

## **Hubungan Pemanfaatan Telemedicine dengan Peningkatan Kepuasan Pasien, Kepatuhan Pasien Berobat dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit**

### **The Relationship Between The Use Of Telemedicine And Increased Patient Satisfaction, Patient Compliance With Treatment And Patient Loyalty In Hospitals**

**Febriani Damayanti<sup>1</sup>, Ascobat Gani<sup>1</sup>, Wahyu Silistiadi<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok, Indonesia

Korespondensi Penulis : emaknyafikri@gmail.com

#### **Abstract**

Telemedicine has been proven to help a lot in health services. Telemedicine can also be a solution to the problem of difficulties in accessing health, limited human resources and making health costs more efficient. Previous research stated that the use of telemedicine plays a very important role in increasing patient satisfaction, patient adherence in treatment and patient loyalty. Unfortunately research on telemedicine in Indonesia is still very limited. This study aims to correlate the use of telemedicine with patient satisfaction, patient adherence and patient loyalty. The research method is a systematic literature review using prisms and data obtained online via Google Scholar, and PubMed. The results of the study prove that the use of telemedicine can increase patient satisfaction, patient adherence and patient loyalty.

**Keyword :** Electronic Word Of Mouth, Digitalization, Patient Interest, Social Media

#### **Abstrak**

Telemedicine telah banyak terbukti membantu dalam pelayanan kesehatan. Telemedicine juga dapat menjadi solusi permasalahan kesulitan dalam akses kesehatan, keterbatasan SDM dan Membuat biaya kesehatan menjadi efisien. Penelitian yang dilakukan sebelumnya menyatakan bahwa penggunaan telemedicine sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien, kepatuhan pasien dalam pengobatan dan loyalitas pasien. Sayangnya penelitian mengenai telemedicine di Indonesia masih sangat terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk korelasi penggunaan telemedicine dengan kepuasan pasien, kepatuhan pasien dan loyalitas pasien, Metode penelitian ini adalah systematic literature review menggunakan prisma dan data diperoleh dengan cara online melalui google scholar, dan pubmed. Hasil studi membuktikan bahwa penggunaan telemedicine dapat meningkatkan kepuasan pasien, kepatuhan pasien dan loyalitas pasien.

**Kata kunci:** Telemedicine, Kepuasan pasien, kepatuhan pasien, loyalitas pasien

#### **PENDAHULUAN**

Salah satu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi setiap manusia adalah kebutuhan untuk sehat. Namun, di Indonesia, akses pelayanan kesehatan masih menjadi masalah yang cukup kompleks. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan sulitnya akses pelayanan kesehatan di Indonesia, seperti terbatasnya jumlah fasilitas kesehatan, terbatasnya jumlah tenaga medis, serta terbatasnya aksesibilitas ke daerah-daerah Perifer. Menurut data dari Kementerian Kesehatan Indonesia, pada

tahun 2019, terdapat 9.774 puskesmas dan 2.406 rumah sakit di seluruh Indonesia. Namun, masih terdapat daerah-daerah yang sulit dijangkau oleh fasilitas kesehatan tersebut, seperti daerah terpencil di Papua dan Maluku. Selain itu, terdapat juga perbedaan kualitas pelayanan kesehatan antara daerah perkotaan dan pedesaan. Selain itu, kesehatan bisa dikategorikan mahal bagi sebagian masyarakat Indonesia (Kementerian Kesehatan RI, 2019). Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2019, 10,3%

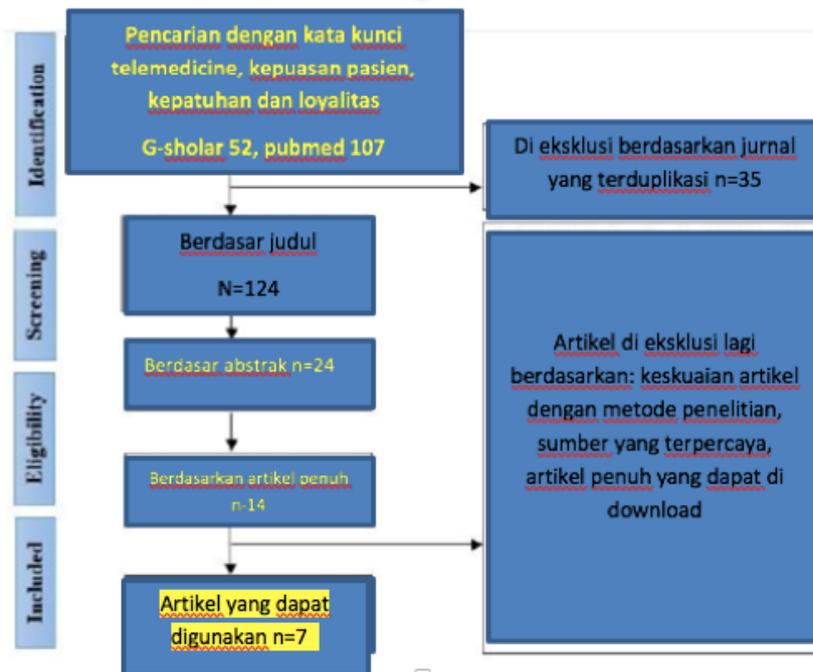
penduduk Indonesia hidup di bawah garis kemiskinan. Hal ini menyebabkan sulitnya akses pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang kurang mampu. Masalah selanjutnya yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan di Indonesia adalah jumlah dan distribusi tenaga medis di Indonesia. Menurut data dari Kementerian Kesehatan Indonesia, pada tahun 2019, hanya 3 sampai 4 orang dokter harus melayani 10.000 penduduk Indonesia. Sedangkan 8 sampai 9 orang perawat melayani 10.000 penduduk Indonesia. Itupun tidak tersebar merata di setiap wilayah di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan tenaga medis di Indonesia, terutama di daerah-daerah terpencil. (Badan Pusat Statistik, 2019)

Telemedicine merupakan salah satu solusi untuk meningkatkan akses pelayanan kesehatan, terutama bagi mereka yang sulit dijangkau. Telemedicine adalah pengobatan jarak jauh tidak melalui tatap muka dengan memanfaatkan teknologi seperti video atau pesan suara maupun pesan text. Telemedicine secara langsung dapat berimbang pada biaya kesehatan karena pasien tidak harus mengeluarkan ongkos untuk ke rumah sakit. Rumah sakit sendiri merupakan salah satu institusi kesehatan yang dapat memanfaatkan telemedicine untuk meningkatkan akses pelayanan kesehatan. Dengan telemedicine, rumah sakit dapat memberikan pelayanan kesehatan jarak jauh kepada pasien yang sulit dijangkau atau tidak dapat datang ke rumah sakit. Penggunaan Telemedicine juga dapat digunakan rumah sakit untuk memberikan fasilitas praktis bagi pasien yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien. Telemedicine juga dapat meningkatkan angka kepatuhan berobat pada pasien yang diharuskan berobat berulang sehingga komplikasi dan biaya kesehatan dapat diturunkan. Selain itu, dengan meningkatnya kepuasan pasien berobat pada akhirnya akan menjadi promosi berjalan bagi rumah sakit yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pasien dan jumlah pasien yang berobat di rumah sakit (Wijaya et al., 2022).

Telemedicine adalah praktik pemberian layanan kesehatan jarak jauh menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), seperti video konferensi, telepon, atau aplikasi kesehatan seluler. Tujuannya adalah untuk memberikan akses kesehatan yang lebih mudah dan terjangkau bagi pasien yang sulit dijangkau atau terbatas oleh jarak atau mobilitas. Kegunaan dari telemedicine antara lain meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau sulit dijangkau oleh layanan kesehatan., meningkatkan efisiensi dan produktivitas layanan kesehatan dengan mengurangi waktu tunggu dan biaya perjalanan pasien. meningkatkan kualitas layanan kesehatan dengan memungkinkan dokter untuk melakukan konsultasi dengan spesialis atau dokter lain secara real-time dan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan dan perawatan dengan memungkinkan pasien untuk berkomunikasi dengan dokter secara teratur dan mudah.(banshur, n.d.)

## METODE

Kajian ini berupa kajian sistematis dengan metode PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Review). Kajian ini menggunakan sumber dari jurnal ternama yang dipublikasikan di website kesehatan, dan beberapa juga berasal dari Google scholar, Pubmed. Literatur yang dibutuhkan adalah literatur yang diterbitkan pada tahun 2014-2023, open access, dengan kata kunci Electronic Telemedicine, patient satisfaction, patient compliance, patient loyalitu. Literatur yang dilakukan di setiap database menggunakan kata kunci yang sama. Literatur yang tidak terkait dengan rumah sakit, dan berbentuk systematic/literature review tidak diikutkan dalam kajian ini. Teks lengkap dari artikel yang sesuai kemudian akan dibaca dan dinilai berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Seluruh penelitian yang terkumpul melalui metode pencarian, diambil data dari setiap artikel: yaitu nama penulis, tahun hingga temuan yang didapatkan dari masing masing penulisan, lalu artikel diseintesis sesuai dengan tujuan penelitian.



Gambar 1. Alur Diagram Literatur Menggunakan PRISMA

**HASIL**

Dari 159 artikel yang diidentifikasi dari database yang dipilih, kemudian dilakukan skrining dan duplikasi didapatkan total 124 literatur yang telah dihilangkan duplikasinya, kemudian dilakukan skrining pada judul dan abstrak dan sejumlah 100 literatur dikeluarkan karena tidak sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian sehingga menyisakan

24 literatur, tahap skrining selanjutnya melakukan skrining artikel menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi, sehingga menyisakan menyisakan 14 jurnal, Selain itu, identifikasi artikel dilakukan dari pencarian kutipan artikel dimana ditemukan 7 artikel, penulis mendapatkan 7 artikel yang selanjutnya digunakan untuk menjawab maksud dan tujuan penelitian ini.

Tabel 1 . Hasil Kajian penelitian terdahulu

| peneliti        | Tahun  | judul  | Hasil penelitian  |
|-----------------|--------|--|---|
| Whitten et al   | 2018   | Telemedicine and patient satisfaction: a systematic review and narrative analysis                    | telemedicine dapat meningkatkan kepuasan pasien, terutama dalam hal kenyamanan dan aksesibilitas layanan kesehatan.                                       |
| Bashshur et al. | 2016   | Patient satisfaction with telemedicine in a rural clinic"  | pasien yang menggunakan telemedicine merasa lebih puas dengan layanan kesehatan yang mereka terima daripada pasien yang tidak menggunakan telemedicine    |
| Kruse et al.    | (2017) | "Telemedicine and patient satisfaction: current status and future directions".                       | telemedicine dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan mengurangi waktu tunggu, biaya, dan perjalanan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan kesehatan |
| Wade et al.     | (2017) | Patient satisfaction with telemedicine consultations in primary care: a randomized controlled trial" | pasien yang menggunakan telemedicine merasa lebih puas dengan layanan kesehatan yang mereka terima daripada pasien yang tidak menggunakan telemedicine.   |
| Currell et al.  | (2018) | Telemedicine and patient satisfaction: a systematic review and meta-analysis"                        | telemedicine dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan, terutama dalam hal kenyamanan dan aksesibilitas layanan kesehatan.                     |
| Mills et al.    | (2016) | Telemedicine and Patient Adherence to Antiretroviral Therapy: A Systematic Review and Meta-Analysis" | menemukan bahwa telemedicine dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap terapi antiretroviral untuk HIV.  |
| Pal et al.      | (2017) | Telemedicine and Patient Adherence to Diabetes Self-Care: A Systematic Review and Meta-Analysis"     | menemukan bahwa telemedicine dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap perawatan diri untuk diabetes.  |

## PEMBAHASAN

Telemedicine dapat berkontribusi pada kepuasan pasien dalam berobat karena dapat meningkatkan aksesibilitas, kenyamanan, dan kualitas layanan kesehatan. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antara telemedicine dan kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Whitten et al. pada tahun 2007 menemukan bahwa pasien yang menggunakan telemedicine untuk konsultasi medis merasa lebih puas dengan layanan kesehatan yang diberikan dibandingkan dengan pasien yang melakukan konsultasi secara langsung. Penelitian ini juga menemukan bahwa pasien yang menggunakan telemedicine merasa lebih nyaman dan lebih mudah untuk berkomunikasi dengan dokter.

Kruse et al. juga meneliti dengan tema yang sama di tahun 2017 dan menemukan bahwa pasien yang menggunakan telemedicine untuk konsultasi medis memiliki tingkat kepuasan yang sama dengan pasien yang melakukan konsultasi secara langsung. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa pasien yang menggunakan telemedicine memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi terhadap pengobatan dan perawatan. (Hailey D, 2002).

Telemedicine dapat berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pasien dalam berobat dan penurunan komplikasi karena dapat meningkatkan aksesibilitas, kenyamanan, dan kualitas layanan kesehatan. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antara telemedicine dan kepatuhan pasien serta penurunan komplikasi.

Penelitian yang dilakukan oleh pal et al. di tahun 2016 menemukan bahwa pasien yang menggunakan telemedicine untuk pengelolaan diabetes memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi terhadap pengobatan dan perawatan dibandingkan dengan pasien yang tidak menggunakan telemedicine. Penelitian ini juga menemukan bahwa pasien yang menggunakan telemedicine memiliki penurunan risiko komplikasi yang lebih besar dibandingkan dengan pasien yang tidak menggunakan telemedicine.

Telemedicine dapat berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pasien dalam berobat dan penurunan komplikasi karena dapat meningkatkan aksesibilitas, kenyamanan, dan kualitas layanan kesehatan. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antara telemedicine dan kepatuhan pasien serta penurunan komplikasi.

Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Wade et al. (2016) menemukan bahwa pasien yang menggunakan telemedicine untuk pengelolaan diabetes memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi terhadap pengobatan dan perawatan dibandingkan dengan pasien yang tidak menggunakan telemedicine. Penelitian ini juga menemukan bahwa pasien yang menggunakan telemedicine memiliki penurunan risiko komplikasi yang lebih besar dibandingkan dengan pasien yang tidak menggunakan telemedicine.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Bashshur et al. (2016) menemukan bahwa telemedicine dapat mengurangi jumlah kunjungan ke unit gawat darurat dan rawat inap, serta meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan dan perawatan. Penelitian ini juga menemukan bahwa telemedicine dapat meningkatkan kualitas hidup pasien dan mengurangi biaya perawatan. (banshur, n.d.)

## SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan telemedicine sangat bermanfaat untuk meningkatkan kepuasan pasien, kepatuhan dan loyalitas pasien. Namun penelitian ini memiliki keterbatasan karena sulit mendapatkan jurnal penuh akibat keterbatasan dana. Penelitian di Indonesia mengenai manfaat telemedicine juga sangat sulit ditemukan.

## SARAN

Penelitian lanjutan diperlukan untuk menegaskan manfaat telemedicine dengan sampel di negara berkembang atau bahkan daerah perifer.

## DAFTAR PUSTAKA

Kementerian Kesehatan RI. (2019). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2018. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.

- Badan Pusat Statistik. (2020). Persentase Penduduk Msikin September 2019. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Kementerian Kesehatan RI. (2018). Riset Kesehatan Dasar 2018. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Widyahening, I. S., & Kurniawan, H. (2019). Telemedicine in Indonesia: Current Situation and Future Development. *Acta Medica Indonesian*, 51(1), 70-74.
- World Health Organization. (2010). Telemedicine: Opportunities and Developments in Member States. Geneva: World Health Organization.
- Khoja, S., Durrani, H., Seottt, R. R., & Sajwani, A. (2011). Conceptual framework for development of comprehensive e-health evaluation tool. *Telemedicine and e-Health*, 17(8), 689-694.
- Bashshur, R. L., Shannon, G. W., & Krupinski, E. A. (2011). The taxonomy of telemedicine. *Telemedicine and e-Health*, 17(6), 484-494.
- Wootton, R. (2012). Telemedicine: a cautious welcome. *The Lancet*, 379(9830), 775-776
- Whitten, P., & Holtz, B. (2008). Provider and patient satisfaction with the use of telemedicine: overview and rationale for cautious enthusiasm. *Journal of Postgraduate Medicine*, 54(4), 253-258.
- A.K. Patel et al. Telemedicine and its impact on the quality of healthcare delivery: "A systematic review". 2019. *Journal of Telemedicine and Telecare*.
- A.M. Almathami et al. Telemedicine and Patient satisfaction: A systematic review and narrative analysis. 2019. oleh BMJ Open.
- K. Patel et al Telemedicine and hospital length of stay: A systematic review" 2019. *Journal of Telemedicine and Telecare*.