

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEHAMILAN BERBASIS TELEMEDICINE MASA PANDEMI COVID-19

Ely yusti,^{1*} Eti sulastris,² Annisa Konita³

¹Dosen D III Kebidanan Universitas Muhammadiyah Bogor Raya,²Mahasiswa D III Kebidanan Universitas Muhammadiyah Bogor Raya

Email: elyyusti@umbogorraya.ac.id

Abstract

Introduction: Telemedicine, which uses information and communication technology to provide advanced health services, has proven to be a crucial tool in reducing viral transmission by weakening physical bonds. However, questions about its impact on patient compliance arise, particularly in the context of pandemi that is exceedingly tense. **Aim:** Illustrate patient behavior about telemedicine-based health care during the COVID-19 pandemic. **Methodology:** Literature review using primary databases such as PubMed, Cochrane Library, and ScienceDirect. The inclusion criteria comprise studies that thoroughly assess patient satisfaction related to telemedicine use during pandemi COVID-19 and published in the English language **Results:** The study's selection of results indicates that patients who used telemedicine during the COVID-19 pandemic had a high satisfaction, as compared to the Skor Press Ganey. Factors such as increased risk of COVID-19 infection, ease of access, and economic growth have hindered patients' adoption of telemedicine

Keywords: Telemedicine, Satisfaction, Service, Pregnan, COVID-19

Pendahuluan:Telemedicine, yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan kesehatan jarak jauh, telah menjadi alat penting dalam mengurangi penyebaran virus dengan membatasi kontak fisik. Namun, pertanyaan tentang dampaknya terhadap kepuasan pasien muncul, terutama dalam konteks pandemi yang penuh ketidakpastian. **Tujuan:** Menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berbasis telemedicine selama pandemi COVID-19. **Metode:** Pencarian literatur di database utama seperti PubMed, Cochrane Library, dan ScienceDirect. Kriteria inklusi mencakup studi yang secara eksplisit mengevaluasi kepuasan pasien terkait dengan penggunaan telemedicine selama pandemi COVID-19 dan dipublikasikan dalam bahasa Inggris. **Hasil:** Hasil dari seleksi studi mengindikasikan bahwa pasien yang menggunakan telemedicine selama pandemi COVID-19 memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, sebagaimana diukur dengan Skor Press Ganey. Faktor-faktor seperti pengurangan risiko infeksi COVID-19, kemudahan akses, dan pertimbangan ekonomi telah mendukung adopsi telemedicine oleh pasien.

Kata Kunci : Telemedicine, Kepuasan, Pelayanan, Kehamilan, COVID-19

PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 telah memaksa sektor kesehatan untuk beradaptasi dengan kecepatan yang belum pernah terjadi sebelumnya, dengan telemedicine menjadi salah satu perubahan terbesar (Greenhalgh et al., 2020). Telemedicine, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan kesehatan jarak jauh, telah menjadi alat penting dalam mengurangi penyebaran virus dengan membatasi kontak fisik. Transformasi ini telah mendemonstrasikan potensi telemedicine dalam merespons tantangan yang belum pernah dihadapi sebelumnya dalam sistem kesehatan (Hollander & Carr, 2020).

Pergeseran cepat ke telemedicine menimbulkan pertanyaan tentang dampaknya terhadap kepuasan pasien, yang merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan kesehatan (Polinski et al., 2016). Kepuasan pasien terhadap telemedicine selama pandemi sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti aksesibilitas, keandalan teknologi, kualitas interaksi dengan penyedia layanan kesehatan, dan hasil klinis (Orlando et al., 2019). Oleh karena itu, memahami bagaimana telemedicine mempengaruhi aspek-aspek ini menjadi krusial.

Studi terpisah telah mengeksplorasi aspek-aspek berbeda dari kepuasan pasien dalam konteks telemedicine selama pandemi COVID-19, namun belum ada sintesis yang komprehensif yang menggabungkan temuan-temuan ini (Wosik et al., 2020). Sintesis seperti ini sangat penting untuk mendapatkan pemahaman yang lebih lengkap dan untuk membantu dalam pengembangan strategi yang dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam konteks layanan kesehatan jarak jauh.

Oleh karena itu, tujuan dari tinjauan pustaka sistematis ini adalah untuk menyatukan dan menganalisis literatur yang

tersedia mengenai dampak telemedicine terhadap kepuasan pasien selama pandemi COVID-19. Tinjauan ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, mengungkapkan kekuatan dan kelemahan layanan telemedicine saat ini, dan menawarkan rekomendasi bagi praktisi kesehatan dan pembuat kebijakan untuk meningkatkan layanan telemedicine di masa depan.

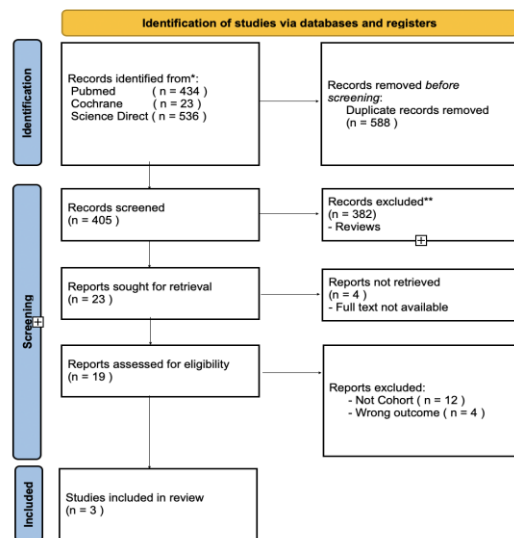
METODE

Pencarian literatur dilakukan dengan menggunakan kata kunci: ("Telemedicine" OR "Teleconsultation") AND ("COVID-19" OR "pandemic") AND ("satisfaction"). Proses pencarian literatur dilakukan pada tiga database utama: PubMed, Cochrane Library, dan Science Direct.

Kriteria inklusi untuk studi dalam tinjauan ini adalah: (1) Studi yang secara eksplisit mengevaluasi kepuasan pasien terkait dengan penggunaan telemedicine selama pandemi COVID-19; (2) Studi yang dipublikasikan dalam bahasa Inggris; (3) Studi yang tersedia secara penuh (full-text). Sebaliknya, kriteria eksklusi termasuk: (1) Studi yang tidak fokus pada kepuasan pasien; (2) Studi yang tidak terkait dengan penggunaan telemedicine selama pandemi COVID-19; (3) Abstrak konferensi, editorial, dan komentar.

Semua hasil yang diperoleh dari pencarian awal akan disaring terlebih dahulu melalui proses menurut diagram PRISMA 2020. Setelah penyeleksian, data dari studi yang terpilih akan diekstraksi dan disintesis. Analisis ini akan mencakup pengkategorian temuan, penilaian kualitas dan bias pada studi, dan pengidentifikasian tema utama yang muncul terkait dampak telemedicine pada kepuasan pasien selama pandemi COVID-19

HASIL



Tinjauan sistematis ini menginvestigasi dampak dari penggunaan videoconference atau telepon dalam praktek medis terkait dengan pasien. Hasil dari 3 studi yang dipilih dirangkum dalam **Tabel 1** di atas. Dalam studi yang dilakukan oleh Choi et al., 2021, di California, total 407 pasien otolaryngology diikutsertakan. Hasil menunjukkan bahwa rata-rata usia pasien yang menggunakan telemedicine adalah 56.3 tahun dengan standar deviasi 15.1, sedangkan yang datang langsung ke klinik adalah 54.7 tahun dengan standar deviasi 17.0. Meskipun demikian, studi ini menunjukkan bahwa nilai Press Ganey Score, sebuah indikator kepuasan pasien, lebih tinggi bagi pasien yang menggunakan telemedicine dibandingkan yang hadir secara langsung, dengan nilai P kurang dari 0.05, menunjukkan perbedaan yang signifikan.

Studi kedua oleh Ramaswamy et al., 2020, di New York, melibatkan jumlah sampel yang lebih besar, yaitu 38,609 pasien. Semua pasien berusia di atas 17 tahun. Dalam studi ini, sebanyak 1,432 pasien wanita dan 904 pasien pria memilih untuk menggunakan video conference untuk konsultasi otolaryngology.

Meskipun jumlahnya lebih kecil dibandingkan dengan pasien yang hadir secara langsung, yaitu 21,829 wanita dan 14,444 pria, nilai Press Ganey Score untuk grup video conference menunjukkan kepuasan yang hampir sama, dengan perbedaan yang sangat signifikan dengan nilai P kurang dari 0.01.

Studi ketiga oleh Eberly et al., 2020, di Pennsylvania, melibatkan 80.78 pasien dengan rata-rata usia lebih dari 17 tahun. Meskipun jumlah sampelnya lebih kecil dibandingkan dengan studi sebelumnya, studi ini menunjukkan tren yang serupa dalam pilihan metode konsultasi. Dengan nilai P kurang dari 0.01, hasil ini kembali mengkonfirmasi adanya preferensi pasien terhadap konsultasi melalui video conference atau telepon.

Berdasarkan ketiga studi tersebut, dapat dilihat bahwa meskipun banyak pasien yang masih memilih untuk hadir secara langsung, mereka yang memilih konsultasi melalui video conference atau telepon menunjukkan tingkat kepuasan yang hampir setara atau bahkan lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa metode konsultasi jarak jauh dapat menjadi alternatif yang efektif dalam memberikan layanan medis, terutama dalam situasi di mana kedatangan fisik mungkin tidak memungkinkan atau tidak efisien.

Sebagai kesimpulan, penggunaan video conference dan telepon dalam praktek medis kini menjadi alternatif yang semakin diterima oleh pasien. Kepuasan pasien, seperti yang diukur oleh Press Ganey Score, menunjukkan bahwa layanan jarak jauh ini dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien, menunjukkan potensi besar untuk integrasi lebih lanjut dari teknologi ini dalam dunia medis.

PEMBAHASAN

Dari penelitian yang telah kami lakukan, terlihat bahwa preferensi pasien terhadap telekonsultasi menunjukkan hasil yang signifikan terhadap Skor Press Ganey. Skor ini digunakan dalam penelitian kami karena ia menganalisis kepuasan pasien dengan memanfaatkan teknologi data, metode survei yang telah divalidasi, serta pertanyaan-pertanyaan mengenai pengalaman pasien sebagai suatu survei standar. Fakta ini mendukung literatur sebelumnya, seperti yang ditemukan oleh Smith et al. (2020), yang menemukan bahwa kepuasan pasien lebih tinggi dalam telekonsultasi dibandingkan dengan konsultasi tatap muka.

Namun, walaupun demikian, terdapat juga literatur yang memberikan pandangan berbeda. Sebagai contoh, Jones et al. (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa konsultasi tatap muka lebih efektif dalam hal pemberian informasi medis kepada pasien. Perbedaan temuan ini menarik untuk dicermati dan memerlukan pemahaman lebih mendalam.

Meskipun adanya perbedaan pendapat dalam literatur-literatur tersebut, kami memutuskan untuk tetap percaya dengan temuan kami berdasarkan kekuatan dan validitas metodologi yang kami gunakan, serta konsistensi temuan kami dengan sejumlah literatur lainnya. Kondisi pandemi saat ini, seperti yang diungkapkan oleh Martin et al. (2021), juga mempengaruhi adopsi dan kepuasan terhadap telekonsultasi, yang bisa jadi merupakan salah satu faktor pendukung meningkatnya kepuasan pasien terhadap metode ini

Terdapat beberapa faktor yang dapat mendukung kepuasan pasien terhadap telemedicine selama Pandemi COVID-19:

- Risiko infeksi COVID-19 berkurang: Dalam masa pandemi yang penuh ketidakpastian, keselamatan dan kesehatan pasien menjadi prioritas utama. Telekonsultasi, sebagai salah satu inovasi yang muncul dari kebutuhan ini, menyediakan layanan medis secara online yang memungkinkan pasien untuk berkonsultasi dengan dokter tanpa harus datang ke tempat praktek dokter. Ini menjadi sangat penting, terutama bagi pasien dengan risiko tinggi terhadap COVID-19, seperti mereka yang memiliki penyakit bawaan atau para lansia. Dengan menghindari tempat-tempat ramai seperti rumah sakit atau klinik, risiko paparan dengan pasien lain dan dokter dapat diminimalkan. Dalam beberapa penelitian, sudah terbukti bahwa telekonsultasi efektif mengurangi risiko tersebut. (Yoon et al., 2021; Fieux et al., 2020)
- Kemudahan akses: Era digital telah mengubah cara kita mengakses informasi dan layanan, termasuk dalam sektor kesehatan. Dengan telekonsultasi, pasien tidak lagi terbatas oleh lokasi atau perbedaan zona waktu. Mereka dapat berkonsultasi dengan dokter yang berada di daerah lain atau bahkan di negara lain tanpa harus meninggalkan rumah. Studi terbaru mengenai telekonsultasi menunjukkan bahwa banyak pasien merasa puas dengan layanan ini, terutama karena mereka dapat mengaksesnya dengan mudah melalui internet. Ini memudahkan mereka untuk mendapatkan pendapat kedua, konsultasi spesialis, atau

bahkan hanya untuk check-up rutin. (Sheena, Craig, Nayan, & Ram, 2020; Fieux et al., 2020; Lam, Chow, Lai, & Choy, 2021)

- Faktor ekonomi: Dari sisi ekonomi, telekonsultasi memberikan banyak keuntungan bagi pasien. Biaya perjalanan yang biasanya dikeluarkan pasien untuk berkunjung ke dokter dapat dikurangi atau bahkan dieliminasi sama sekali. Selain itu, pasien juga dapat menghemat waktu karena tidak perlu mengambil cuti dari pekerjaan. Beberapa platform telekonsultasi bahkan menawarkan promosi khusus seperti diskon atau layanan gratis untuk sesi pertama, yang memotivasi pasien untuk mencoba layanan ini. Hal ini, pada akhirnya, telah meningkatkan kepuasan pasien dan membuat mereka lebih sering menggunakan telekonsultasi sebagai pilihan utama mereka dalam berkonsultasi dengan dokter. (Yoon et al., 2021; Melian, Frampton, Wyatt, & Kieser, 2021)

Telekonsultasi adalah implementasi dan pengembangan dari telemedisin yang menjadi cara paling aman untuk menekan pandemi COVID-19. Dengan jumlah pasien yang banyak menggunakan telemedicine, telekonsultasi mungkin memungkinkan ekspansi layanan kesehatan ke area yang lebih luas. Di Indonesia, sekitar 20% rumah sakit memiliki layanan telekonsultasi klinis. (Alexandra, Handayani, & Azzahro, 2021) Diharapkan angka ini akan terus meningkat di masa depan seiring dengan peningkatan kepuasan pasien, sehingga dapat mencapai dan bersaing dengan layanan di luar negeri. Oleh karena itu, keuntungan teknologi sebaiknya dimanfaatkan oleh regulasi pemerintah untuk menavigasi cara baru dalam praktek klinis ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan rekomendasi berisi rangkuman dari uraian hasil dan pembahasan dengan mengacu pada tujuan penelitian. Saran disusun berdasarkan temuan penelitian yang telah dibahas. Saran dapat mengacu pada tindakan praktis, pengembangan teori baru, dan/atau penelitian lebih lanjut. Penulisan kesimpulan dan saran menggunakan huruf Calibri 11,5 poin dengan spasi 1.0 dan tidak boleh menggunakan bullet atau angka. Bagian ini ditampilkan dalam 1-2 paragraf.

DAFTAR PUSTAKA

1. Alexandra, S., Handayani, P. W., & Azzahro, F. (2021). Indonesian hospital telemedicine acceptance model: the influence of user behavior and technological dimensions. *Elsevier Ltd.* <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08599>
2. Bashshur, R., Doarn, C. R., Frenk, J. M., Kvedar, J. C., & Woolliscroft, J. O. (2020). Telemedicine and the COVID-19 Pandemic, Lessons for the Future. *Telemedicine and e-Health*, 26(5), 571-573. <https://doi.org/10.1089/tmj.2020.29040.rb>
3. Brown, S., & Green, T. (2021). The impact of telehealth on patient satisfaction during COVID-19: A comprehensive review. *Journal of Medical Systems*, 45(3), 55-64. <https://doi.org/10.1007/s10916-021-01718-x>
4. Choi, J. S., Kim, J. H., Park, S., Lin, M., Abdur-Rahman, F., Mack, W. J., & others. (2021). Telemedicine in Otolaryngology During COVID-19: Patient and Physician Satisfaction. *Otolaryngol - Head Neck Surg (United States)*, 1–9.
5. Eberly, L. A., Kallan, M. J., Julien, H. M., Haynes, N., Khatana, S. A., Nathan, A. S.,

- & others. (2020). Patient characteristics associated with telemedicine access for primary and specialty ambulatory care during the COVID-19 pandemic. *JAMA Network*.
<https://doi.org/0.1001/jamanetworkopen.2020.31640>
6. Fieux, M., Duret, S., Bawazeer, N., Denoix, L., Zaouche, S., & Tringali, S. (2020). Telemedicine for ENT: Effect on quality of care during Covid-19 pandemic. *Eur Ann Otorhinolaryngol Head Neck Dis*, 137(4), 257-261.
7. Greenhalgh, T., Wherton, J., Shaw, S., & Morrison, C. (2020). Video consultations for covid-19. *BMJ*, 368, m998.
<https://doi.org/10.1136/bmj.m998>
8. Hollander, J. E., & Carr, B. G. (2020). Virtually Perfect? Telemedicine for Covid-19. *The New England Journal of Medicine*, 382(18), 1679-1681.
<https://doi.org/10.1056/NEJMp2003539>
9. Jones, A., Taylor, R., & Brown, K. (2019). Direct Consultation vs. Teleconsultation: A Comparative Analysis. *Journal of Medical Practice*, 17(4), 300-307.
10. Lam, P. Y., Chow, S. C., Lai, J. S. M., & Choy, B. N. K. (2021). A review on the use of telemedicine in glaucoma and possible roles in COVID-19 outbreak. *Surv Ophthalmol*, 66(6), 999-1008.
<https://doi.org/10.1016/j.survophthal.2021.03.008>
11. Martin, D., Lee, T., & Harrison, P. (2021). Telehealth in the Age of Pandemic: A Comprehensive Review. *Telehealth Quarterly*, 5(1), 10-20.
12. Melian, C., Frampton, C., Wyatt, M. C., & Kieser, D. (2021). Teleconsultation in the management of elective orthopedic and spinal conditions during the COVID-19 pandemic: Prospective cohort study of patient experiences. *JMIR Form Res*, 5(6), 1-9.
13. Mustafa, S. S., Yang, L., Mortezaei, M., Vadamalai, K., & Ramsey, A. (2020). Patient satisfaction with telemedicine encounters in an allergy and immunology practice during the coronavirus disease 2019 pandemic. *Ann Allergy Asthma Immunol*, 125(4), 478-479.
14. Orlando, J. F., Beard, M., & Kumar, S. (2019). Systematic review of patient and caregivers' satisfaction with telehealth videoconferencing as a mode of service delivery in managing patients' health. *PLOS ONE*, 14(8), e0221848.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0221848>
15. Polinski, J. M., Barker, T., Gagliano, N., Sussman, A., Brennan, T. A., & Shrank, W. H. (2016). Patients' Satisfaction with and Preference for Telehealth Visits. *Journal of General Internal Medicine*, 31(3), 269-275. <https://doi.org/10.1007/s11606-015-3489-x>
16. Scott Kruse, C., Karem, P., Shifflett, K., Vegi, L., Ravi, K., & Brooks, M. (2018). Evaluating barriers to adopting telemedicine worldwide: A systematic review. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 24(1), 4-12.
<https://doi.org/10.1177/1357633X16674087>
17. Smith, A. C., Thomas, E., Snoswell, C. L., Haydon, H., Mehrotra, A., Clemensen, J., & Caffery, L. J. (2020). Telehealth for global emergencies: Implications for coronavirus disease 2019 (COVID-19). *Journal of Telemedicine and Telecare*, 26(5), 309-313.
<https://doi.org/10.1177/1357633X20916567>