandung: CV Widina Media Utama.
- Prawiroharjo, P., Pratama, P. and Librianty, N. (2019). *Layanan telemedis di Indonesia: Keniscayaan, risiko, dan batasan etika*. *Jurnal Etika Kedokteran Indonesia*, 3(1), 1.
- Pusvitasari, I. and Ayuningtyas, D. (2022). *Efektivitas penerapan telemedicine di rumah sakit pada masa pandemi COVID-19: A scoping review*. *Jurnal Darma Agung*, 30(2), 11-18.
- Putri, J.N., et al. (n.d.). *Buku teori perilaku konsumen*. Penerbit NEM.
- Raharjo, P. (2014). *Konsep efektivitas*. *Jurnal yang Dipublikasikan, Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Ramadhani, A.R., Fauzi, M.A., Abdullah, M.M., Maesaroh, S.S. and Herdiana, O. (2023). *Pengaruh pemasaran media sosial terhadap keterlibatan pelanggan (Survei pada pengguna Halodoc di Indonesia)*. *Jurnal Teknologi Terpadu*, 9(1), 65-69.
- Richards, et al. (2021). *Patient satisfaction with telehealth in neurosurgery outpatient clinic during COVID-19 pandemic*.
- Rizaldy Pinzon, Dessy Paramitha, Vincent Ongko Wijaya (2020). *Acceleration of Telemedicine Use for Chronic Neurological Disease Patients during COVID-19 Pandemic in Yogyakarta, Indonesia: A Case Series Study*.
- Rosalina, I. (2012). *Efektivitas program nasional pemberdayaan masyarakat mandiri perkotaan pada kelompok pinjaman bergulir di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan*. *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, 1(1), 3.
- Sarasija, S. (2018). *Tingkat kepuasan pasien JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poliklinik gigi Puskesmas 1 Denpasar Timur*. *Bali Dental Journal*, 2(1).
- Setiawan, B., et al. (2020). *Perkembangan dan masa depan telemedika di Indonesia*. *Jurnal Sistem Informasi, Universitas Gunadarma*.
- Silitonga, T.D. (2019). *Pelaksanaan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau tahun 2017*. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 5(3), 161-165.
- Solikhah (2008). *Hubungan kepuasan pasien dengan minat pasien dalam pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 11(4), 192-199.
- Steers, R. M. (1980). *Efektivitas organisasi (Kaidah perilaku) (Vol. 47, Seri manajemen)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sukandar, D. (2017). *Teori perubahan perilaku kesehatan*. *Buku Pendidikan*.
- Supu, N.M. (2021). *Hubungan penggunaan telehealth dengan kepuasan layanan keperawatan di masa pandemi Covid-19*. PhD thesis. Universitas Allaudin Makassar.

- Sutabri, T. (2016). Sistem informasi manajemen. Revised ed. Yogyakarta: ANDI.
- Sutrisno, E. and Sulistiadi, W. (2020). Analisis bauran pemasaran terhadap keputusan pasien memilih layanan kesehatan (Studi kasus Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi). *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 6(1), 53-62.
- Sweeney, J.C. and Soutar, G. (2001). Customer relationship management: An overview. *Journal of Marketing Research*, 38(2), 46-60.
- Tamara Tantara, Dadang Kusnadi, dan Hadyana Sukandar (2020). Analysis of Service Quality Towards Patient Satisfaction (Comparative Study of Patients Using Telemedicine Application and Face to Face Consultation in Healthcare).
- Tiara, T. (2023). Indonesian telemedicine regulation to provide legal protection for patient. *Journal of Sustainable Development and Regulatory Issues (JSDERI)*, 1(2), 75-97.
- Umar, H. (2002). Strategic management in action. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya, J.H. (2021). A literature review of telemedicine in Indonesia: Past, present and future prospective. *Indonesian Journal of Health Administration*.
- Wootton, R. and Craig, J. (1999). Introduction to telemedicine. Kansas: The Royal Society of Medicine Press Limited.
- World Health Organization (2009). Telemedicine: Opportunities and developments in member states. Geneva: WHO Press.
- Yundri Martiraz, Adik Wibowo dan Amelia Fauzia. (2022). Efektivitas Telemedicine Pada Pelayanan Antenatal Di Masa Pandemi Covid-19.
- Yulianti, F., Lamsah and Periyadi (2019). Bahan ajar manajemen pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Yuliana, I., Hardisman, H. and Saputra, M. (2019). Pengaruh edukasi terhadap perubahan pengetahuan dan perilaku pasien pasca serangan jantung koroner. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(1), 49-54.

