

Kepuasan Pasien terhadap *Telehealth* di Masa Pandemi Covid-19: *Literature Review*

Patient Satisfaction with Telehealth During Covid-19 Pandemic: A Literature Review

Nurazizzi Setya Nadia^{1*}, Diansanto Prayoga¹

¹Departemen Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Kampus C Mulyorejo, 60115, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

Article Info

*Correspondence:

Nurazizzi Setya Nadia
nurazizzi.setya.nadia-2018@fkm.unair.ac.id

Submitted: 18-04-2022

Accepted: 24-06-2022

Published: 28-06-2023

Citation:

Nadia, N. S., & Prayoga, D. (2023). Patient Satisfaction with Telehealth During Covid-19 Pandemic: A Literature Review. *Media Gizi Kesmas*, 12(1), 484–493.
<https://doi.org/10.20473/mgk.v12i1.2023.484-493>

Copyright:

©2023 by the authors, published by Universitas Airlangga. This is an open-access article under CC-BY-SA license.



ABSTRAK

Latar Belakang: Pandemi Covid-19 yang belum kunjung selesai menyebabkan berbagai layanan kesehatan terganggu dikarenakan membatasi pelayanan secara tatap muka. Dengan adanya hal tersebut menyebabkan layanan kesehatan harus bertransformasi agar bisa memaksimalkan pelayanan dengan para pasien walaupun tidak bisa dilayani secara langsung. sebanyak 71,8% responden memilih untuk tidak pergi ke rumah sakit ataupun klinik dan sebanyak 65,5% lebih memilih untuk berobat secara digital.

Tujuan: Untuk mengetahui faktor kepuasan pasien terhadap layanan *telehealth* di masa pandemi Covid-19.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode *literature review* dengan menerapkan PRISMA *flowchart*. Adapun database yang digunakan yaitu Pubmed, Sage Publication, ScienceDirect, Proquest dan Wiley Online. Setelah mendapatkan proses seleksi, sehingga didapatkan 12 jurnal yang memenuhi sesuai dengan topik yang dikembangkan

Hasil: Pasien merasa puas dengan berbagai layanan *telehealth* di masa pandemi Covid-19 ini. Dari keseluruhan didapatkan bahwa kalangan muda lebih menerima dan puas dengan adanya *telehealth*. Biaya yang dikeluarkan oleh pasien dengan adanya *telehealth* menjadi lebih rendah dan kualitas pelayanan *telehealth* terdiri dari kepercayaan pasien terhadap dokter, hubungan dokter dengan pasien, privasi pasien yang terjaga.

Kesimpulan: Faktor dari kepuasan pasien terhadap *telehealth* antara lain adalah usia, biaya dan kualitas layanan. Pasien mengakui bahwa *telehealth* sangat berguna dan memudahkan mereka dalam hal konsultasi kesehatan di saat berbagai keterbatasan sehingga memungkinkan perkembangan *telehealth* di masa depan akan semakin pesat.

Kata kunci: Kepuasan pasien, *Telehealth*, Pandemi Covid-19

ABSTRACT

Background: The unfinished Covid-19 pandemic has caused various health services to be disrupted due to limiting face-to-face services. With this, health services must be transformed in order to maximize services with patients even though they cannot be served directly. as many as 71.8% of respondents chose not to go to a hospital or clinic and as many as 65.5% prefer to seek treatment digitally.

Objectives: To find out the factors of patient satisfaction with telehealth services during the Covid-19 pandemic.

Methods: his study uses a literature review method by applying the PRISMA flowchart. The databases used are Pubmed, Sage Publication, ScienceDirect, Proquest and Wiley Online. After getting the selection process, so that 12 journals were obtained that met the topics developed

Results: Patients were satisfied with various telehealth services during this Covid-19 pandemic. Overall, it was found that young people were more accepting and satisfied with telehealth. The costs incurred by patients with the existence of telehealth are lower and the quality of telehealth services consists of patient trust in doctors, doctor-patient relationships, patient privacy is maintained.

Conclusions: Factors of patient satisfaction with telehealth include age, cost and quality of service. Patients recognize that telehealth is very useful and facilitates them in terms of health consultations at a time of various limitations, thus enabling the development of telehealth in the future to be more rapid.

Keywords: Patient satisfaction, Telehealth, Covid-19 pandemic

PENDAHULUAN

Pandemi *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) mengakibatkan ruang gerak layanan kesehatan dipersempit dalam upaya pengendalian sumber virus, identifikasi awal dan penerapan pencegahan standar dengan menghindari keramaian, pembatasan jumlah pasien serta proses layanan kesehatan yang bertransformasi sehingga kunjungan pasien ke rumah sakit semakin menurun (Ramadhan et al., 2021). Menjawab hal tersebut, *telehealth* hadir sebagai bentuk optimalisasi layanan kesehatan di masa pandemi Covid-19 ini (Sesilia, 2020; Satin et al., 2020; Darr et al., 2020; Thomson et al., 2021). Pada bidang kesehatan, *telehealth* menjadi sebuah gebrakan pelayanan kesehatan berbasis teknologi dengan upaya pelayanan yang optimal walaupun dokter, tenaga medis dan pasien berhubungan jarak jauh melalui gawai masing-masing (Munthe et al., 2018; Andrews et al., 2020). *Telehealth* adalah upaya pihak medis dalam melakukan pelayanan yang prima tetapi bisa dilakukan tanpa bertatap muka langsung antara tim medis dan pasien melalui perantara tertentu seperti aplikasi atau layanan lainnya (Lubis, 2021; Adams et al., 2021; Eannucci et al., 2020).

Pandemi Covid-19 membuat banyak rumah sakit yang ada penuh oleh pasien Covid-19, terlebih rumah sakit yang menjadi rujukan. Namun rumah sakit yang tidak menjadi rujukan Covid-19 sepi dikarenakan masyarakat tertular Covid-19. Penting bagi masyarakat yang memiliki penyakit kronis untuk selalu kontrol pada fasilitas kesehatan seperti rumah sakit tetapi mereka khawatir tertular Covid-19. Survei yang pernah dilakukan menunjukkan bahwa semenjak pandemi Covid-19 sebanyak 71,8% responden memilih untuk tidak pergi ke rumah sakit ataupun klinik dan sebanyak 65,5% lebih memilih untuk berobat secara digital. Alasan masyarakat enggan pergi ke rumah sakit ataupun klinik karena merasa khawatir jika tertular Covid-19 akibat interaksi dengan dokter atau perawat (Sesilia, 2020).

Penelitian terdahulu seperti pada penelitian Lubis (2021) menyebutkan bahwa penggunaan *telehealth* digunakan dengan beberapa bentuk yaitu seperti layanan otomatisasi chat, diagnose awal dan konsultasi secara daring. Pada penelitian Vidal-

Alaball et al. (2020) dan Martini (2021) menyebutkan bahwa pasien mendapatkan arahan, saran dan melaporkan gejala yang dirasakan melalui *telehealth* kepada tim medis. Faktor kenyamanan, fleksibel dan murah menjadikan daya saing *telehealth* dalam melayani pasien di masa pandemi Covid-19 ini (Adams et al., 2021) dan tenaga medis dapat melakukan kegiatan *educating*, *evaluating* serta *monitoring* dengan mudah dikarenakan efisiensi dan efektifitas dari *telehealth* (Alharbi et al., 2021; Wiadji et al., 2021)

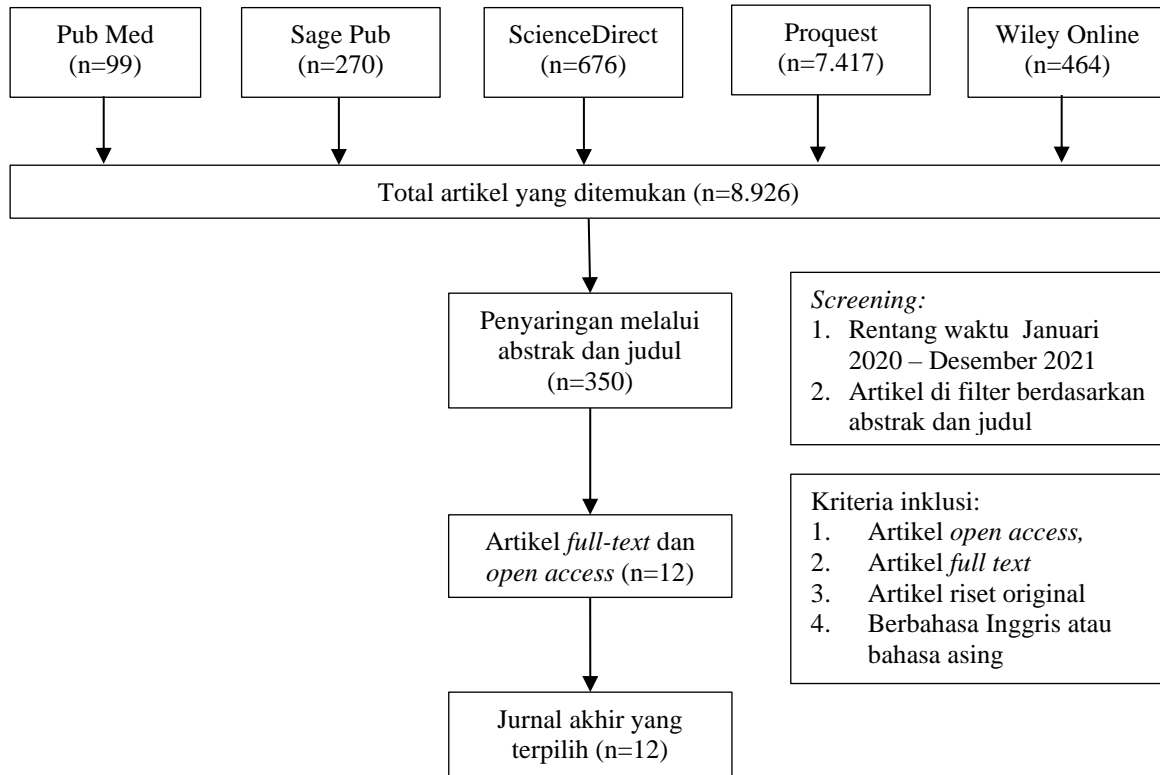
Kepuasan pasien sangat berelasi dengan peningkatan pelayanan standarisasi fasilitas kesehatan (Sudian, 2012). Pelanggan pasti memiliki harapan atau ekspektasi terhadap jasa yang akan mereka gunakan dan akan merasa senang jika harapan tersebut sesuai atau melampaui ekspektasinya (Prayoga et al., 2017). Evaluasi terhadap kepuasan *telehealth* diperlukan agar dalam perkembangannya sesuai dengan ekspektasi pasien, dikarenakan kepuasan merupakan salah satu hal yang berdampak luas terhadap pengembangan *telehealth* (Orrange et al., 2021). Dengan adanya latar belakang yang sudah dipaparkan, maka peneliti hendak melakukan penelitian dengan topik "Kepuasan Pasien Terhadap *Telehealth* di Masa Pandemi Covid-19". Harapannya dengan adanya penelitian ini dapat mengetahui faktor-faktor kepuasan pasien akan pelayanan *telehealth* pada masa pandemi ini. Selain itu, penelitian ini bisa menjadi sumber rujukan yang nantinya bisa dikembangkan menjadi penelitian sejenis di kemudian hari.

METODE

Penelitian mengaplikasikan *literature review* sebagai desainnya. Desain ini memungkinkan peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan sumber sekunder saja. Adapun database yang diaplikasikan peneliti yaitu Pubmed, Sage Publication, ScienceDirect, Proquest dan Wiley Online dengan kurun waktu pencarian jurnal/artikel dari kurun waktu tanggal 1 Januari 2020 sampai dengan 1 Desember 2021. Dalam mencari jurnal, peneliti melakukan pencarian dengan kata kunci *Satisfaction Patient, Telehealth, Telemedicine*,

Covid-19 dan *Pandemic*. Kriteria inklusi yang diaplikasikan berupa artikel *open access*, *full text* dan *original text* bahasa Inggris atau bahasa asing lainnya dengan kriteria tahun terbit 2020-2021. Adapun kriteria eksklusi berupa jenis artikel yang bukan bagian dari *open access*, *full text* dan *original text* dan tahun terbit dari tahun 2020-2021. Proses pengumpulan data dalam studi ini terangkum dalam PRISMA *flow chart* yang menggambarkan hasil penyaringan artikel ditahap identifikasi, skrining, dan eligibilitas (Martini, 2021). Setelah tahapan

PRISMA *flowchart* diaplikasikan dari berbagai database didapatkan artikel penelitian yang didapatkan sebanyak 8.926 artikel. Setelah melewati tahapan filterisasi dengan pertimbangan kriteria inklusi dan eksklusi didapatkan hasil sebanyak 12 artikel yang akan direview sesuai pada gambar 1. Variabel terikat pada penelitian ini berupa faktor pandemi Covid-19 dan layanan *telehealth*. Adapun variabel bebas pada penelitian ini berupa faktor kepuasan pasien.



Gambar 1. Proses Seleksi Jurnal

HASIL DAN PEMBAHASAN

Telehealth di Masa Pandemi Covid-19

Pandemi COVID-19 mengakibatkan berbagai paradigma perubahan terutama di dunia kesehatan, pemanfaatan kemajuan teknologi tidak dapat dipisahkan dari dunia kesehatan terutama dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan dan pencegahan penyebaran COVID-19 salah satu yang dapat digunakan dan dimanfaatkan dalam menunjang kualitas pelayanan di sarana masa pandemic COVID-19 yaitu dengan menggunakan *telehealth* (Satin et al., 2020)

Telehealth merupakan salah satu sarana komunikasi dan konsultasi secara virtual dengan pemanfaatan teknologi (digabungkan dengan kepakaran medis, sehingga petugas kesehatan dan pasien dapat meminimalkan pertemuan atau *face to face* yang kurang diperlukan. *Telehealth* dapat digunakan sebagai konsultasi, penegakan diagnosis, alat

screening, pemberian informasi seputar kesehatan pasien yang valid dan berbagai penyakit sampai dengan tindakan pertama yang harus dilakukan pasien (Darr et al., 2020). *Telehealth* sering dipergunakan di pelayanan kesehatan terutama di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada masa pandemic COVID-19, system tersebut dapat dimanfaatkan dengan optimal jika ada berbagai sarana dan prasarana yang mendukung seperti adanya aplikasi, platform dan infrastruktur seperti jaringan internet/wifi, terutama dalam transfer: video, suara dan gambar, jaringan internet atau wifi dan alat PC (Komputer, laptop, *handphone /smartphone*), dengan berbagai aplikasi seperti video *conference* (Zoom, Webex, Google Meet, Ms. Teams dan lainnya) atau pun menggunakan media sosial seperti Whatsapp, Telegram dan lainnya (Kamimura et al., 2021; Shiff et al., 2021)

Kepuasan Pasien terhadap *Telehealth* di Masa Pandemi Covid-19.

Dari hasil review yang didapatkan dari 12 jurnal pada tabel 1 didapatkan bahwa mayoritas pasien atau responden merasa puas dengan pelayanan *telehealth* di masa pandemi Covid-19. Dari keseluruhan didapatkan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap *telehealth* adalah usia, biaya dan kualitas layanan kesehatan. Usia merupakan salah satu faktor kepuasan yang tinggi terhadap *telehealth*, dimana usia responden yang lebih muda memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kalangan muda lebih menerima dan puas dengan adanya *telehealth* dalam upaya menekan angka Virus Covid-19 sedangkan untuk kalangan tua mayoritas menolak karena alasan kepraktisan dan melek teknologi (Gomes-de Almeida et al., 2021; Orrange et al., 2021; Adams et al., 2021; Alharbi et al., 2021; Satin et al., 2020; Darr et al., 2020; Riley et al., 2021).

Penggunaan *telehealth* dirasa lebih nyaman dikarenakan dapat menghemat biaya sampai 60% (Wiadji et al., 2021). Selain itu *telehealth* bermanfaat bagi pasien karena biayanya yang lebih rendah dan waktu yang digunakan lebih singkat (Müller et al., 2016). Pasien dapat membuat janji dengan dokter tanpa perlu pergi ke pelayanan kesehatan secara langsung sehingga dapat menghemat biaya yang dikeluarkan untuk menuju ke fasilitas pelayanan kesehatan (K. Alharbi et al., 2021). Setiap pasien mendapatkan kesempatan untuk menggunakan *telehealth*, jika pasien tersebut memilih *telehealth* untuk pelayanannya maka pasien akan mendapatkan email dan petunjuk secara rinci. Pasien akan mendapatkan informasi terkait hari dan jam untuk bertemu dokter secara virtual melalui sebuah situs web dan pasien dapat saling berbicara sekaligus melihat dengan dokter serta mendapatkan file laporan medis, resep yang sudah terenkripsi dengan aman (Pinar et al., 2020).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang ada di *telehealth*. Kualitas tersebut

dapat berupa kepercayaan pasien terhadap dokter, hubungan dokter dengan pasien, privasi pasien yang terjaga. Hasil lainnya didapatkan bahwa kepuasan pasien dibentuk oleh tingkat kepercayaan pada dokter dan faktor-faktor yang berhubungan dengan kunjungan lebih dari faktor pasien (Orrange et al., 2021). Adanya *telehealth* juga menjadi sebuah tantangan dimana masalah privasi pasien adalah hal yang penting untuk diperhatikan (Wiadji et al., 2021). Penggunaan *telehealth* dirasa memberikan kepuasan karena kualitas yang diberikan sama dengan jika konsultasi langsung atau tatap muka (Wiadji et al., 2021). Kualitas pelayanan dari *telehealth* tergantung pada akses internet yang baik. Pelayanan *telehealth* membutuhkan internet untuk konsultasi melalui audio atau video, dimana hal tersebut sering menjadi masalah yang ada pada layanan ini (Makhni et al., 2020).

Perspektif pasien dan pemilihan pasien yang cermat akan menjadi kunci dalam mendapatkan pelayanan *telehealth* yang baik. Perkembangan penyakit, kemampuan bahasa dan kognitif, literasi kesehatan, akses teknologi dan preferensi pasien dan dokter merupakan pertimbangan penting saat memutuskan seberapa efektif untuk menanamkan dan mengintegrasikan *telehealth* ke dalam konsultasi (Adams et al., 2021; Eannucci et al., 2020). Hal tersebut dititik beratkan pada penelitian Eannucci et al. (2020) dimana didapatkan hasil penelitian baik pasien yang tidak memakai maupun memakai layanan *telehealth* tidak ada perbedaan yang signifikan (Eannucci et al., 2020). Terlepas dari hal tersebut, *telehealth* dalam kesehatan primer akan semakin menjadi pilihan baik saat maupun pasca pandemi. Pasien mengakui bahwa *telehealth* sangat berguna dan memudahkan mereka dalam hal konsultasi kesehatan di saat berbagai keterbatasan sehingga memungkinkan perkembangan *telehealth* di masa depan akan semakin pesat (Gomes-de Almeida et al., 2021; Kamimura et al., 2021; Satin et al., 2020)

Tabel 1. Hasil Literature Review

| Penulis (Tahun) | Judul | Metode | Sampel | Hasil |
|-----------------------------------|---|--|--|---|
| 1. Gomes-de Almeida et al. (2021) | <i>Telemedicine satisfaction of primary care patients during COVID-19 pandemics</i> | Desain: studi transversal Menggunakan intervensi dengan skala Likert pada pasien dengan diabetes, hipertensi dan pada subjek dengan patologi lain, yang melakukan konsultasi terjadi antara 01/04/2020 dan 01/05/2020. Analisis komparatif dilakukan antara periode Januari-Februari dan April-Mei 2020 terkait dengan usia, jenis kelamin, hipertensi, diabetes dan jenis kontak. Statistik dilakukan dengan menggunakan SPSS dan Excel. | 253 pasien | Secara keseluruhan ada tingkat kepuasan dan minat yang tinggi terhadap <i>telehealth</i> di masa depan. Namun, pasien diabetes dan yang lebih tua kurang begitu tertarik. Perbedaan signifikan secara statistik tentang kepuasan ditemukan pada usia, jenis kelamin dan diteksi penyakit diabetes. Didapatkan 70,6% pasien sehat lebih memilih kontak melalui email daripada telepon pada layanan <i>telehealth</i> . |
| 2. Orrange et al. (2021) | <i>Patient Satisfaction and Trust in Telemedicine During the COVID-19 Pandemic: Retrospective Observational Study</i> | Desain: studi observasional restropektif Intervensi yang dilakukan dengan pasien yang berusia ≥ 18 tahun yang menyelesaikan kunjungan <i>telehealth</i> antara 10 Maret dan 17 April 2020. Dengan langkah-langkah termasuk demografi pasien, tingkat kepercayaan interpersonal dalam hubungan pasien-dokter dan masalah terkait kunjungan. Analisis statistik menggunakan statistik deskriptif, korelasi urutan peringkat Spearman, dan regresi logistik linier dan ordinal. | 1.624 pasien | Hasil yang didapatkan berupa responden sangat puas (47,4%) atau puas (35,3%) dengan kunjungan <i>telehealth</i> mereka. Kepercayaan dokter yang lebih tinggi dikaitkan dengan kepuasan pasien yang lebih tinggi. Satu-satunya variabel pasien dengan hubungan positif yang signifikan adalah pendapatan dan tingkat kepercayaan pada dokter ($r= 0,18, P<,001$). Usia yang lebih muda dikaitkan dengan kepuasan yang lebih tinggi dengan kunjungan <i>telehealth</i> ($P= .005$). |
| 3. Kamimura et al. (2021) | <i>Patient Satisfaction With Telehealth and Experiences During the COVID-19 Pandemic Among Uninsured Free Clinic Patients</i> | Desain: studi kasus Intervensi yang digunakan dengan metode SAPS dalam mengukur kepuasan, pengalaman pasien dengan alpha cronbach, pengalaman selama pandemi COVID-19 serta informasi sosiodemografi. Data dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics for Windows, Versi 25.0 (IBM Corp). | 628 pasien berbahasa Inggris dan Spanyol yang tidak diasuransikan dari klinik gratis menggunakan survei online dari Juni hingga Agustus di 2020. | Pasien klinik gratis puas dengan keduanya baik layanan tatap muka dan <i>telehealth</i> . |
| 4. Thomson et al. (2021) | <i>Factors Associated with Use of and Satisfaction with Telehealth by Adults in Rural Virginia during the COVID-19 Pandemic</i> | Desain: studi kasus Penggunaan kuesioner dengan penyaring item tunggal digunakan untuk mengidentifikasi literasi kesehatan yang rendah atau tidak | 401 Pasien | Pemanfaatan dan kepuasan dengan layanan <i>telehealth</i> dalam sampel ini dikaitkan dengan akses internet, melek kesehatan |

| Penulis (Tahun) | Judul | Metode | Sampel | Hasil |
|--------------------------|--|---|--|--|
| | | memadai, cakupan asuransi kesehatan, akses internet, dan kesehatan yang dirasakan secara keseluruhan. | | yang lebih tinggi, dan stres yang dirasakan lebih besar. Variabel demografi tidak signifikan terkait dengan penggunaan <i>telehealth</i> . |
| 5. Alharbi et al. (2021) | <i>Patient satisfaction with virtual clinic during Coronavirus disease (COVID-19) pandemic in primary healthcare, Riyadh, Saudi Arabia</i> | Desain: studi cross-sectional Data yang dicari termasuk demografi, tingkat kepuasan dan pertanyaan yang terkait dengan pengalaman mereka terkait <i>telehealth</i> . Frekuensi dan persentase yang dihitung untuk variabel kategori, median, rata-rata, dan standar deviasi untuk variabel kontinu. Skor kepuasan dibandingkan antara kelompok yang menggunakan tes Mann-Whitney U dan tes Kruskal Wallis. | 439 pasien dengan kunjungan <i>telehealth</i> antara Maret 2020 hingga Juli 2020. | Studi ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dengan <i>telehealth</i> di Arab Saudi selama pandemi COVID-19 meskipun layanannya relatif baru dalam layanan kesehatan di negara itu. Studi ini menunjukkan bahwa kepuasan terkait dengan usia, jenis kelamin, pendidikan dan jenis klinik yang digunakan. |
| 6. Adams et al. (2021) | <i>Patient satisfaction and acceptability with telehealth at specialist medical outpatient clinics during the COVID-19 pandemic in Australia</i> | Desain: studi observasi prospektif Intervensi yang dilakukan dengan survei evaluasi <i>telehealth</i> pada pasien klinik reumatologi OPD <i>telehealth</i> , menggunakan skala likert. | 128 pasien dengan dua rumah sakit reumatologi bagian pasien rawat jalan (OPD) yang melakukan konsultasi <i>telehealth</i> selama COVID-19. | Hampir seperlima pasien menunjukkan ketidakpuasan yang konsisten dengan <i>telehealth</i> di berbagai pertanyaan. Pasien-pasien ini lebih tua, melaporkan kualifikasi pendidikan yang lebih rendah dan skor melek kesehatan yang lebih rendah dan kurang akses ke internet. Sementara banyak pasien menganggap cara konsultasi ini nyaman, pasien menyatakan keluhannya akan layanan <i>telehealth</i> tentang tidak adanya pemeriksaan fisik. |
| 7. Wiadji et al. (2021) | <i>Patient perceptions of surgical telehealth consultations during the COVID 19 pandemic in Australia: Lessons for future implementation</i> | Desain: studi kasus Undangan survei dikirim melalui email kepada pasien bedah ahli bedah mereka setelah konsultasi <i>telehealth</i> selama pandemi COVID-19. | 1666 pasien dan 684 ahli bedah dari Australian Fellows dari Royal Australasian College of Surgeons | Mayoritas pasien puas dengan kualitas konsultasi <i>telehealth</i> dan merasa dapat memberikan tingkat perawatan yang sama seperti pertemuan ke klinik langsung. <i>Telehealth</i> nyaman digunakan dan menghasilkan penghematan biaya sebesar 60% dari pasien. Preferensi janji temu di masa mendatang setelah pandemi, pasien menyatakan bahwa mereka lebih memilih <i>telehealth</i> daripada janji tatap muka. Ada |

| Penulis (Tahun) | Judul | Metode | Sampel | Hasil |
|---------------------------|--|---|--|---|
| | | | | persepsi oleh pasien bahwa biaya konsultasi <i>telehealth</i> harus kurang dari biaya konsultasi tatap muka. |
| 8. Satin et al. (2020) | <i>Spine Patient Satisfaction With Telemedicine During the COVID-19 Pandemic: A Cross-Sectional Study</i> | Desain: studi cross-sectional Pasien dikirim survei elektronik yang merekam kepuasan keseluruhan, masalah teknis atau klinis ditemui, dan preferensi antara <i>telehealth</i> dan kunjungan langsung. Kemudian diidentifikasi menggunakan regresi logistik multivariat. | 722 pasien bedah tulang dan dokter pada dua tempat praktek berbeda | Didapatkan hasil bahwa 87,7% pasien puas dengan kunjungan telemedis mereka dan 45% menunjukkan preferensi untuk kunjungan <i>telehealth</i> daripada kunjungan langsung jika diberi pilihan. Pasien dengan masalah teknis atau klinis dan pasien yang tinggal kurang dari 5 mil dari kantor ahli bedah dan pasien yang lebih tua dari 60 tahun juga secara signifikan lebih mungkin untuk lebih memilih kunjungan langsung. |
| 9. Eannucci et al. (2020) | <i>Patient Satisfaction for Telehealth Physical Therapy Services Was Comparable to that of In-Person Services During the COVID-19 Pandemic</i> | Desain: studi kasus Pasien yang menerima rawat jalan dikirimkan sms survei kepuasan pasien dengan kriteria pasien per tanggal 1 Januari hingga 8 Mei 2020, dan kepada pasien yang menerima <i>telehealth</i> dari 21 April hingga 8 Mei 2020. Usia pasien, jenis kelamin, pembayar asuransi, dan komentar tertulis juga dikumpulkan. Analisis data dengan tes Kruskal-Wallis | Pasien 18-90 tahun dengan 1147 pasien | Tidak ada statistik perbedaan kepuasan terlihat pada kelompok usia atau jenis kelamin. Kepuasan berbeda menurut jenis asuransi, tetapi ketika dianalisis mengecualikan pasien dengan asuransi internasional, tidak ada perbedaan antar kelompok. Pasien yang dirawat secara langsung dilaporkan kepuasan yang lebih tinggi dalam mencapai tujuan pengobatan. |
| 10. Pinar et al. (2020) | <i>Preliminary assessment of patient and physician satisfaction with the use of teleconsultation in urology during the COVID-19 pandemic</i> | Desain: studi kasus Pasien menerima survei email termasuk Kuesioner Kepuasan Telekonsultasi (TSQ) yang divalidasi dan pertanyaan demografis. Data dikumpulkan secara prospektif. Dokter juga menanggapi TSQ. Kepuasan pasien diukur secara objektif dengan 14 item yang divalidasi TSQ dengan menggunakan skala likert. Analisis menggunakan regresi logistik multivariabel. | 105 pasien dan 5 dokter urologi | Median skor TSQ keseluruhan adalah 67, <i>telehealth</i> dinilai sebagai pengalaman yang baik oleh 88 pasien (83,8%) dan empat dokter (80%). Pasien yang bertemu ahli bedah mereka untuk pertama kalinya lebih cenderung memiliki pengalaman yang baik. |
| 11. Darr et al. (2020) | <i>The impact of the coronavirus (COVID-19) pandemic on elective otolaryngology</i> | Desain: analisis retrospektif VOPC Kuesioner yang diajukan berupa demografi, klinik generik serta data hasil konsultasi. | 514 pasien | Hasil penelitian berupa mode konsultasi yang paling umum adalah telepon. Tingkat ketidakhadiran berkurang jika dibandingkan |

| Penulis (Tahun) | Judul | Metode | Sampel | Hasil |
|-------------------------|--|---|------------|--|
| | <i>outpatient services – An analysis of virtual outpatient clinics in a tertiary referral centre using the modified paediatric otolaryngology telemedicine satisfaction survey (POTSS)</i> | Selain itu diberikan 15 soal tentang Survei Kepuasan Telemedis Otolaringologi Anak (POTSS) yang merupakan adaptasi dari 4 alat kepuasan pasien yang divalidasi termasuk General Medical Council (GMC) kuesioner pasien, skala kepuasan <i>telehealth</i> (TESS), kuesioner kegunaan <i>telehealth</i> (TUQ), dan kuesioner kepuasan dan kegunaan <i>telehealth</i> (TSUQ). | | dengan klinik tatap muka selama periode yang sama sebelum pandemi COVID-19. Secara keseluruhan, kepuasan ketika menilai hubungan dokter-pasien, privasi & kepercayaan, serta domain konsultasi tinggi, dengan sebagian besar konten orang tua dengan integrasi dan partisipasi di masa depan dalam VOPC. |
| 12. Riley et al. (2021) | <i>Patient and Provider Satisfaction With Telemedicine in Otolaryngology</i> | Desain: cross-sectional survey Survei berbasis telepon dari pasien yang menjalani pertemuan <i>telehealth</i> untuk penunjukan THT rutin dilakukan antara April dan Juli 2020. Pasien ditanya tentang kepuasan mereka, faktor-faktor yang mempengaruhi perawatan, dan informasi demografis. Hasil dianalisis dengan statistik deskriptif dan model regresi linier logistik multivariabel untuk menentukan rasio peluang. | 325 pasien | Sebanyak 325 pasien menunjukkan kepuasan tinggi dengan <i>telehealth</i> . Pasien merasa dampak negatif yang dihasilkan dari pertemuan secara tidak langsung hanya sedikit. Kepuasan tinggi dipengaruhi oleh jarak perjalanan, usia, dan alasan rujukan. Hasil penelitian juga menunjukkan sedikit kekhawatiran hingga 'agak' khawatir' tentang penggantian biaya (40%) dan kewajiban (32%). |

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien merasa puas akan pelayanan *telehealth* di masa pandemi Covid-19. Usia juga menjadi suatu patokan dalam eksistensi *telehealth* di masa pandemi ini dimana kaum muda lebih menerima dari adanya *telehealth* ini dibandingkan kaum tua. Selain itu biaya merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap *telehealth*, dimana mereka dapat menghemat biaya yang dikeluarkan karena tidak perlu menuju pada fasilitas pelayanan kesehatan secara langsung. *Telehealth* dalam kesehatan primer akan semakin menjadi pilihan baik saat maupun pasca pandemi. Pasien mengakui bahwa *telehealth* sangat berguna dan memudahkan mereka dalam hal konsultasi kesehatan di saat berbagai keterbatasan sehingga memungkinkan perkembangan *telehealth* di masa depan akan semakin pesat.

Disarankan dalam pembuatan *telehealth* kedepannya harus memperhatikan kemudahan penggunaannya seperti terdapat tutorial sebelum penggunaan *telehealth*, font yang mudah dibaca, komponen yang dibuat sederhana mungkin agar dapat dijangkau oleh segala usia. Untuk penelitian yang berbasis lapangan diharapkan bisa terealisasi di masa yang akan datang terkait fitur-fitur yang ada pada *telehealth* saat ini, agar *telehealth* semakin berkembang sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat. Selain itu, agar jurnal ini bisa dibuktikan dengan bukti empiris bukan hanya dari analisis sumber sekunder saja.

ACKNOWLEDGEMENT

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan artikel ini, terutama kepada Bapak Diansanto Prayoga yang telah membimbing dan membantu dalam penulisan artikel ini. Semoga artikel literature review dapat berguna untuk pembaca.

REFERENSI

- Adams, L., Lester, S., Hoon, E., van der Haak, H., Proudman, C., Hall, C., Whittle, S., Proudman, S., & Hill, C. L. (2021) 'Patient satisfaction and acceptability with telehealth at specialist medical outpatient clinics during the COVID-19 pandemic in Australia', *Internal Medicine Journal*, 51(7), pp. 1028–1037. doi: 10.1111/imj.15205.
- Alharbi, K. G., Aldosari, M. N., Alhassan, A. M., Alshallal, K. A., Altamimi, A. M., & Altulaihi, B. A. (2021) 'Patient satisfaction with virtual clinic during Coronavirus disease (COVID-19) pandemic in primary healthcare, Riyadh, Saudi Arabia', *J Family Community Med*, 28(1), pp. 48–54. doi:10.4103%2Fjcm.JFCM_353_20.
- Andrews, E., Berghofer, K., Long, J., Prescott, A., & Caboral-Stevens, M. (2020) 'Satisfaction with the use of telehealth during COVID-19: An integrative review', *Int J Nurs Stud Adv*, 2. Doi: 10.1016/j.ijnsa.2020.100008.
- Ariyanti, S., & Kautsarina, K. (2017) 'Kajian Tekno-Ekonomi pada Telehealth di Indonesia', *Buletin Pos Dan Telekomunikasi*, 15(1), pp. 43–54. doi:10.17933/bpostel.2017.150104.
- Darr, A., Senior, A., Argyriou, K., Limbrick, J., Nie, H., Kantczak, A., Stephenson, K., Parmar, A., & Grainger, J. (2020) 'The impact of the coronavirus (COVID-19) pandemic on elective paediatric otolaryngology outpatient services – An analysis of virtual outpatient clinics in a tertiary referral centre using the modified paediatric otolaryngology telemedicine satisfaction survey (POTSS)', *International Journal of Pediatric Otorhinolaryngology*, 138, pp. 1–8. doi: 10.1016/j.ijporl.2020.110383.
- Eannucci, E. F., Hazel, K., Grundstein, M. J., Nguyen, J. T., & Gallegro, J. (2020) 'Patient Satisfaction for Telehealth Physical Therapy Services Was Comparable to that of In-Person Services During the COVID-19 Pandemic', *HSS Journal*, 16, pp. 10–16. doi: 10.1007/s11420-020-09800-5.
- Eninurkhatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), pp. 33–42.
- Feng, D., Kim, J., Khadra, M., Hudson, D. L., & Roux, C. (2015) 'Guest Editorial: Telehealth Systems and Applications', *IEEE Journal of Biomedical and Health Informatics*, 19(1), p. 81. doi: 10.1109/JBHI.2014.2380132.
- Gomes-de Almeida, S., Marabujo, T., & do Carmo-Gonçalves, M. (2021) 'Telemedicine satisfaction of primary care patients during COVID-19 pandemics', *Semergen*, 47(4), pp. 248–255. doi: 10.1016/j.semerg.2021.01.005.
- Kamimura, A., Panahi, S., Meng, H. W., Sundrud, J., & Lucero, M. (2021) 'Patient Satisfaction With Telehealth and Experiences During the COVID-19 Pandemic Among Uninsured Free Clinic Patients', *Journal of Patient Experience*, 8, pp. 1–7. doi: 10.1177/23743735211033107.
- Lubis, Z. I. (2021) 'Analisis Kualitatif Penggunaan Telemedicine sebagai Solusi Pelayanan Kesehatan di Indonesia pada Masa Pandemi COVID-19', *Physiotherapy*

- Health Science (PhysioHS)*, 2(2), pp. 76–82. doi: 10.22219/physiohs.v2i2.15148.
- Martini, M. (2021) 'Telemedicine Terhadap Pencegahan Penyebaran Covid-19 Di Ruang Instalasi Gawat Darurat (Igd) Selama Masa Pandemi Covid-19', *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (Jksi)*, 6(1), pp. 8–19. doi: 10.51143/jksi.v6i1.264.
- Munthe, M. Y., Priyambadha, B., & Arwani, I. (2018) 'Pengembangan Sistem Telehealth Dengan Diagnosis Penyakit Otomatis Berbasis Web', *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(10), pp. 3553–3559.
- 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 Hum Factors*, 8(2), pp. 1–12. doi: 10.2196/2F28589.
- Pinar, U., Anract, J., Perrot, O., Tabourin, T., Chartier-Kastler, E., Parra, J., Vaessen, C., de La Taille, A., & Roupret, M. (2020) 'Preliminary assessment of patient and physician satisfaction with the use of teleconsultation in urology during the COVID-19 pandemic', *World Journal of Urology*, pp. 1–6. doi: 10.1007/s00345-020-03432-4.
- Prayoga, D., Lailiyah, S., Dian, J., & Sari, E. (2017) 'Analisis Kepuasan Karyawan Dan Akreditasi Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi', *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 2(2), pp. 269–289.
- Ramadhan, H. N., Ardhianto, A. B., Yuliasuti, E., Tujo, T., Husni, A., & Retnaningsih, R. (2021) 'Family Satisfaction of Covid-19 Patients with the Information Delivery Process and Hospital Services', *Media Keperawatan Indonesia*, 4(3), pp. 175–181. doi: 10.26714/mki.4.3.2021.175-181.
- Riley, P. E., Fischer, J. L., Nagy, R. E., Watson, N. L., McCoul, E. D., Tolisano, A. M., & Riley, C. A. (2021) 'Patient and Provider Satisfaction With Telemedicine in Otolaryngology', *OTO Open*, 5(1), pp. 1–9. doi: 10.1177/2473974X20981838.
- Satin, A. M., Shenoy, K., Sheha, E. D., Basques, B., Schroeder, G. D., Vaccaro, A. R., Lieberman, I. H., Guyer, R. D., & Derman, P. B. (2020) 'Spine Patient Satisfaction With Telemedicine During the COVID-19 Pandemic: A Cross-Sectional Study', *Global Spine Journal*, pp. 1–8. doi: 10.1177/2192568220965521.
- Sesilia, A. P. (2020) 'Kepuasan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Teknologi (Tele-Health) di Masa Pandemi COVID-19: Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan (J-P3K)*, 1(3), pp. 251–260. doi: 10.51849/j-p3k.v1i3.48.
- Shiff, B., Frankel, J., Oake, J., Blachman-Braun, R., & Patel, P. (2021) 'Patient Satisfaction With Telemedicine Appointments in an Academic Andrology-focused Urology Practice During the COVID-19 Pandemic', *Urology*, 153, pp. 35–41. doi: 10.1016/j.urology.2020.11.065.
- Sudian, T. (2012) 'Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, pp. 1–10.
- Thomson, M. D., Mariani, A. C., Williams, A. R., Sutton, A. L., & Sheppard, V. B. (2021) 'Factors Associated with Use of and Satisfaction with Telehealth by Adults in Rural Virginia during the COVID-19 Pandemic', *JAMA Network Open*, 4(8), pp. 10–13. doi: 10.1001/jamanetworkopen.2021.19530.
- Umniyati, H. (2010) 'Kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009', *Journal Kedokteran Yarsi*, 18(1), pp. 9–20.
- Vidal-Alaball, J., Acosta-Roja, R., Pastor Hernández, N., Sanchez Luque, U., Morrison, D., Narejos Pérez, S., Perez-Llano, J., López Seguí, F., & Salvador Vèrges, A. (2020) 'Telemedicine in the face of the COVID-19 pandemic', *Atencion Primaria*, 52(6), pp. 418–422. doi: 10.1016/j.aprim.2020.04.000
- Wiadji, E., Mackenzie, L., Reeder, P., Gani, J. S., Ahmadi, S., Carroll, R., Smith, S., Frydenberg, M., & O'Neill, C. J. (2021) 'Patient perceptions of surgical telehealth consultations during the COVID 19 pandemic in Australia: Lessons for future implementation', *ANZ Journal of Surgery*, 91(9), pp. 1662–1667. doi: 10.1111/ans.17020.