


Pengaruh Layanan Poliklinik *Online Telemedicine* Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Khusus Kelas A Jakarta

¹⁾Taupik Nurrohman, ²⁾Ratna Indrawati

^{1,2)}Magister Manajemen, Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

Email : taupik.nurrohman@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Telemedicine Harapan Diskonfirmasi Kinerja Loyalitas Kepuasan Pasien	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan <i>telemedicine</i> poliklinik <i>online</i> terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Kelas A Jakarta yang dilakukan dengan cara survei pada bulan April 2023 kepada pasien-pasien poliklinik <i>online</i> . Model penelitian menerapkan dari penelitian sebelumnya dengan menambahkan variabel loyalitas, pengambilan data responden dilakukan secara <i>purposive sampling</i> dengan responden 189 pasien Poliklinik <i>online</i> . Setelah data terkumpul maka diolah dengan metode <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i> yang menggunakan <i>software</i> aplikasi SmartPLS. Beberapa temuan dalam penelitian ini bahwa penggunaan <i>telemedicine</i> memiliki pengaruh positif terhadap variabel Harapan (<i>Expectation</i>), Diskonfirmasi (<i>Disconfirmation</i>), Kinerja (<i>Performance</i>), Kesenangan (<i>Enjoyment</i>) yang berkontribusi untuk memprediksi Kepuasan (<i>Satisfaction</i>) pasien pada poliklinik <i>online</i> . Dari 9 Hipotesis yang dikembangkan semua hipotesis berpengaruh positif. Model hasil ini memiliki akurasi yang besar sehingga perlu dikembangkan pada penelitian. Terdapat rekomendasi yang menyarankan kepada manajemen rumah sakit dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.
	ABSTRACT
Keywords: Telemedicine Expectation Disconfirmation Performance Loyalty Patient Satisfaction	<p>This research aims to determine the impact of online telemedicine services on patient satisfaction at Jakarta Class A Special Heart Hospital. The study was conducted through a survey in April 2023 among patients of the online outpatient clinic. The research model is based on a previous study, with the addition of the loyalty variable. Data collection was carried out using purposive sampling, involving 189 patients of the online outpatient clinic. Once the data was collected, it was analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with the SmartPLS software application. Several findings emerged from this study. Firstly, the use of telemedicine has a positive influence on the variables of Expectation, Disconfirmation, enjoyment and Performance, which contribute to predicting patient Satisfaction in the online outpatient clinic. All nine developed hypotheses showed a positive impact. The resulting model demonstrates high accuracy and therefore warrants further development in future research. There are recommendations for the hospital management as well as suggestions for future research.</p> <p>This is an open access article under the CC-BY-SA license.</p> 

I. PENDAHULUAN

Dalam dua tahun terakhir ini, adanya pergeseran signifikan dalam cara layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. perubahan besar tersebut adalah pergeseran menuju penggunaan teknologi *telemedicine*, hal ini telah membuka pintu bagi pasien yang sulit mengakses layanan kesehatan *telemedicine* karena keterbatasan geografis atau finansial. Sistem pelayanan medis kesehatan berbasis teknologi digital yang diterapkan yaitu pelayanan kesehatan *telemedicine* poliklinik *online* ini merupakan suatu alternatif potensial agar kualitas layanan terhadap kepuasan serta loyalitas pasien dapat terjaga dengan baik. Menurut Zarei *et al.* (2012) kepuasan pasien merupakan hal penting sebagai evaluasi atau penilaian subjektif terhadap pengalaman dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan. penurunan 17,45 % pada poliklinik *online* dari tahun 2021 sebanyak 2.428 pasien ke tahun 2022 menjadi 2.005 di Rumah Sakit Khusus Kelas A Jakarta menunjukkan adanya masalah yang dapat disebabkan oleh rendahnya kualitas layanan dan tingkat loyalitas, karena berdasarkan penelitian Indrawati *et al.* (2020) loyalitas pasien menjadi faktor kunci dalam mencapai keberhasilan dan keuntungan bagi rumah sakit. Oleh karena itu, penurunan jumlah kunjungan pasien di poliklinik rumah sakit merupakan masalah yang serius. Peneliti Zobair *et al.* (2021) menggunakan variabel

5125

harapan, diskonfirmasi, kesenangan serta kinerja untuk menganalisis kepuasan terhadap kualitas pelayanan *telemedicine*, berkaitan dengan hal tersebut dengan berkurangnya pasien pada pelayanan poliklinik *online* ini menjadi persoalan yang perlu diteliti lebih lanjut. Kualitas pelayanan sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan loyalitas. sejalan dengan kesimpulan pada penelitiannya Syah *et al.* (2021) bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin besar tingkat pengaruh kepuasan pasiennya.

Beberapa peneliti sebelumnya telah membahas hubungan saling berkaitan antara harapan, diskonfirmasi dengan kepuasan, semakin tinggi harapan dan tingkat diskonfirmasi positif terhadap layanan maka tingkat kepuasan cenderung lebih tinggi (Ghofar *et al.*, 1988; Lankton & Wilson, 2007 dan Zobair *et al.*, 2019). Penelitian mengenai kepuasan dari Gustke *et al.* (2000), Nguyen *et al.* (2020), Tonks & Smith, (1996) mengungkapkan bahwa pasien merasa puas dengan layanan *telemedicine*. Survei yang dilakukan oleh Sesilia (2020) dengan objek pasien pengguna *telemedicine* (alodoc dan alodokter) pada penelitiannya mengatakan bahwa 78% mengaku puas dan tidak mengunjungi Rumah sakit, 65,5% partisipan mengungkapkan menjadi lebih sering berkonsultasi melalui pelayanan *telemedicine*. Selain itu, variabel kinerja terhadap kepuasan diteliti oleh Acharya & Rai (2016), Brennan *et al.* (1999), Collins & Bowns (2000) dan Huston & Burton (1997) menemukan bahwa 29% data responden mendapati kesulitan saat menggunakan aplikasi, kendala lain yang ditemukan berupa ketidakjelasan informasi dan adanya gangguan saluran internet, tetapi pada penelitian lainnya pasien lebih menyukai konsultasi langsung karena sentuhan bagian penting dari konsultasi. Pada penelitian Bullock *et al.* (2017) mengungkapkan bahwa dari sampel masyarakat yang disurvei menolak menggunakan pengobatan jarak jauh meskipun ada ketidaknyamanan dari kunjungan langsung. Pada penelitian Sesilia (2020) mengatakan bahwa *telemedicine* secara efektif dapat memenuhi kepuasan secara waktu dan hemat biaya bagi pasien. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Tiara *et al.* (2022) ditemukan bahwa sebanyak 53,7% responden merasa nyaman atau senang menggunakan *telemedicine*, sementara 51,9% dari mereka menyatakan keinginan untuk memanfaatkan kembali pelayanan tersebut dimasa yang akan datang. Peneliti Uscher & Pines *et al.* (2020) menyatakan bahwa tingkat adopsi *telemedicine* di Amerika Serikat pada tahun 2019 \leq 20%. Pada jurnal Bros *et al.* (2018) juga memberikan bukti yang menggambarkan kesiapan untuk menggeneralisasikan kepuasan pada layanan *telemedicine*, tapi pada penelitiannya *telemedicine* diterima dengan baik pada negara maju. Hubungan kepuasan terhadap loyalitas telah diteliti bahwa pengobatan melalui *telemedicine* para responden merasa senang atau puas dan akan merekomendasikan layanan tersebut kepada kerabatnya (Acharya & Rai, 2016; Sharma & Sharma, 2021).

Grand teori pada penelitian kepuasan melibatkan beberapa konsep, yang pertama harapan dan diskonfirmasi, berfokus pada perbandingan antara harapan pasien terhadap layanan *telemedicine* dengan pengalaman langsung yang dialami mereka. berikutnya konsep kesenangan berfokus pada pengaruh emosional atau perasaan positif yang dirasakan oleh pasien selama menggunakan layanan *telemedicine*. Teori kinerja ini mencakup evaluasi pasien terhadap kinerja atau performa layanan *telemedicine*, dan terakhir loyalitas berkaitan dengan kecenderungan pasien untuk tetap menggunakan layanan *telemedicine* dari rumah sakit yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin mengeksplorasi lebih mendalam mengenai hubungan harapan, diskonfirmasi, kinerja, kesenangan, terhadap kepuasan serta loyalitas, dengan fokus utama pada pasien jantung. tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan *telemedicine* poliklinik *online*, Konsep ini terinspirasi dari penelitian Zobair *et al.* (2021) mengenai kepuasan *telemedicine*. Selanjutnya bagi praktisi bisnis khususnya manajemen Rumah sakit, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan analisa, monitoring dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan *telemedicine* poliklinik *online* di Rumah sakit tersebut.

II. METODE PENELITIAN

Sebagai penelitian kuantitatif, studi ini menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM), menggunakan SPSS 25 dan SmartPLS 3.0 untuk pengolahan serta analisis data. Peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas dengan analisis faktor menggunakan SPSS. Nilai pengukuran *Kaiser Meyer-Olkin* (KMO) dan *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) digunakan dalam uji validitas. Jika Nilai KMO dan MSA di atas 0,5 menunjukkan analisis faktor sudah sesuai. Uji reliabilitas menggunakan pengukuran Cronbach's Alpha. Nilai Cronbach's Alpha $>$ 0,7 atau mendekati 1 menunjukkan uji reliabilitas semakin baik (Hair *et al.*, 2014).

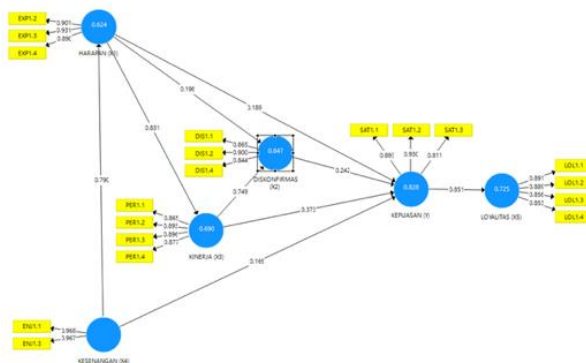
Populasi untuk data penelitian ini adalah seluruh pasien-pasien kardiologi yang tersebar diseluruh Indonesia yang telah menggunakan jasa kesehatan pelayanan *telemedicine* poliklinik *online* di Rumah Sakit Khusus Kelas A Jakarta.

Metode *Purposive sampling* kepada pasien poliklinik *online* yang menggunakan layanan tersebut pada bulan Januari - Februari 2023. Dalam penentuan jumlah *sample* sesuai penjelasan dengan Hair *et al* (2014) adalah 5-10 kali dari pertanyaan kuesioner. Untuk mendapatkan data yang akurat tersebut peneliti menggunakan metode survei, dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari 22 pertanyaan kepada 210 nomor kontak pasien poliklinik *online* melalui aplikasi *whatsapp* dan *google form*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pasien yang menggunakan pelayanan poliklinik *online* menjadi data responden pada penelitian ini, data yang dikumpulkan yaitu pasien yang terdaftar pada bulan Januari – Februari 2023. Dari 210 responden yang terkumpul sebanyak 189 responden, jumlah mayoritas pasien laki-laki sebanyak 57,6 % dan perempuan 42,4 %. Pasien dengan usia di bawah ≤ 25 tahun (54%) menjadi pasien terbanyak di bandingkan dengan pasien dewasa di atas usia 26 tahun sebanyak 46 %, dengan tempat tinggal terbanyak berada di daerah Jawa sebesar 52,9 %. Data responden selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 4.

Sebelum pengujian hipotesis, dilakukan Uji Validitas dan Reliabilitas konstruks yang mensyaratkan nilai *loading factor* dari Pengolahan dengan SmartPLS 3.0 adalah $\geq 0,7$. Pada penelitian ini pengukuran validitas konstruk yang dilakukan adalah uji *covergent validity (loading factor)*, *Composite reliability (CR)* dan *Average Variance Extraced (AVE)*. Tahap awal pengujian adalah *convergent validity* untuk mengukur validitas indikator refleksi dengan melihat nilai *outer loading* setiap variabel. Hasil pengolahan data kuesioner ada indikator yang memiliki *loading factor* kurang dari 0,7 yaitu variabel harapan indikator EXP.1.1 maka indikator ini akan di hilangkan. Model dari penelitiannya sebagai berikut:



Gambar 1. Path Diagram T- Value

Uji struktural juga dilakukan pada penelitian ini untuk mengetahui nilai R^2 yang berfungsi menjelaskan seberapa besar kemampuan variabel independent untuk menjelaskan variabel dependennya. Dari hasil pengolahan output diatas didapatkan nilai pada *R Square Adjusted* variabel kepuasan sebesar 0,825 atau 85 % ini menjelaskan bahwa harapan, diskonfirmasi dan kinerja berpengaruh pada kepuasan layanan *telemedicine* poliklinik *online*, model ini sudah baik atau kategori kuat dalam menjelaskan variabel-variabel pada penelitian.

Tabel 1. Uji Hipotesis Model Penelitian

Hubungan	T Statistik (1,97)	P Values (0,05)
Harapan berpengaruh positif terhadap Kepuasan	2,916	0,004
Harapan berpengaruh positif terhadap Diskonfirmasi	4,873	0,000
Harapan berpengaruh positif terhadap Kinerja	27,750	0,000
Kinerja berpengaruh positif terhadap Kepuasan	4,416	0,000
Kinerja berpengaruh positif terhadap Diskonfirmasi	19,431	0,000
Diskonfirmasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan	2,796	0,005
Kesenangan berpengaruh Positif terhadap Kepuasan	3,288	0,001

Kesenangan berpengaruh positif terhadap Harapan	26,941	0,000
kepuasan berpengaruh Positif terhadap Loyalitas	39,243	0.000

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai T-value atau P-value. hipotesis bisa diterima jika nilai P-value < 0,05 dan untuk nilai T-value data dianggap mendukung hipotesis jika lebih dari 1,97 Berdasarkan tabel uji hipotesis diatas, diketahui bahwa semua hipotesis memiliki nilai T-Value diatas 1,97 sehingga data mendukung hipotesis penelitian yang di bangun.

Hasil pertama penelitian ini pada rumah sakit khusus kelas A menunjukkan adanya pengaruh positif dari variabel harapan terhadap kepuasan, analisis data menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif yang signifikan antara harapan pasien terhadap pelayanan poliklinik *online* dan tingkat kepuasan, Pasien yang memiliki harapan tinggi akan lebih cepat meningkat kepuasannya karena ekspektasi yang sesuai dengan hasil, motivasi untuk mencari dan menggunakan layanan *telemedicine* dan respons positif terhadap manfaat yang diberikan oleh layanan tersebut. Hasil ini konsisten dengan teori harapan-kepuasan sebelumnya yang menyatakan bahwa ketika harapan pasien terpenuhi, maka kepuasan akan meningkat (Kahlenberg *et al.*, 2018; Lankton & Wilson, 2007). Dalam konteks *telemedicine* poliklinik *online*, harapan pasien dapat mencakup faktor-faktor seperti kemudahan akses pada saat pendaftaran, kualitas komunikasi dengan dokter dan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan ini efisien mengurangi kebutuhan akan perjalanan fisik dan efektif yang memungkinkan dokter mendiagnosis pasien tanpa pertemuan tatap muka langsung di Rumah Sakit. Dalam situasi darurat medis di mana waktu sangat penting, layanan poliklinik *online* dapat digunakan untuk memberikan konsultasi segera kepada pasien, ini memungkinkan pemberian instruksi awal, penilaian dan saran yang tepat sebelum bantuan medis langsung tiba di tempat kejadian.

Temuan selanjutnya pada rumah sakit khusus kelas A membuktikan harapan juga memiliki dampak positif terhadap diskonfirmasi. Dalam pelayanan poliklinik *online*, diskonfirmasi dapat terjadi jika pasien merasa bahwa harapan mereka terhadap pelayanan tidak terpenuhi atau tidak memenuhi standar yang diharapkan. Menurut Zarei *et al.* (2012) Faktor-faktor seperti kesalahan diagnosis, ketidaksesuaian perawatan, atau ketidakmampuan penyedia layanan untuk memberikan solusi yang baik dapat menyebabkan diskonfirmasi. Oleh karena itu, penyedia layanan poliklinik *online* perlu memastikan bahwa informasi yang diberikan dapat membantu mereka memahami proses dan hasil yang diharapkan pasien.

Hasil ketiga pada rumah sakit khusus kelas A menunjukkan bahwa variabel harapan berpengaruh positif terhadap kinerja, dalam pelayanan poliklinik *online*, kinerja pelayanan dapat mencakup faktor-faktor seperti responsivitas, kecepatan akses, keakuratan diagnosis, kemudahan penggunaan alat komunikasi, dan kepuasan pasien secara keseluruhan. Sebuah penjelasan dari Lankton *et al.* (2014) bahwa kinerja yang baik dalam pelayanan menjadi kunci untuk menciptakan pengalaman yang positif dan memuaskan bagi pasien. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi harapan pasien terhadap pelayanan poliklinik *online* semakin baik kinerja pelayanan yang mereka alami. Harapan pasien terhadap responsivitas dan kecepatan akses dalam pelayanan dapat mempengaruhi kinerja pelayanan, pasien yang memiliki harapan tinggi terhadap responsivitas yang cepat dan akses yang mudah ke layanan tersebut cenderung mengharapkan kinerja pelayanan yang lebih baik. Pelayanan poliklinik *online* mengatasi batasan jarak geografis pasien yang tinggal di daerah terpencil atau sulit dijangkau dapat mengakses layanan kesehatan berkualitas tanpa harus melakukan perjalanan jauh, pasien tidak perlu menghabiskan biaya perjalanan untuk mengunjungi fasilitas kesehatan, ini dapat mengurangi beban finansial yang terkait dengan biaya transportasi, penginapan, dan kehilangan waktu kerja yang dihabiskan untuk perjalanan.

Selanjutnya, temuan pada rumah sakit khusus kelas A ini membuktikan bahwa variabel kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan (Kurniawan & Anindita, 2021; Lankton *et al.*, 2014) yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kinerja pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dialami oleh pasien. Karena pasien yang mengalami kinerja pelayanan yang baik cenderung memberikan penilaian yang lebih positif terhadap kepuasan mereka terhadap pelayanan tersebut.

Hasil kelima dari penelitian ini di rumah sakit khusus kelas A membuktikan bahwa variabel kinerja berpengaruh positif terhadap diskonfirmasi, sesuai dengan penelitian Zobair *et al.* (2021) bahwa semakin tinggi tingkat kinerja pelayanan, semakin rendah tingkat diskonfirmasi negatif yang dialami oleh pasien. Pasien yang mengalami kinerja pelayanan yang buruk cenderung mengalami tingkat diskonfirmasi negatif yang lebih tinggi. Beberapa faktor dapat mempengaruhi tingkat diskonfirmasi pelayanan poliklinik *online*,

faktor-faktor ini meliputi responsivitas yang lambat dari penyedia layanan, kesalahan dalam proses diagnosis atau perawatan, kurangnya komunikasi yang efektif antara pasien dan dokter, dan ketidakmampuan penyedia layanan untuk memberikan solusi yang memadai seperti contoh kebutuhan waktu dalam proses pengiriman obat serta adanya kekhawatiran pada saat edukasi cara meminum obat tidak tersampaikan ke pasien.

Hasil ke enam pada rumah sakit khusus kelas A menunjukkan dikonfirmasi berpengaruh positif terhadap kepuasan, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya Zobair *et al.* (2021) yang menyatakan bahwa dikonfirmasi berpengaruh positif terhadap kepuasan, bahwa semakin tinggi tingkat diskonfirmasi negatif yang dialami oleh pasien, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang mereka alami terhadap pelayanan telemedicine. Pasien yang mengalami diskonfirmasi negatif pelayanan telemedicine cenderung memberikan penilaian yang lebih rendah terhadap kepuasan mereka terhadap pelayanan tersebut, begitu juga sebaliknya jika Pasien yang mengalami diskonfirmasi positif pelayanan telemedicine cenderung memberikan penilaian yang lebih tinggi terhadap kepuasan mereka terhadap layanan telemedicine.

Selanjutnya, dalam penelitian ini di Rumah sakit khusus kelas A menunjukkan bahwa variabel kesenangan (*enjoyment*) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien pada layanan telemedicine. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya Lankton & Wilson (2007) yang mengaitkan kepuasan pasien dengan tingkat kepuasan atau kenyamanan yang dirasakan oleh pasien selama menggunakan *telemedicine*. Penemuan ini menunjukkan bahwa pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan selama menggunakan telemedicine dapat berdampak langsung pada kepuasan pasien. Karena pasien yang merasa senang dan menikmati penggunaan *telemedicine* cenderung memiliki persepsi yang positif terhadap pelayanan yang diberikan dan lebih puas dengan pengalaman mereka secara keseluruhan. Faktor kesenangan ini dapat terkait dengan kemudahan penggunaan, kenyamanan saat interaksi antara pasien dan tenaga medis melalui platform telemedicine, serta keefektifan pelayanan yang diberikan. Persepsi positif ini kemudian dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan mereka. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pemanfaatan telemedicine. Implikasi praktis dari temuan ini adalah pentingnya menyediakan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan bagi pasien selama penggunaan telemedicine, dengan tujuan meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan telemedicine yang disediakan.

Hasil ke delapan di Rumah Sakit khusus kelas A membuktikan bahwa kesenangan berpengaruh positif terhadap harapan, ini menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel kesenangan dan harapan pada pelayanan poliklinik *online*. Karena hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kesenangan yang dialami oleh pasien dalam menggunakan layanan, semakin tinggi tingkat harapan yang mereka miliki terhadap pelayanan tersebut. ini sejalan dengan penelitian sebelumnya Zobair *et al.* (2021) pasien yang merasa senang dan puas dengan pengalaman menggunakan layanan telemedicine cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap layanan tersebut di masa depan. Upaya harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan penyedia layanan, memberikan solusi yang efektif, dan memastikan bahwa layanan tersebut memenuhi kebutuhan pasien dengan baik.

Terakhir, di Rumah Sakit khusus kelas A dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pasien pada layanan *telemedicine* poliklinik *online*. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya Liu *et al.* (2021) yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi pada pasien berkontribusi pada tingkat loyalitas yang lebih tinggi. Penemuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan *telemedicine* dapat menjadi faktor penting dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pasien. Karena pasien yang puas dengan pengalaman *telemedicine* cenderung lebih untuk tetap memilih layanan tersebut di masa depan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Faktor kepuasan ini dapat terkait dengan aspek-aspek seperti kepercayaan terhadap layanan, kualitas pelayanan yang diberikan, keterpenuhan harapan pasien, kemudahan akses, dan kualitas interaksi antara pasien dan tenaga medis melalui *telemedicine*. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien dalam pemanfaatan *telemedicine*.

Dalam penelitian ini, peneliti mengidentifikasi kesenjangan terkait dengan penelitian sebelumnya yang belum memasukkan variabel loyalitas serta objek penelitian yang berbeda sebagai indikator kepuasan pasien *telemedicine*. Kepuasan pasien tidak hanya ditinjau dari perspektif harapan, diskonfirmasi, kinerja, dan kesenangan, tetapi juga melibatkan pertimbangan loyalitas pasien terhadap layanan *telemedicine*. Variabel loyalitas memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang kepuasan pasien, termasuk niat pasien untuk menggunakan kembali layanan *telemedicine* di masa depan. Implikasi praktis dari temuan ini adalah

pentingnya menjaga dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien sebagai upaya untuk membangun loyalitas dan hubungan jangka panjang dengan pasien dalam konteks layanan *telemedicine*.

Dalam diskusi penelitian terkait kepuasan pasien *telemedicine*, perlu ditekankan bahwa kesejangan atau perbedaan utama dari penelitian ini terletak pada objek penelitiannya yang khusus, yaitu pasien jantung. Berbedanya populasi pasien yang diteliti menjadi aspek penting dalam konteks *telemedicine*, karena kondisi medis tertentu seperti penyakit jantung dapat mempengaruhi persepsi dan pengalaman pasien terhadap layanan *telemedicine*.

Penelitian sebelumnya mungkin belum secara khusus mengeksplorasi aspek kepuasan pasien *telemedicine* dari sudut pandang populasi pasien jantung. Kondisi kesehatan yang unik ini dapat memengaruhi kebutuhan, harapan, dan tantangan yang dihadapi pasien dalam menggunakan layanan *telemedicine*. Dengan fokus pada pasien jantung, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana *telemedicine* dapat menjadi solusi yang efektif dalam mengatasi tantangan pelayanan kesehatan bagi kelompok pasien ini.

Hasil penelitian kami dapat memberikan kontribusi penting dalam memahami keefektifan dan penerimaan *telemedicine* oleh pasien jantung, serta mengidentifikasi area perbaikan yang spesifik yang mungkin dibutuhkan untuk memastikan pelayanan yang lebih baik bagi kelompok pasien ini. Dengan mengisi celah pengetahuan ini, penelitian kami dapat memberikan panduan praktis bagi penyedia layanan kesehatan dan pengambil kebijakan dalam mengimplementasikan *telemedicine* dengan lebih baik untuk pasien jantung.

Dengan menunjukkan adanya tren positif dalam adopsi *telemedicine* oleh pasien dan kepuasan mereka terhadap layanan tersebut. Penemuan ini mengindikasikan bahwa *telemedicine* memiliki potensi untuk menjadi alternatif yang efektif dalam memberikan pelayanan kesehatan, terutama dalam situasi yang membatasi akses langsung ke fasilitas medis.

Meskipun hasil penelitian kami menunjukkan perkembangan positif, peneliti tetap mengakui pentingnya melakukan penelitian lebih lanjut untuk memahami secara komprehensif faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam penggunaan *telemedicine*. Dengan demikian dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dan memastikan bahwa layanan *telemedicine* dapat memberikan manfaat maksimal bagi pasien dan sistem kesehatan secara keseluruhan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan keseluruhan hasil yang diperoleh, dalam pencarian kepuasan pasien melalui pelayanan *telemedicine* poliklinik *online* khususnya pada pasien jantung, semua hipotesis yang dibangun dalam penelitian ini berhasil dibuktikan dengan menunjukkan terdapat hubungan positif antara Harapan dengan Kepuasan, Harapan dengan Diskonfirmasi, Harapan dengan Kinerja, Kinerja dengan kepuasan, Kinerja dengan Diskonfirmasi, Diskonfirmasi dengan Kepuasan, Kesenangan dengan Harapan, Kesenangan dengan kepuasan dan Loyalitas dengan Kepuasan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan *telemedicine* poliklinik *online* terhadap kepuasan pasien, secara umum poliklinik *online* efektif dan efisien akan tetapi interaksi tatap muka dengan dokter sering kali penting untuk beberapa kondisi medis. Beberapa prosedur atau pemeriksaan fisik tidak dapat dilakukan melalui pelayanan poliklinik *online*, sehingga ada keterbatasan dalam diagnosis atau pengobatan tertentu.

Adanya penurunan jumlah pasien pada pelayanan poliklinik bukan karena rendahnya tingkat loyalitas pada penelitian ini, dengan menunjukkan bahwa variabel loyalitas memiliki nilai signifikan terhadap kepuasan, maka hal ini mungkin menunjukkan bahwa adanya faktor lain yang mengakibatkan penurunan pasien, seperti dicabutnya kebijakan pembatasan jumlah kunjungan langsung pada pelayanan poliklinik yang diakibatkan oleh pandemi Covid-19, sehingga pasien sebelumnya yang cenderung lebih mencari alternatif pelayanan kesehatan lainnya seperti pada penggunaan pelayanan medis kesehatan poliklinik *online* berangsur kembali ke pelayanan poliklinik.

DAFTAR PUSTAKA

- Acharya, R., & Rai, J. (2016). Evaluation of patient and doctor perception toward the use of telemedicine in Apollo Tele Health Services, India. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 5(4), 798. <https://doi.org/10.4103/2249-4863.201174>
- Brennan, J. A., Kealy, J. A., Gerardi, L. H., Shih, R., Allegra, J., Sannipoli, L., & Lutz, D. (1999). *Edicine in the Em Ergency Departm Ent : a Random*. 18–22.

- Bros, J. S., Poulet, C., Arnol, N., Deschaux, C., Gandit, M., & Charavel, M. (2018). Acceptance of Telemonitoring among Patients with Obstructive Sleep Apnea Syndrome: How is the Perceived Interest by and for Patients? *Telemedicine and e-Health*, 24(5), 351–359. <https://doi.org/10.1089/tmj.2017.0134>
- Bullock, D. R., Vehe, R. K., Zhang, L., & Correll, C. K. (2017). Telemedicine and other care models in pediatric rheumatology: An exploratory study of parents' perceptions of barriers to care and care preferences. *Pediatric Rheumatology*, 15(1), 4–11. <https://doi.org/10.1186/s12969-017-0184-y>
- Collins, K., & Bowns, P. N. I. (2000). *Patient satisfaction in telemedicine*. 44(0), 81–85.
- Ghofar, A., Islam, S. M. N., Yoo, W. S., Lee, Y., Park, J. K., Zeithaml, Berry, & Parasunaman. (1988). The nature and determinants of customer expectations of services.pdf. *Contributions to Management Science*, 17(2), 1–12.
- Gustke, S. S., Balch, D. C., West, V. L., & Rogers, L. O. (2000). Patient satisfaction with telemedicine. *Telemedicine Journal*, 6(1), 5–13. <https://doi.org/10.1089/107830200311806>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2014). Rethinking some of the rethinking of partial least squares. *European Journal of Marketing*, 53(4), 566–584. <https://doi.org/10.1108/EJM-10-2018-0665>
- Huston, J. L., & Burton, D. C. (1997). Patient satisfaction with multispecialty interactive teleconsultations. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 3(4), 205–208. <https://doi.org/10.1258/1357633971931174>
- Indrawati, R., Yanuar, T., & Syah, R. (2020). *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust and Customer Loyalty in Pediatric Polyclinic Services at H Private Hospital, East Jakarta, Indonesia*. 04(02), 105–111.
- Kahlenberg, C. A., Nwachukwu, B. U., McLawhorn, A. S., Cross, M. B., Cornell, C. N., & Padgett, D. E. (2018). Patient Satisfaction After Total Knee Replacement: A Systematic Review. *HSS Journal*, 14(2), 192–201. <https://doi.org/10.1007/s11420-018-9614-8>
- Kurniawan, R., & Anindita, R. (2021). Impact of Perceived Supervisor Support and Rewards and Recognition Toward Performance Through Work Satisfaction and Employee Engagement in Employee Marketing Banks. *Business and Entrepreneurial Review*, 21(1), 171–192. <https://doi.org/10.25105/ber.v21i1.9280>
- Lankton, N. K., & McKnight, H. D. (2012). Examining two expectation disconfirmation theory models: Assimilation and asymmetry effects. *Journal of the Association for Information Systems*, 13(2), 88–115. <https://doi.org/10.17705/1jais.00285>
- Lankton, N., McKnight, D. H., & Thatcher, J. B. (2014). Incorporating trust-in-technology into Expectation Disconfirmation Theory. *Journal of Strategic Information Systems*, 23(2), 128–145. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2013.09.001>
- Lankton, & Wilson. (2007). Factors Influencing Expectations of e-Health Services within a Direct-Effects Model of User Satisfaction. *e-Service Journal*, 5(2), 85. <https://doi.org/10.2979/esj.2007.5.2.85>
- Lee, E. M., Park, S. Y., Rapert, M. I., & Newman, C. L. (2012). Does perceived consumer fit matter in corporate social responsibility issues? *Journal of Business Research*, 65(11), 1558–1564. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2011.02.040>
- Liu, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *Inquiry (United States)*, 58. <https://doi.org/10.1177/00469580211007221>
- Nguyen, M., Waller, M., Pandya, A., & Portnoy, J. (2020). A Review of Patient and Provider Satisfaction with Telemedicine. *Current Allergy and Asthma Reports*, 20(11). <https://doi.org/10.1007/s11882-020-00969-7>
- Sesilia, A. P. (2020). Patient satisfaction use Technological Health Service (Tele- Health)during the COVID-19 pandemic: Mediating effect of Quality Health Service. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan*, 1(3), 251–260.
- Sharma, A., & Sharma, S. (2021). Telemedicine Effectiveness and its impact on Patient Satisfaction and loyalty. *Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology*, 18(9), 178–186.
- Syah, T. Y., Rahmat, & Wijoyo, C. K. (2021). *Service Quality and Customer Satisfaction at WOM a Private Hospital in Indonesia*. 10(April), 22–34.
- Tiara, K., Antonio, F., Besar, G., Pascasarjana, S., Universitas, M., & Harapan, P. (2022). *Machine Translated by Google The Influence of Telemedicine Use on Patient Loyalty Mediated by Patient Trust and Satisfaction: A Study in State-Owned Hospitals in Indonesia Indonesia*. 6754, 2326–2341.
- Tonks, A., & Smith, R. (1996). Information in practice. *British Medical Journal*, 313(7055), 438. <https://doi.org/10.1136/bmj.313.7055.438>
- Uscher-Pines, L., Cantor, J., Huskamp, H. A., Mehrotra, A., Busch, A., & Barnett, M. (2020). Adoption of telemedicine services by substance abuse treatment facilities in the U.S. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 117(June), 108060. <https://doi.org/10.1016/j.jsat.2020.108060>
- Zarei, A., Arab, M., Froushani, A. R., Rashidian, A., & Tabatabaei, S. M. G. (2012). Service quality of private hospitals: The Iranian Patients' perspective. *BMC Health Services Research*, 12(1). <https://doi.org/10.1186/1472-6963-12-31>
- Zobair, K. M., Sanzogni, L., Houghton, L., & Zahidul Islam, M. (2021). Forecasting care seekers satisfaction with telemedicine using machine learning and structural equation modeling. In *PLoS ONE* (Vol. 16, Nomor 9 September). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0257300>

Zobair, K. M., Sanzogni, L., & Sandhu, K. (2019). Expectations of telemedicine health service adoption in rural Bangladesh. *Social Science and Medicine*, 238(May 2019), 112485. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2019.112485>