

Artikel Review

Hubungan antara penggunaan Telemedicine dengan kepuasan pasien selama pandemic Covid19

Sugeng Riyadi¹, Farid Agushybana¹, Septo Pawelas Arso¹

¹ Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro, Indonesia

Article Info

Article History:

Submit: 18 November 2023

Accepted: 21 Desember 2023

Publish: 30 Desember 2023

Key words:

covid19; kepuasan pasien;
telemedicine

Abstrak

Peningkatan besar dalam penyediaan telemedis, atau layanan klinis jarak jauh, selama beberapa bulan pertama pandemi Covid19. Telemedis telah terbukti mengurangi kebutuhan kunjungan langsung bagi pasien yang sedang dalam masa tindak lanjut atau yang mungkin memerlukan pengobatan tertunda. Penelitian bertujuan menghimpun informasi untuk mengetahui hubungan penggunaan telemedisin dengan kepuasan pasien selama pandemic covid19. Penelitian ini merupakan Systematic Literature Review dengan Meta-analisis. Dilakukan dengan mengambil artikel dari jurnal internasional melalui database electronic Pubmed dan Google Scholar dalam rentang waktu 2018-2023 kemudian dianalisis dengan software Openmee. Hasil analisis dilakukan pada 7 artikel jurnal terpilih menunjukkan bahwa penggunaan telemedisin memiliki hubungan dengan kepuasan pasien selama pandemic covid19 ($p < 0,001$). Dapat disimpulkan terdapat korelasi yang signifikan antara penggunaan telemedisin memiliki hubungan dengan kepuasan pasien selama pandemic covid19. Hal ini dapat menyebabkan pentingnya pengembangan layanan telemedisin sebagai langkah pemberian pelayanan kesehatan jarak jauh dengan menjamin kualitas pelayanan dan kualitas sumber daya manusia.

PENDAHULUAN

Sejak Februari 2020, pandemi penyakit virus corona 2019 (COVID-19) telah dikaitkan dengan lebih dari 4,4 juta kasus dan 150.000 kematian di AS, serta perubahan sosial dan ekonomi yang meluas (Damico, dkk., 2022; Ohannessian, Duong, dan Odone, 2020). Meskipun dampak utama pandemi ini pada sistem layanan kesehatan masih belum jelas, banyak dampak awal pada layanan kesehatan yang terkait dengan pandemi ini, mulai dari penundaan layanan kesehatan pilihan hingga

penutupan klinik dan rumah sakit secara permanen.

Laporan awal menunjukkan bahwa diperkirakan telah terjadi peningkatan besar dalam penyediaan telemedis, atau layanan klinis jarak jauh, selama beberapa bulan pertama pandemi di AS, karena kekhawatiran mengenai potensi penularan COVID-19 di tempat kerja, penerapan program sosial kebijakan menjaga jarak, dan penempatan kembali personel layanan kesehatan (Orrange, dkk., 2021). Laporan terbaru menunjukkan bahwa layanan

Corresponding author:

Sugeng Riyadi

Email: sugengriyadi24081979@gmail.com

Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan, Vol 6 No 2, Desember 2023

DOI: <http://dx.doi.org/10.32584/jkmk.v6i2.2461>

e-ISSN 2621-5047

telemedis meningkat pada pertengahan bulan April 2020, meskipun tingkat layanan telemedis masih jauh lebih tinggi dibandingkan sebelum pandemi. Perubahan-perubahan ini, yang disertai dengan perubahan dalam pedoman dan penggantian biaya klaim kesehatan (Car, dkk., 2020) terjadi dalam konteks faktor struktural dan social yang menghambat penerapan telemedis secara luas (Uscher-Pines, dkk., 2021).

Pada tanggal 31 Maret 2020, terdapat 1.528 kasus COVID-19 terkonfirmasi di Indonesia dan 136 kematian terkait penyakit ini. Tingkat kematian kasus (CFR) di negara ini juga jauh lebih tinggi dibandingkan dengan Republik Rakyat Tiongkok (8,9% vs 4%) (Kemenkes Republik Indonesia, 2020). Fasilitas kesehatan di Indonesia belum siap menghadapi COVID-19. Persiapan besar-besaran seharusnya dilakukan dengan serius pada awal penyebaran penyakit di Republik Rakyat Tiongkok (Horton, 2020). Pada tahun 2020, WHO memperingatkan bahwa 2019-nCoV akan menjadi epidemi global dan menyarankan agar rencana kesiapsiagaan disiapkan dengan memastikan pasokan obat-obatan, alat pelindung diri (APD) serta sumber daya manusia yang diperlukan untuk menghadapi wabah global (Candrawati, 2021).

Berdasarkan data terkini Kementerian Kesehatan RI, jumlah tempat tidur rumah sakit di Indonesia hanya berjumlah 309.100, dan sebagian besar berlokasi di Pulau Jawa. Selain itu, terdapat kurang dari 6.000 tempat tidur Unit Perawatan Intensif (ICU) di seluruh negeri. Jumlahnya tampak besar, namun faktanya, Indonesia hanya memiliki 2,7 tempat tidur ICU per 100.000 penduduk sehingga negara ini termasuk yang terendah di Asia (Phua, dkk., 2020). Selain itu, ventilator mekanis tidak banyak tersedia di daerah pedesaan dan terdapat kekurangan alat pelindung diri untuk petugas kesehatan.

Pada akhir bulan Maret 2020, Presiden Indonesia akhirnya memutuskan untuk menerapkan pembatasan sosial skala besar / Pembatasan Sosial Berskala Besar di kota dan provinsi, daripada karantina wilayah. Karantina wilayah merupakan salah satu dari empat jenis karantina kesehatan menurut Undang-Undang Kekarantinaan Kesehatan tahun 2018. Pemerintah juga menekankan perlunya tinggal di rumah bagi seluruh WNI. Selama ini, karantina wilayah hanya berlaku di lingkungan/rukun tetangga (RT) atau desa (Putra, 2020). Skenario lockdown awalnya disiapkan di Jakarta dan Jawa Barat pada Maret 2020. Namun, ibu kota membatalkan rencana tersebut menyusul penolakan dari pemerintah pusat dan Dinas Perhubungan Jabodetabek (Gorbiano dan Ghaliya, 2020).

Seiring perkembangan zaman dan teknologi di era digitalisasi teknologi, pelayanan kesehatan mengalami perkembangan yang cukup pesat yakni munculnya pelayanan kesehatan berupa telemedicine. Telemedis adalah penyampaian layanan kesehatan oleh profesional kesehatan kepada pasien di lokasi yang jauh, dibantu oleh teknologi informasi dan komunikasi (Snoswell, dkk., 2020). Telemedicine telah semakin berkembang di lingkungan masyarakat luas, hal ini ditandai dengan munculnya beragam aplikasi layanan kesehatan online seperti alodokter, halodoc, klikdokter, grab health dan lain sebagainya. Telemedicine digunakan pula dalam mengirimkan data pasien, melakukan monitoring kondisi kesehatan pasien secara online, memberikan saran terhadap penanganan dari permasalahan kesehatan yang disampaikan oleh pasien serta memberikan diagnosis masalah kesehatan pada pasien. Telemedicine juga menjadi salah satu langkah strategi yang penting dalam pemberian layanan kesehatan di masa pandemi Covid-19 (Lubis, 2021). Telemedicine berperan penting dalam memberikan bantuan dan dukungan kepada masyarakat di era keterbatasan sosial dan fisik yang diberlakukan di Indonesia. Selain itu, data-data rahasia milik

pasien tentu harus tetap dirahasiakan dan dijaga oleh dokter yang bersangkutan karena pada dasarnya data pribadi milik pasien merupakan suatu bentuk rahasia pasien yang tidak boleh diketahui oleh orang lain baik dokter lain sekalipun (Sulaiman, Handayani, dan Mulyana, 2021).

Pelayanan kesehatan yang belum siap untuk menghadapi COVID-19 menyebabkan peningkatan kasus terus terjadi di Indonesia (Setiati dan Azwar, 2020). Hal tersebut akhirnya membuat Presiden Indonesia mengambil langkah untuk mengimplementasikan Pembatasan Sosial Berskala Besar atau (PSBB) pada Maret 2020 dan beberapa kali diberlakukan kembali di beberapa wilayah yang rentan penyebaran.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan review tentang hubungan penggunaan telemedis dengan kepuasan pasien selama pandemic covid19.

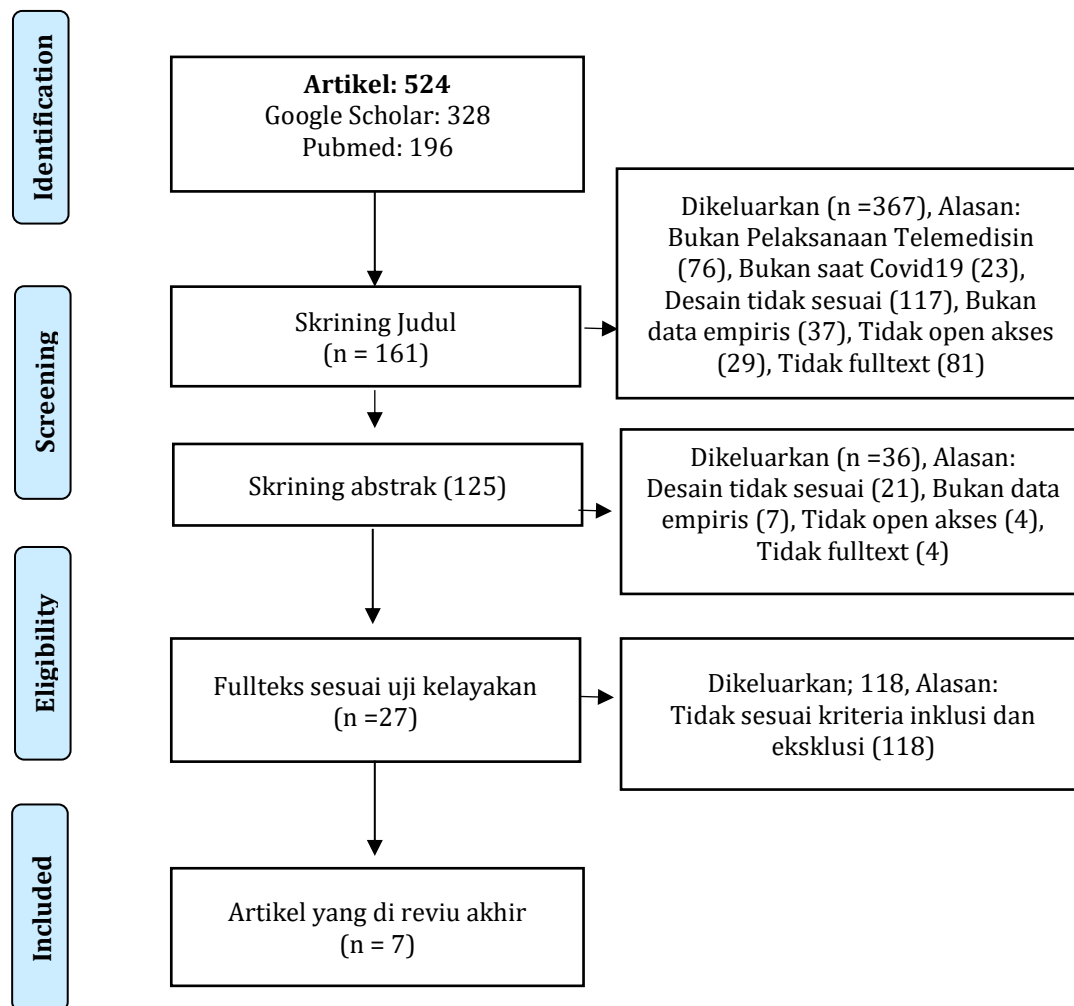
METODE

Penelitian ini menggunakan desain *Systematic Literature Review* dengan menggunakan metode PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta- analyses*). Metode ini digunakan sebagai seleksi dalam pemilihan artikel jurnal. Dengan menggunakan empat tahapan, yakni identifikasi, skrining, kelayakan dan hasil yang diterima. Strategi penelusuran literatur sebagai sumber informasi dilakukan dengan cara mengakses database elektronik secara *online* dari Pubmed dan Google Scholar. Artikel yang dipilih, dicari dengan menggunakan kata kunci penggunaan telemedicine, kepuasan, dan covid19.

Hasil pencarian literature kemudian dihimpun dan diuji kelayakan berdasarkan

kata kunci, judul, dan abstrak dengan penilaian secara independen oleh penulis. Adapun kriteria kelayakan yang dijadikan sebagai acuan penulis yakni dengan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Kriteria inklusi meliputi: (1) artikel *free full text* dan *open access* yang dipublikasikan dalam 5 tahun terakhir; (2) artikel yang telah terindeks *database* Pubmed dan Google Scholar; (3) artikel dengan metode penelitian kuantitatif dengan uji korelasi; dan (4) artikel yang melaporkan jumlah sampel (n) dan nilai koefisien korelasi (r) (5) artikel berbahasa inggris. Adapun kriteria eksklusinya yaitu: (1) artikel penelitian dengan data sekunder; (2) artikel yang telah diterbitkan lebih dari 5 tahun; (3) artikel dengan penelitian kualitatif; (4) artikel dengan metode penelitian *literature review*.

Literatur yang memenuhi syarat kemudian diekstraksi dan dianalisis dengan teknik meta-analisis menggunakan aplikasi Openmee. Data berupa jumlah sampel (n) dan nilai koefisien korelasi (r), dianalisis dan dihitung varian dan effect sizenya untuk mengetahui korelasi antar variable melalui perhitungan pada aplikasi yang kemudian divisualisasikan melalui *forest plot*. Meta-analisis dilakukan dengan menggunakan model perhitungan efek gabungan *fixed effect model* untuk penelitian yang homogen. Sebaliknya, jika penelitian bersifat heterogen maka model untuk menghitung efek gabungan akan menggunakan *random effect model*. Heterogenitas penelitian ditentukan dengan melihat nilai I^2 dengan nilai 0-100%, dimana nilai I^2 yang berada pada rentang 50% ke bawah memiliki tingkat heterogenitas yang rendah dan nilai I^2 yang berada pada rentang 50% ke atas memiliki tingkat heterogenitas yang tinggi.



Gambar 1
Alur systematic literature review dengan metode PRISMA

HASIL

Hasil penelusuran literatur dengan *Systematic Literature Review* didapatkan 524 jurnal dan artikel dengan memasukkan beberapa kata kunci yakni penggunaan telemedicine, kepuasan, dan covid19 yang diambil dari *database* Pubmed dan Google Scholar pada Bulan Oktober 2023. Artikel yang didapat dari identifikasi tersebut selanjutnya dilakukan *screening* dengan cara memilih artikel yang menyediakan full teks secara gratis dan *open access*. Selain itu artikel yang masuk tahap selanjutnya hanya artikel dengan penelitian kuantitatif. Kemudian dengan kriteria inklusi eksklusi yang lain yakni melihat waktu publikasi dan kesesuaian penelitian dengan tema didapatkan artikel *eligible* sebanyak 27 literatur. Lalu ditahap akhir dilakukan

seleksi dengan mengeliminasi jurnal yang memiliki judul dan penulis yang sama, serta melihat kelengkapan data yang akan digunakan yakni besaran sampel (n) dan ada tidaknya nilai koefisien korelasi (r) dalam artikel. Pada akhirnya penulis memperoleh 7 literatur dengan teks lengkap dan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan, semuanya merupakan literatur internasional.

Tabel1
Karakteristik artikel yang telah di skrining

Nama Peneliti (Tahun)	Judul Artikel	Variabel, tempat penelitian, Desain Studi, Besar sampel, instrument	Hasil
(Del Castillo, dkk., 2022)	Telemedicine Use And Satisfaction Among Filipinos During The Covid-19 Pandemic	Telemedicine use Satisfaction Filipina Survey 1.896 responden	Satisfaction with telemedicine was expressed by 73.8%, 63.4% were highly satisfied while 26.2% reported dissatisfaction.
(Lapadula, dkk., 2021)	Evaluating Patients' and Neonatologists' Satisfaction With the Use of Telemedicine for Neonatology Prenatal Consultations During the COVID-19 Pandemic	Telemedicine use Satisfaction Neonatology Prenatal Oklahoma Survey 35 responden	Overall consultation quality was rated good or excellent by 35 (100%) video-consult patients and 12 (100%) in-person patients.
(Hajek, dkk., 2022)	Use of and Satisfaction with Telemedicine Services during the Pandemic: Findings from the COVID-19 Snapshot Monitoring in Germany (COSMO)	Telemedicine use Satisfaction German Survey 564 responden	Among the individuals who used such services, the average satisfaction was moderately high (4.7, SD: 2.0). Additionally, several correlates of the replacing telemedicine service use were identified (e.g., perceived severity of a COVID-19 infection).
(Damico, dkk., 2022)	Telemedicine Use and Satisfaction Among Radiation Oncologists During the COVID-19 Pandemic: Evaluation of Current Trends and Future Opportunities	Telemedicine use Satisfaction USA Survey 232 responden	Of the respondents 14.2% (33) reported using telemedicine in some capacity before the pandemic. This increased to 93.1% (216) during the COVID-19 pandemic.
(Orrange, dkk., 2021)	Patient Satisfaction and Trust in Telemedicine During the COVID-19 Pandemic: Retrospective Observational Study	Telemedicine use Satisfaction USA Survey 345 responden	Across the study, respondents were very satisfied (173/365, 47.4%) or satisfied (n=129, 35.3%) with their telemedicine visit.
(Nasser, dkk., 2021)	Measuring the Patients' Satisfaction About Telemedicine Used in Saudi Arabia During COVID-19 Pandemic	Telemedicine use Satisfaction Saudi Arabia Survey 425 responden	About 84.9% of the participants thought that telemedicine made healthcare easier during the COVID-19 pandemic. Almost half of the respondent was very satisfied with the ease of registration (52%), while 43.4% of respondents stated that they had the ability to talk freely over telemedicine.

Artikel jurnal terpilih selanjutnya dilakukan ekstraksi data yakni dari 7 literatur yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi untuk mendapatkan sintesis hasil. Berikut merupakan ekstraksi dan karakteristik dari artikel yang akan dianalisis dengan menggunakan meta-analisis, dan merupakan hasil penelitian yang dijadikan acuan penulis dalam penelitian ini.

Peneliti melakukan sistematis dan meta-analisis dari 7 studi penelitian terdahulu. *Forest plot* digunakan sebagai media untuk mengetahui korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen yakni penggunaan telemedicine dengan kepuasan pasien selama pandemic covid19. Pembuatan analisis *Forest plot* dilakukan menggunakan aplikasi Openmee dengan

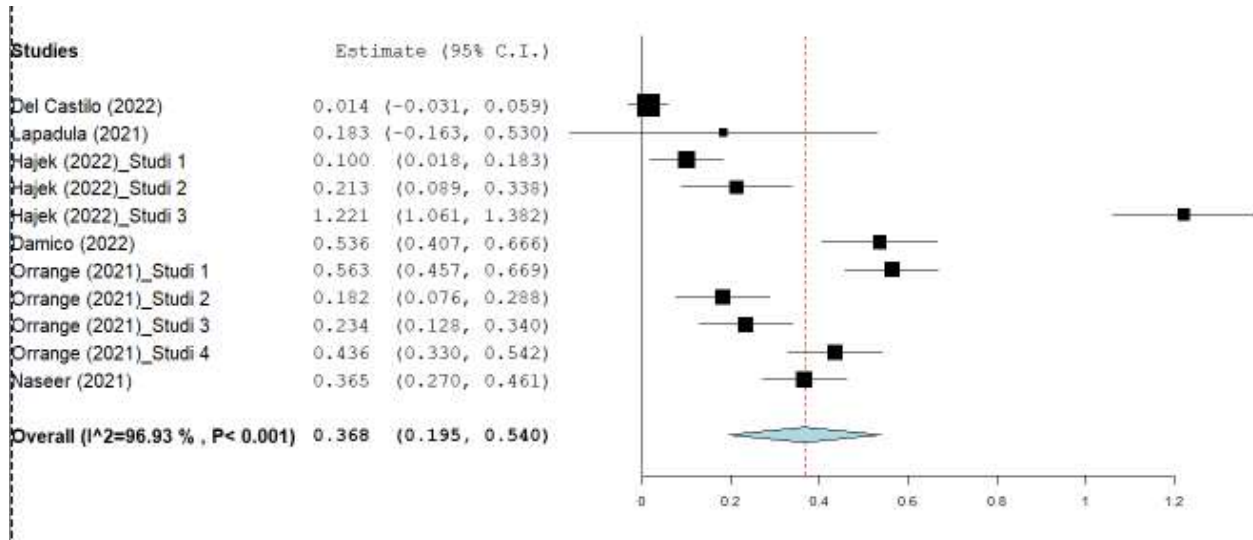
menginput beberapa data hasil penelitian dari artikel jurnal terpilih yakni jumlah sampel setiap studi penelitian (n) dan nilai koefisien korelasi (r). Dari data tersebut kemudian akan dihitung *Variance* dan *Effect size* untuk selanjutnya dianalisis. *Forest plot* merupakan visualisasi dari hasil meta-analisis yang dapat memberikan informasi terkait ada tidaknya hubungan serta kekuatan hubungan antar variabel. Berikut adalah *Forest plot* untuk meta-analisis dari 7 studi penelitian yang telah diskriming berdasarkan variabel penggunaan telemedicine dengan kepuasan pasien selama pandemic covid19.

Berdasarkan Gambar 2. menunjukkan adanya korelasi signifikan antara penggunaan telemedicine dengan kepuasan pasien selama pandemic covid19. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $p\text{-value} < 0,001$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Aswin dan Mellita, 2020) menunjukkan bahwa pada periode sebelum COVID-19, jenis kunjungan rawat jalan sangat sedikit yang menggunakan telemedicine 0,3%. Sedangkan selama periode COVID-19, kunjungan dengan menggunakan telemedicine mencakup 21,9% dari kunjungan rawat jalan. Oleh karena itu telemedicine adalah suatu inovasi baru, terbukti aman, efektif, berpusat pada pasien, tepat waktu, dan efisien.

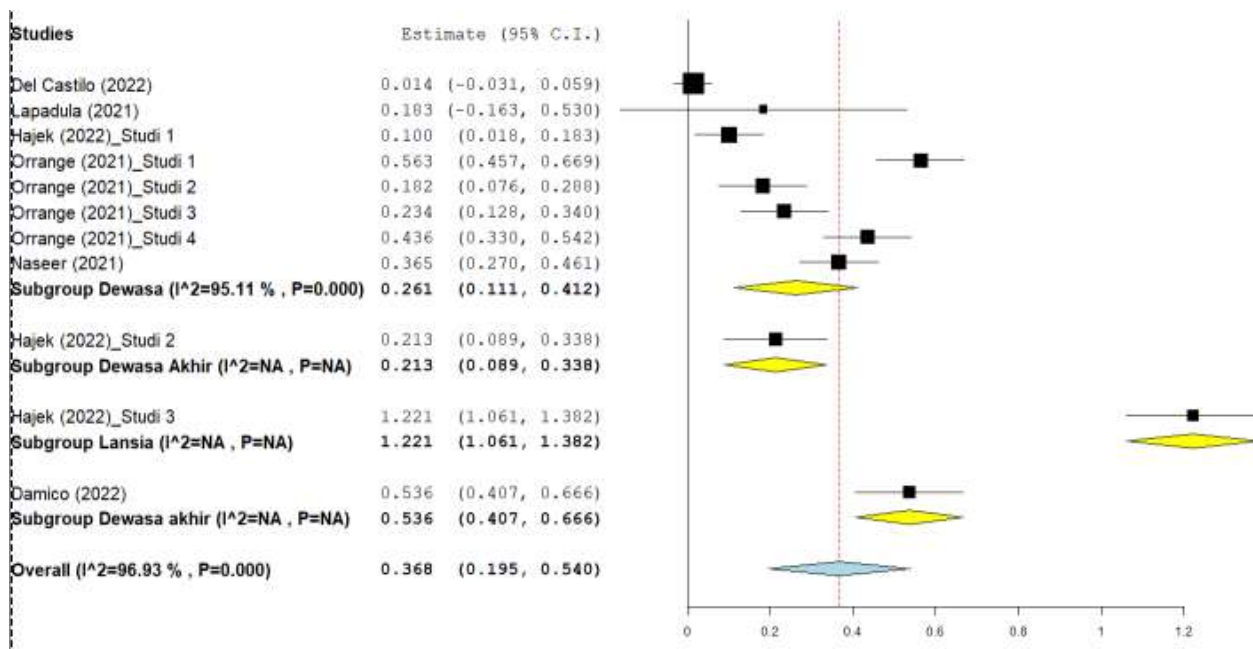
Berdasarkan gambar 3, didapatkan nilai rata-rata effect size gabungan didapatkan nilai estimasi 0,261 untuk responden dewasa, 0,213 untuk responden dewasa akhir, dan 1.221 untuk responden lansia. Dari semua kategori responden ternyata yang effect size nya signifikan adalah kelompok responden dewasa ($p < 0,001$), sedangkan responden dewasa akhir dan lansia tidak signifikan.

Melihat hasil analisis *forest plot* yang menunjukkan bahwa responden lansia dan dewasa akhir tidak berbeda signifikan dibandingkan dengan responden dewasa. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan telemedicine dengan tingkat kepuasan pasien selama pandemic covid 19 paling signifikan pada responden dewasa. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Sesunan dan Sulistiadi, 2022) yang menyatakan terjadi peningkatan sebanyak 8729% dalam utilisasi/penggunaan visit lewat video selama pandemi COVID-19 dibandingkan dengan periode yang sama di tahun sebelumnya.

Penelitian ini didukung dengan penelitian Ramaswamy, dkk. (2020) yang menyimpulkan bahwa pelayanan telemedicine pada pandemi COVID-19 menjadi strategi layanan rumah sakit yang dapat diandalkan. Telemedicine memiliki berbagai kelebihan bila dibandingkan dengan pelayanan tatap muka, terutama dalam aspek efisiensi biaya dan keamanan pasien dari tertularnya dengan penyakit infeksius. Lingkup pelayanan telemedicine di rumah sakit tidak terbatas pada pasien instalasi rawat jalan, tetapi juga pada pasien instalasi gawat darurat, visit post operasi, dan dapat digunakan untuk diagnosis pasien. Kepuasan pemakaian telemedicine bagi pemberi pelayanan kesehatan, pasien, dan masyarakat semakin tinggi dikarenakan layanan telemedicine memberikan berbagai kemudahan terutama pada era pandemi COVID-19.



Gambar 2
Meta analisis terhadap penggunaan telemedicine dan kepuasan pasien



Gambar 3
Hasil meta analisis subgroup penggunaan telemedicine dengan kepuasan pasien selama pandemic covid19.

PEMBAHASAN

Hasil studi survei internasional terhadap penggunaan telemedisin selama pandemi COVID-19 menunjukkan tingginya tingkat penggunaan telemedisin, sebagian besar di kalangan tenaga kesehatan tidak menggunakan telemedisin sebelum pandemi terjadi. Tingginya tingkat penggunaan telemedisin di kalangan

responden selama pandemi konsisten dengan laporan terbaru (Oncology, 2021; Wakefield, dkk., 2020). Selain itu, dibandingkan dengan responden kami, terdapat proporsi responden yang sama yang melaporkan pengalaman positif dengan telemedisin dalam penelitian satu institusi sebelumnya (Orazem, dkk., 2020). Tingginya tingkat kepuasan mendorong masa depan telemedisin dalam pelayanan

kesehatan karena penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa preferensi penyedia layanan pada akhirnya mendorong penggunaan telemedisin (Whitten dan Mackert, 2005).

Secara keseluruhan, konsultasi melalui telepon dan konferensi video sama efektifnya dengan kunjungan tatap muka dalam meningkatkan hasil klinis di layanan primer dan kesehatan mental. Hal ini tidak berarti bahwa konsultasi jarak jauh cocok untuk semua pasien. Konsultasi tatap muka mungkin lebih disukai pada pasien dengan kondisi berisiko tinggi, yang memerlukan pemeriksaan fisik atau yang tidak dapat berkomunikasi secara memadai melalui telepon atau konferensi video (Vanni, dkk., 2019). Sebaliknya, pasien yang paling mungkin mendapatkan manfaat dari telekonsultasi telah diidentifikasi sebagai pasien dengan kondisi kronis, yang memerlukan tindak lanjut medis, dan pasien dengan kesulitan untuk melakukan perjalanan ke pusat kesehatan mereka (baik karena disabilitas fisik, atau penyebaran geografis). , atau alasan pekerjaan) (Pellicciaro, dkk., 2020).

Ada peningkatan kesadaran akan biaya nonmedis yang terkait dengan perawatan pasien selama pandemic covid19 yang dapat memberatkan biaya yang dikeluarkan oleh pasien dan anggota keluarganya, seperti cuti kerja serta perjalanan dan/atau parkir (Blakely, dkk., 2019). Telemedisin berpotensi mengurangi sebagian dari biaya perawatan kesehatan ini. Penelitian yang dilakukan saat ini terhadap penyedia layanan tidak dapat memastikan apakah telemedisin memberikan penghematan layanan kesehatan atau tidak, namun penelitian lain menunjukkan bahwa telemedisin adalah cara yang hemat biaya untuk memberikan perawatan kesehatan dan meningkatkan kepuasan pasien karena tidak perlu mengantri pelayanan di perawatana rawat jalan (Kermani, Orooji, dan Sheikhtaheri, 2020). Dalam sebuah penelitian terhadap pasien yang dirawat di departemen onkologi radiasi di Memorial

Sloan Kettering Cancer Center, sekitar dua pertiga dari mereka yang disurvei melaporkan penggunaan telemedisin berpotensi terhadap pengurangan biaya kesehatan dan konsultasi medis (Shaverdian, dkk., 2021). Penghematan ini terutama terlihat bagi pasien yang tinggal di daerah terpencil atau jauh dari fasilitas perawatan (Lewis, dkk., 2020).

Tidak semua pasien memiliki akses terhadap teknologi ini, seperti yang dilaporkan oleh sebagian responden dalam penelitian ini. Mengingat biaya yang terkait dengan teknologi yang diperlukan untuk kunjungan telemedisin, ada kemungkinan bahwa penggunaan telemedisin secara meluas dapat meningkatkan kesenjangan layanan kesehatan di antara populasi yang berpenghasilan rendah (Kircher, dkk., 2020) atau orang lanjut usia (Campion, Dorsey, dan Topol, 2016). Hal ini mungkin berlaku terutama untuk kunjungan telemedisin yang memerlukan platform video (Goenka, dkk., 2021) sebagaimana ditemukan dalam studi sebelumnya bahwa karakteristik demografi tertentu, seperti usia, ras, dan pendapatan, dikaitkan dengan penggunaan telemedis dan kemampuan untuk berinteraksi melalui video (Eberly, dkk., 2020).

Ada beberapa keterbatasan penelitian ini. Karena survei ini dilakukan secara elektronik, mungkin terdapat bias seleksi yang melekat pada tenaga kesehatan dan responden yang lebih cenderung menggunakan telemedisin dan merasa nyaman dengan teknologi telekomunikasi. Seperti banyak penelitian survei terhadap tenaga kesehatan di era digital (Cunningham, dkk., 2015).

Selain itu, penggunaan telemedisin cukup tinggi di kalangan responden selama pandemi COVID-19 seperti yang direkomendasikan oleh berbagai sumber (Cinar, dkk., 2020; Zaorsky, dkk., 2020). Karena meluasnya penggunaan telemedis dalam upaya mengurangi paparan terhadap virus COVID-19, kecil kemungkinannya

bahwa perbedaan penggunaan akan terlihat berdasarkan gender, lingkungan praktik, atau kelompok umur. Namun, dalam studi survei yang dipublikasikan terhadap 1.077 pasien di Memorial Sloan Kettering Cancer Center, 45% sebenarnya lebih memilih konsultasi dengan perjanjian penggunaan telemedisin dibandingkan dengan kunjungan langsung ke tempat praktik (Shaverdian, dkk., 2021). Studi lain tentang kepuasan pasien terhadap telemedis dalam onkologi radiasi menemukan tingginya tingkat kepuasan pasien khususnya untuk kunjungan pasien baru dan janji tindak lanjut (Gutkin, dkk., 2020).

Keterbatasan yang melekat pada telemedis adalah ketidakmampuan untuk melakukan pemeriksaan fisik secara komprehensif, sebagaimana tercermin dari kekhawatiran responden kami. Hal ini merupakan kelemahan telemedis dalam berbagai bidang spesialisasi yang telah terbukti mempengaruhi kepuasan penyedia layanan (Gray, dkk., 2000). Terlepas dari kekhawatiran ini, banyak responden dalam penelitian kami melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap telemedis dan mampu melakukan konsultasi awal melalui telemedisin untuk pasien.

Beberapa orang mungkin berpendapat bahwa telemedisin hanya diperlukan selama pandemi karena memberikan kesempatan kepada tenaga kesehatan untuk menjaga pasien yang sedang dalam masa tindak lanjut atau tidak dibawa ke klinik. Meskipun hal ini tentunya merupakan manfaat utama telemedisin bagi pasien tertentu, banyak responden dalam penelitian ini menggunakan telemedisin untuk konsultasi dengan perjanjian selain dari tindak lanjut rutin. Sebaliknya, mayoritas responden yang menggunakan telemedis untuk kunjungan pasien baru menyatakan bahwa pasien tersebut akan segera ditangani. Meskipun telemedis dapat mengurangi jumlah keseluruhan kunjungan tatap muka yang diperlukan, sebagian besar responden menyatakan bahwa telemedis

tidak menghalangi kunjungan klinik bagi sebagian besar pasien yang dievaluasi.

SIMPULAN

Penggunaan telemedicine berpengaruh besar pada kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan selama pandemic covid19, mengingat pasien dengan tenaga kesehatan tidak perlu bertemu secara fisik, menghindari pertemuan/paparan dengan banyak orang yang berpotensi menjadi agen penyebaran virus covid19. Petugas kesehatan yang menggandeng stakeholder juga berperan untuk meningkatkan kualitas layanan telemedicine agar tetap memberikan layanan penyuluhan dan konsultasi. Kemudian kesadaran tingkat individu dan keluarga perlu ditinkatkan seiring dengan pemanfaatan teknologi dan tetap memepertahankan status kesehatan pasien dan keluarga.

UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada Kepala Puskesmas Dersalam Kabupaten Kudus, Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang atas kesempatan studi lanjut.

REFERENSI

- Aswin, A., dan Mellita, D. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim. .* 1(6), 623-637.
- Blakely, L. J., Dickson, N. R., Erter, J. W., dkk. (2019). Launch of telemedicine in community oncology practice. In: American Society of Clinical Oncology.
- Campion, E. W., Dorsey, E., dan Topol, E. (2016). *State of telehealth*. N Engl J Med, 375(2), 154-161.
- Candrawati, T. B. (2021). *Peran World Health Organization Dalam Upaya Penanganan Covid-19 Di Indonesia Tahun 2020*. (Tesis). Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatulloh, Jakarta.

- Car, J., Koh, G. C.-H., Foong, P. S., dan Wang, C. J. (2020). *Video consultations in primary and specialist care during the covid-19 pandemic and beyond*. *bmj*, 371.
- Cinar, P., Kubal, T., Freifeld, A., dkk. (2020). *Safety at the time of the COVID-19 pandemic: how to keep our oncology patients and healthcare workers safe*. *Journal of the National Comprehensive Cancer Network*, 18(5), 504-509.
- Cunningham, C. T., Quan, H., Hemmelgarn, B., dkk. (2015). *Exploring physician specialist response rates to web-based surveys*. *BMC medical research methodology*, 15, 1-8.
- Damico, N. J., Deshane, A., Kharouta, M., dkk. (2022). *Telemedicine use and satisfaction among radiation oncologists during the COVID-19 pandemic: evaluation of current trends and future opportunities*. *Advances in radiation oncology*, 7(2), 100835.
- Del Castillo, N. G. E., Gerolaga, P. J., Amoranto, A. J., dan Del Castillo, V. (2022). *Telemedicine use and satisfaction among Filipinos during the COVID-19 Pandemic*. *Journal of the International Society for Telemedicine and eHealth*, 10, e6 (1-10).
- Eberly, L. A., Kallan, M. J., Julien, H. M., dkk. (2020). *Patient characteristics associated with telemedicine access for primary and specialty ambulatory care during the COVID-19 pandemic*. *JAMA network open*, 3(12), e2031640-e2031640.
- Goenka, A., Ma, D., Teckie, S., dkk. (2021). *Implementation of telehealth in radiation oncology: rapid integration during COVID-19 and its future role in our practice*. *Advances in radiation oncology*, 6(1), 100575.
- Gorbiano, M. I., dan Ghaliya, G. (2020). *Turf war undermines COVID-19 fight in Indonesia*. *The Jakarta Post*.
- Gray, J., Brain, K., Iredale, R., dkk. (2000). *A pilot study of telegenetics*. *Journal of telemedicine and telecare*, 6(4), 245-247.
- Gutkin, P. M., Prionas, N. D., Minneci, M. O., dkk. (2020). *Telemedicine in radiation oncology: Is it here to stay? Impacts on patient care and resident education*. In (Vol. 108, pp. 416-420): Elsevier.
- Hajek, A., De Bock, F., Merkel, C., Kretzler, B., dan König, H.-H. (2022). *Use of and Satisfaction with Telemedicine Services during the Pandemic: Findings from the COVID-19 Snapshot Monitoring in Germany (COSMO)*. Paper presented at the Healthcare.
- Horton, R. (2020). *Offline: COVID-19 and the NHS—"a national scandal"*. *The Lancet*, 395(10229), 1022.
- Kemenkes Republik Indonesia. (2020). *Info Infeksi Emerging Kementerian Kesehatan RI*. In: Jakarta.
- Kermani, F., Orooji, A., dan Sheikhtaheri, A. (2020). *Teleoncology for children with cancer: A scoping review on applications and outcomes*. *International journal of medical informatics*, 139, 104118.
- Kircher, S. M., Mulcahy, M., Kalyan, A., dkk. (2020). *Telemedicine in oncology and reimbursement policy during COVID-19 and beyond*. *Journal of the National Comprehensive Cancer Network*, 19(13), 11-17.
- Lapadula, M. C., Rolfs, S., Szyld, E. G., dkk. (2021). *Evaluating patients' and neonatologists' satisfaction with the use of telemedicine for neonatology prenatal consultations during the COVID-19 pandemic*. *Frontiers in Pediatrics*, 9, 642369.
- Lewis, G. D., Hatch, S. S., Wiederhold, L. R., dan Swanson, T. A. (2020). *Long-term institutional experience with telemedicine services for radiation oncology: A potential model for long-term utilization*. *Advances in radiation oncology*, 5(4), 780-782.
- 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.
- Nasser, A. A., Alzahrani, R. M., Fellah, C. A., dkk. (2021). *Measuring the patients' satisfaction about telemedicine used in Saudi Arabia during COVID-19 pandemic*. *Cureus*, 13(2).
- Ohannessian, R., Duong, T. A., dan Odone, A. (2020). *Global telemedicine implementation and integration within health systems to fight the COVID-19 pandemic: a call to action*. *JMIR public health and surveillance*, 6(2), e18810.
- Oncology, A. S. f. R. (2021). *COVID-19's impact on radiation oncology. Initial results of a nationwide physician survey*.
- Orazem, M., Oblak, I., Spanic, T., dan Ratosa, I. (2020). *Telemedicine in radiation oncology post-COVID-19 pandemic: there is no turning Back*. In (Vol. 108, pp. 411-415): Elsevier.
- Orrange, S., Patel, A., Mack, W. J., dan Cassetta, J. (2021). *Patient satisfaction and trust in telemedicine during the COVID-19 pandemic: retrospective observational study*. *JMIR human factors*, 8(2), e28589.

- Pellicciaro, M., Granai, A. V., Marchese, G., dkk. (2020). *Breast cancer patients with hormone neoadjuvant bridging therapy due to asymptomatic Corona virus infection. Case report, clinical and histopathologic findings*. International Journal of Surgery Case Reports, 76, 377-380.
- Phua, J., Faruq, M. O., Kulkarni, A. P., dkk. (2020). *Critical care bed capacity in Asian countries and regions*. Critical care medicine, 48(5), 654-662.
- Putra, P. (2020). Menko PMK: Jokowi Setujui Aturan Karantina Wilayah di Tingkat Daerah-News Liputan6. com. Liputan 6. In.
- Ramaswamy, A., Yu, M., Drangsholt, S., dkk. (2020). *Patient satisfaction with telemedicine during the COVID-19 pandemic: retrospective cohort study*. Journal of medical internet research, 22(9), e20786.
- Sesunan, R. I. P., dan Sulistiadi, W. (2022). *Telemedicine sebagai Strategi Pelayanan Rumah Sakit pada Era Pandemi COVID-19*. Jurnal Pendidikan Tambusai, 6(2), 13234-13241.
- Setiati, S., dan Azwar, M. K. (2020). *COVID-19 and Indonesia*. Acta Medica Indonesiana, 52(1), 84-89.
- Shaverdian, N., Gillespie, E. F., Cha, E., dkk. (2021). *Impact of telemedicine on patient satisfaction and perceptions of care quality in radiation oncology*. Journal of the National Comprehensive Cancer Network, 19(10), 1174-1180.
- Snoswell, C. L., Caffery, L. J., Haydon, H. M., Thomas, E. E., dan Smith, A. C. (2020). *Telehealth uptake in general practice as a result of the coronavirus (COVID-19) pandemic*. Australian Health Review, 44(5), 737-740.
- Sulaiman, E., Handayani, T., dan Mulyana, A. (2021). *Juridical Study of Telemedicine Consulting Services in Indonesia*. SOEPRA, 7(2), 275-291.
- Uscher-Pines, L., Sousa, J., Jones, M., dkk. (2021). *Telehealth use among safety-net organizations in California during the COVID-19 pandemic*. Jama, 325(11), 1106-1107.
- Vanni, G., Materazzo, M., Perretta, T., dkk. (2019). *Impact of awake breast cancer surgery on postoperative lymphocyte responses. in vivo*, 33(6), 1879-1884.
- Wakefield, D. V., Sanders, T., Wilson, E., dkk. (2020). *Initial impact and operational responses to the COVID-19 pandemic by American Radiation Oncology Practices*. In (Vol. 108, pp. 356-361): Elsevier.
- Whitten, P. S., dan Mackert, M. S. (2005). *Addressing telehealth's foremost barrier: provider as initial gatekeeper*. International journal of technology assessment in health care, 21(4), 517-521.
- Zaorsky, N. G., James, B. Y., McBride, S. M., dkk. (2020). *Prostate cancer radiation therapy recommendations in response to COVID-19*. Advances in radiation oncology, 5, 26-32.