

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin di Jabodetabek

Rini Hastuti

Fakultas Kedokteran Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

E-mail: dokrin.spdv@gmail.com

Abstract

The development of information technology has driven the adoption of telemedicine services as an alternative in healthcare delivery. However, user satisfaction with these services remains a critical concern for service providers and stakeholders in the healthcare sector. This study aims to analyze the factors influencing user satisfaction with telemedicine services. A quantitative research approach was employed. The sample used was 149 users of telemedicine services in the Jabodetabek area. This research data was obtained from the results of filling out a questionnaire and then analyzed using multiple linear regression analysis techniques. The result indicates that in the partial test, gender, educational level and age do not affect the satisfaction of telemedicine service users significantly, while perception significantly affects the satisfaction of telemedicine service users in Jabodetabek. In the simultaneous test, gender, educational level, age and perception significantly affect the satisfaction of telemedicine service users in Jabodetabek.

Keywords: Age, Educational Level, Gender, Perception, Satisfaction of Telemedicine Service Users.

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong munculnya layanan telemedisin sebagai alternatif dalam pemberian layanan kesehatan. Namun, kepuasan pengguna terhadap layanan ini tetap menjadi perhatian penting bagi penyedia layanan dan pemangku kepentingan di sektor layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan telemedisin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan adalah pengguna layanan telemedisin di wilayah Jabodetabek yang berjumlah 149 orang. Data penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner kemudian dilakukan analisis menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada uji parsial, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan usia tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin di Jabodetabek, sedangkan persepsi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin di Jabodetabek. Pada uji simultan, jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia dan persepsi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin di Jabodetabek.

Kata kunci: Jenis Kelamin, Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin, Persepsi, Tingkat Pendidikan, Usia.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi telah merambah pada bidang kesehatan yang berkembang dengan sangat pesat sehingga banyak penemuan yang didapatkan dengan bantuan teknologi informasi baik dalam bidang pengobatan maupun penelitian pengembangan dari ilmu kesehatan itu sendiri (Yani, 2018). Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju, telah hadir sebuah inovasi di bidang pelayanan kesehatan, yaitu telemedisin, yang dapat memperluas akses pelayanan kesehatan, baik bagi pasien yang berada di wilayah perkotaan hingga pedesaan (Andrianto & Fajrina, 2021).

Telemedisin adalah pemberian pelayanan kesehatan jarak jauh oleh profesional kesehatan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, meliputi pertukaran informasi diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan untuk kepentingan peningkatan kesehatan individu dan masyarakat (Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan, 2019).

Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan RI tahun 2019, jumlah pemakai telemedisin mencapai 9.228 pengguna, dengan Jawa Timur sebagai jumlah pengguna tertinggi yaitu sebesar

1.533 dan puskesmas sebagai pengguna pelayanan terbanyak yaitu sebesar 6.154 (Rahim, 2019). Dari survei yang dilakukan oleh KataData, telah terjadi pertumbuhan pesat telemedisin selama pandemi, dimana lebih dari 84% pengguna telemedisin baru memanfaatkan layanan ini sejak 2 tahun terakhir, 44,1% diantaranya baru menggunakan layanan telemedisin dalam 6 bulan terakhir. Dari 2.108 responden, sebanyak 67,2% sudah pernah menggunakan telemedisin (Setyowati, 2022). Survei lain dari KataData menyebutkan bahwa dari 2000 responden, 32,8% warga belum pernah menggunakan telemedisin dengan alasan terbanyak adalah ingin melakukan interaksi secara langsung dengan dokter sebanyak 72%. Alasan lain sebanyak 40,5% karena tinggal dekat dengan faskes, sebanyak 30,5% karena kurang yakin dengan ketepatan diagnosis yang diberikan secara online dan 14,9% karena kendala jaringan internet. Ada pula 12% yang mengatakan khawatir dengan keamanan data pribadi dan catatan medis jika menggunakan layanan telemedisin. Alasan-alasan lainnya dipilih dengan persentasi bervariasi, yakni karena gangguan kesehatan yang tak bisa ditangani secara online, kapasitas dan spesifikasi gadget kurang memadai, merasa kesulitan menggunakan layanan telemedisin, dan tempat tinggal yang belum terjangkau oleh transportasi online. Ada pula yang tidak menggunakan telemedisin karena tidak mahir menggunakan gadget serta belum membutuhkan layanan tersebut (Annur, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Indira menyebutkan bahwa pelayanan telemedisin dapat menjadi strategi layanan rumah sakit yang dapat diandalkan, dimana telemedisin memiliki berbagai kelebihan terutama dalam aspek efisiensi biaya dan keamanan pasien dari tertularnya dengan penyakit infeksius. Lingkup pelayanan telemedisin di rumah sakit tidak terbatas pada pasien instalasi rawat jalan, tetapi juga pada pasien instalasi gawat darurat, visit post operasi, dan dapat digunakan untuk diagnosis pasien anak. Kepuasan pemakaian telemedisin bagi pemberi pelayanan kesehatan, pasien dan masyarakat semakin tinggi karena memberikan berbagai kemudahan. Faktor yang mempengaruhi kesuksesan pelayanan telemedisin adalah adanya kebijakan spesifik dari pemerintah pusat. Selain itu diperlukan dukungan ketersediaan koneksi internet/jaringan dan alat kesehatan berteknologi untuk mendukung pelaksanaan telemedisin. Pemanfaatan teknologi tinggi meningkatkan akurasi diagnosis dan ketepatan terapi jarak jauh. Dalam pelaksanaan

layanan telemedisin juga dibutuhkan sumber daya manusia terlatih sebagai pelaksana (Indira et al., 2022).

Meskipun pengguna telemedisin semakin meningkat, ada beberapa hal yang menjadi tantangan dalam pelaksanaan telemedisin saat ini, misalnya tentang standar regulasi telemedisin, akses terhadap telemedisin itu sendiri dan tantangan yang disebabkan oleh penggunanya. Tantangan ini lebih dirasakan pada negara-negara berkembang yang masih belum terbiasa dengan penggunaan telemedisin dibandingkan dengan negara maju. Bahkan tantangan di beberapa negara berkembang yaitu masih adanya hal yang membuat adanya penolakan dalam menggunakan layanan telemedisin. Contohnya di daerah pedesaan Australia, dimana faktor kebudayaan berpengaruh karena masyarakat kurang percaya bahwa mereka bisa mendapatkan pelayanan kesehatan jarak jauh (Jang-Jaccard et al., 2014). Selain itu, di India dan Iran masih terdapat hambatan bahasa antara pasien dan penyedia layanan sehingga sulit untuk membangun komunikasi yang baik (Saghaeiannejad-Isfahany et al., 2015).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Yulaikah, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan telemedisin, yaitu kualitas informasi dan kepercayaan mempunyai pengaruh signifikan, sedangkan rasa takut mempunyai pengaruh negatif (Yulaikah & Artanti, 2022). Dalam tinjauan sistematis yang dilakukan oleh Sauria (Sauria et al., 2022), menunjukkan bahwa dalam penerapan telemedisin terdapat hambatan antara lain berasal dari sumber daya manusia dan sarana prasarana yang digunakan telemedisin, dimana masih banyak masyarakat dengan kalangan menengah ke bawah yang belum dapat mengoperasikan internet maupun telepon seluler berbasis internet. Secara kemanfaatan, telemedisin adalah salah satu solusi masalah kesenjangan pelayanan kesehatan, pengetahuan, sikap, kepercayaan, aksesibilitas, peran lingkungan sekitar, penilaian kesehatan individu dan persepsi manfaat bagi masyarakat. Penelitian lain yang dilakukan oleh Siboro, terdapat faktor pengetahuan, sikap, kepercayaan, aksesibilitas, peran lingkungan sekitar, penilaian kesehatan individu dan persepsi manfaat yang memiliki hubungan dengan penggunaan layanan telemedisin, sedangkan persepsi hambatan tidak memiliki hubungan dengan penggunaan layanan telemedisin (Siboro et al., 2021).

Dari berbagai penelitian sebelumnya, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi penggunaan telemedisin, baik yang menjadi faktor pendukung maupun penghambat. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin di wilayah Jabodetabek.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan pendekatan penelitian deskriptif dan verifikatif. Populasi penelitian adalah penduduk kota Jabodetabek, dengan sampel penduduk kota Jabodetabek yang menggunakan aplikasi layanan telemedisin dalam kurun waktu 1 tahun terakhir. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner elektronik formulir google yang disebarikan kepada responden dengan skala pengukuran menggunakan skala Likert. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solutions (SPSS)*. Uji kualitas data yang dilakukan berupa uji validitas, realibilitas dan asumsi klasik. Rancangan analisis berupa analisis deskriptif dan verifikatif yang terdiri dari analisis regresi berganda, koefisien korelasi dan koefisien determinan, serta uji hipotesis berupa uji t dan uji F. Variabel bebas terdiri dari jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia dan persepsi. Pengukuran variabel persepsi dilakukan dengan menggunakan *Tele Medicine Perception Questionnaire* yang dikembangkan untuk menilai persepsi pasien terhadap telemedisin yang digunakan (Danila et al., 2022). Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pengguna layanan telemedisin yang diambil dari penelitian oleh Hoque (Hoque et al., 2021) yang menyusun suatu model yang bertujuan untuk menilai kepuasan pengguna layanan telemedisin secara komprehensif dengan menggunakan enam dimensi, yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *information quality* (kualitas informasi), *empathy* (empati), *ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan).

HASIL

Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, tingkat Pendidikan, usia dan

platform telemedisin yang digunakan. Total responden pada penelitian ini adalah 149 responden. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas jenis kelamin adalah perempuan (73,8%), mayoritas tingkat pendidikan adalah Diploma/S1 (48,3%), mayoritas responden berusia 21-30 tahun (57%), dan mayoritas platform telemedisin yang digunakan adalah Halodoc (60,4%) (Tabel 1).

Tabel 1. Karakteristik Responden

Keterangan	Jumlah	Presentasi
Jenis Kelamin		
Laki-laki	39	26.2
Perempuan	110	73.8
Tingkat Pendidikan		
SD	0	0
SMP	6	4.0
SMA	62	41.6
Diploma/S1	72	48.3
S2	9	6.0
Usia		
Usia ≤ 20 tahun	21	14.1
Usia 21-30 tahun	85	57.0
Usia 31-40 tahun	24	16.1
Usia 41-50 tahun	19	12.8
Usia ≥ 50 tahun	0	0
Platform Telemedisin yang Digunakan		
Alodokter	30	20.1
Fit aja	2	1.3
GetWell	1	.7
Good Doctor	7	4.7
Halodoc	90	60.4
KlikDokter	7	4.7
My Siloam	1	.7
ProSehat	6	4.0
SehatQ	1	.7
Tidak ada	1	.7
Trust Medis	2	1.3
Video Call	1	.7

Hasil Analisis Verifikatif

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan hasil semua data valid dan reliabel dengan nilai r hitung di atas 0,3 serta nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik dengan hasil semuanya memenuhi syarat.

Hasil perhitungan analisa regresi berganda, tertera pada tabel 2.

Tabel 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	37.074	4.599		8.061	.000
Jenis Kelamin	-2.036	1.149	-.118	-1.772	.079
1 Tingkat Pendidikan	.419	.507	.060	.826	.410
Usia	-.713	.637	-.081	-1.119	.265
Persepsi	.430	.053	.563	8.195	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin					

Persamaan dari analisis regresi linier berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) *Konstanta* sebesar 37.074 menunjukkan persentase skor kepuasan pengguna layanan telemedisin jika jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia dan persepsi bernilai nol.
- 2) Pada variabel jenis kelamin dapat dilihat dari nilai koefisien sebesar -2,036, tanda negatif menunjukkan pengaruh yang terjadi adalah berlawanan.
- 3) Pada variabel tingkat pendidikan dapat dilihat dari nilai koefisien sebesar 0.419, tanda positif menunjukkan pengaruh yang terjadi adalah searah.

- 4) Pada variabel usia dapat dilihat dari nilai koefisien sebesar -0,713, tanda negatif menunjukkan pengaruh yang terjadi adalah berlawanan.
- 5) Pada variabel persepsi dapat dilihat dari nilai koefisien sebesar 0.430, tanda positif menunjukkan pengaruh yang terjadi adalah searah.

Hasil Analisis Koefisien Korelasi

Dengan menggunakan SPSS, diperoleh hasil analisis koefisien korelasi parsial antara jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia, persepsi dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Analisis Koefisien Korelasi

		Correlations				
		Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan	Usia	Persepsi	Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin
Jenis Kelamin	Pearson Correlation	1	.084	.084	-.017	-.130
	Sig. (2-tailed)		.308	.307	.841	.115
	N	149	149	149	149	149
Tingkat Pendidikan	Pearson Correlation	.084	1	.341**	.152	.108
	Sig. (2-tailed)	.308		.000	.064	.189
	N	149	149	149	149	149
Usia	Pearson Correlation	.084	.341**	1	-.140	-.149
	Sig. (2-tailed)	.307	.000		.090	.069
	N	149	149	149	149	149
Persepsi	Pearson Correlation	-.017	.152	-.140	1	.586**
	Sig. (2-tailed)	.841	.064	.090		.000
	N	149	149	149	149	149
Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin	Pearson Correlation	-.130	.108	-.149	.586**	1
	Sig. (2-tailed)	.115	.189	.069	.000	
	N	149	149	149	149	149

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil data pada tabel di atas diketahui hasil korelasi adalah sebagai berikut:

- 1) Hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin memiliki nilai signifikansi sebesar $0.115 > 0.05$ yang menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi yang signifikan. Untuk melihat seberapa kuat hubungannya dapat dilihat dari nilai *Pearson Correlation* yaitu sebesar -0.130, pada taraf signifikan 0.05. Hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin mempunyai tingkat korelasi (0.00-0.199) yang berarti tingkat hubungan antar variabel adalah sangat rendah. Hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin adalah negatif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel

jenis kelamin dan kepuasan pengguna layanan telemedisin memiliki hubungan yang sangat rendah, negatif dan tidak signifikan.

- 2) Hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin memiliki nilai signifikansi sebesar $0.189 > 0.05$ yang menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi yang signifikan. Untuk melihat seberapa kuat hubungannya dapat dilihat dari nilai *Pearson Correlation* yaitu sebesar 0.108, pada taraf signifikan 0.05. Hubungan tingkat pendidikan dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin mempunyai tingkat korelasi (0.00-0.199) yang berarti tingkat hubungan antar variabel adalah sangat rendah. Hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin adalah positif.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat pendidikan dan kepuasan pengguna layanan telemedisin memiliki hubungan yang sangat rendah, positif dan tidak signifikan.

- 3) Hubungan antara usia dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin memiliki nilai signifikansi sebesar $0.069 > 0.05$ yang menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang tidak signifikan. Untuk melihat seberapa kuat hubungannya dapat dilihat dari nilai *Pearson Correlation* yaitu sebesar $-0,149$, pada taraf signifikan 0.05 . Hubungan usia dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin mempunyai tingkat korelasi ($0.00-0.199$) yang berarti tingkat hubungan antar variabel adalah sangat rendah. Hubungan antara usia dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin adalah negatif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel usia dan kepuasan pengguna layanan telemedisin memiliki hubungan yang sangat rendah, negatif dan tidak signifikan.
- 4) Hubungan antara persepsi dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin memiliki nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ yang menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan. Untuk melihat seberapa kuat hubungannya dapat dilihat dari nilai *Pearson Correlation* yaitu sebesar $0,586$, pada taraf signifikan 0.05 . Hubungan usia dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin mempunyai tingkat korelasi ($0.40-0.599$) yang berarti tingkat hubungan antar variabel adalah sedang. Hubungan antara persepsi dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin adalah positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi dan kepuasan pengguna layanan telemedisin memiliki hubungan yang sedang, positif dan signifikan.

Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia dan persepsi terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin di Jabodetabek. Dengan menggunakan SPSS, diperoleh hasil analisis koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 4. Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.603 ^a	.364	.346	6.13168
a. Predictors: (Constant), Persepsi, Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan				

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai korelasi antara jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia, persepsi dan kepuasan pengguna layanan telemedisin adalah 0.603 , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan searah antara variabel jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia, persepsi, dan kepuasan pengguna layanan telemedisin di Jabodetabek. Hal ini berarti jika jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia dan persepsi meningkat, maka kepuasan pengguna layanan telemedisin akan meningkat, begitu pula sebaliknya. Besar pengaruh variabel usia, kepercayaan, persepsi dan kepuasan pengguna layanan telemedisin adalah sebesar 0.364 yang berarti bahwa variabel usia, kepercayaan, persepsi dan kepuasan pengguna layanan telemedisin berpengaruh sebesar 36.4% sedangkan sisanya 63.6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati.

Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh antara jenis kelamin dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin di wilayah Jabodetabek.
2. Terdapat pengaruh antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin di wilayah Jabodetabek.
3. Terdapat pengaruh antara usia dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin di wilayah Jabodetabek.
4. Terdapat pengaruh antara persepsi dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin di wilayah Jabodetabek.
5. Terdapat pengaruh secara simultan antara jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia dan persepsi dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin di wilayah Jabodetabek.

Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Berikut adalah hasil dari uji hipotesis parsial (uji t).

Tabel 5. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	37.074	4.599		8.061	.000
Jenis Kelamin	-2.036	1.149	-.118	-1.772	.079
1 Tingkat Pendidikan	.419	.507	.060	.826	.410
Usia	-.713	.637	-.081	-1.119	.265
Persepsi	.430	.053	.563	8.195	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin

Jika nilai t hitung > t tabel, maka artinya variabel independent (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Y), dengan perhitungan sebagai berikut:

$$t \text{ tabel} = t (\alpha/2 ; n-k-1) = t (0,05/2 ; 149-5-1) = t (0,025 ; 143) = 1,976$$

a. Jenis kelamin tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin

1) Berdasarkan nilai signifikansinya

Jenis kelamin nilai signifikansinya 0,079 > 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak yang berarti jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin.

2) Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel

Jenis kelamin t hitung -1,772 < t tabel 1,976, maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak, yang berarti jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin.

b. Tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin

1) Berdasarkan nilai signifikansinya

Tingkat pendidikan nilai signifikansinya 0,410 > 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak yang berarti tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin.

2) Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel

Usia t hitung 0,826 < t tabel 1,975, maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak, yang berarti tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin.

c. Usia tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin

1) Berdasarkan nilai signifikansinya

Usia nilai signifikansinya 0,265 > 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak yang berarti kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin.

2) Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel

Usia t hitung -1,119 < t tabel 1,975, maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak, yang berarti usia tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin.

d. Persepsi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin

1) Berdasarkan nilai signifikansinya

Persepsi nilai signifikansinya 0,000 < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti persepsi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin.

2) Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel

Persepsi t hitung 8,195 > t tabel 1,975, maka dapat disimpulkan bahwa Ho

ditolak dan H_a diterima, yang berarti persepsi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

- a. Berdasarkan nilai signifikansi

Tabel 6. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3096.391	4	774.098	20.589	.000 ^b
Residual	5414.039	144	37.597		
Total	8510.430	148			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin
 b. Predictors: (Constant), Persepsi, Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan

Dari data didapatkan nilai sigifikansinya $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia dan persepsi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin.

- b. Berdasarkan nilai F hitung dan F table

Jika F hitung $>$ F tabel nilai maka artinya variabel independen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$F \text{ tabel} = (k ; n-k) = (5 ; 149 - 5) = (5 ; 144) = 2,28$$

Dari data di atas didapatkan F hitung $20,589 > F$ tabel $2,28$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia dan persepsi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin.

PEMBAHASAN

Pengaruh Jenis Kelamin terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dikemukakan di atas maka diketahui bahwa jenis kelamin berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin. Penelitian yang dilakukan oleh Ilmazura menyebutkan bahwa tidak terdapat hubungan antara

jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin (Ilmazura et al., 2024). Penelitian lain menyebutkan bahwa tidak terdapat hubungan antara, usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dengan kepuasan pengguna (Jannati et al., 2021).

Pengaruh Tingkat Pendidikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dikemukakan di atas maka diketahui bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin.

Penelitian oleh Ilmazura menyebutkan bahwa tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin (Ilmazura et al., 2024). Penelitian lain oleh Jannati menyebutkan bahwa tidak terdapat hubungan antara, usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dengan kepuasan pengguna (Jannati et al., 2021).

Pengaruh Usia terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dikemukakan di atas maka diketahui bahwa usia berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Zein (Zein et al., 2022a) menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Detriawan (Detriawan & Kurniasari, 2023) menyebutkan bahwa semakin muda usia maka akan semakin tinggi kepuasan konsumen terhadap telemedisin. Pada penelitian yang dilakukan oleh Lee (Lee et al., 2018) tentang kepuasan penggunaan telemedisin pada pasien rehabilitasi kanker payudara menunjukkan bahwa kelompok usia yang lebih muda mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Chaniaud (Chaniaud et al., 2021) menjelaskan adanya peningkatan kepuasan pada kelompok usia yang lebih muda yaitu 30-49 tahun.

Pengaruh Persepsi terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dikemukakan di atas maka diketahui bahwa persepsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang

dilakukan oleh Autsan Dwi Banowati (Banowati et al., 2023) yang menunjukkan bahwa sebanyak 95,24% responden memiliki persepsi telemedisin positif, dan terdapat hubungan antara persepsi dengan kesediaan menggunakan telemedisin. Penelitian lain oleh Claudio Dario (Dario et al., 2016) menunjukkan bahwa semua kelompok penelitian mempunyai persepsi positif terhadap telemedisin. Penelitian yang dilakukan oleh Assaye terhadap tenaga kesehatan menunjukkan hasil 60,9% responden mempunyai persepsi positif terhadap telemedisin (Assaye et al., 2023). Penelitian lain yang dilakukan oleh Malhotra menyebutkan bahwa lebih dari 80% responden mempunyai persepsi positif terhadap telemedisin (Malhotra et al., 2020).

Pengaruh Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Usia dan Persepsi Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dikemukakan di atas maka diketahui bahwa jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia dan persepsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin.

Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hasfhi Nugraha Detriawan (Detriawan & Kurniasari, 2023) bahwa usia mempunyai hubungan dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin. Penelitian oleh Zein menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin (Zein et al., 2022). Penelitian lain yang dilakukan oleh Autsan Dwi Banowati (Banowati et al., 2023) dan Claudio Dario (Dario et al., 2016) menyebutkan bahwa persepsi mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang telah diolah, dari uji parsial, didapatkan hasil jenis kelamin, tingkat pendidikan dan usia tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin di Jabodetabek, sedangkan persepsi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin di Jabodetabek. Sedangkan dari uji simultan, jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia dan persepsi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin di Jabodetabek.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, W., & Fajrina, A. R. (2021). Tinjauan Perbandingan Penyelenggaraan Telemedicine Antara Indonesia dan Amerika Serikat. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, 01(02), 70–85.
- Annur, C. M. (2022). 32% Warga Belum Pernah Gunakan Telemedicine, Apa Alasannya? Katadata. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/04/08/32-warga-belum-pernah-gunakan-telemedicine-apa-alasannya>.
- Assaye, B. T., Belachew, M., Worku, A., Birhanu, S., Sisay, A., Kassaw, M., & Mekonen, H. (2023). Perception Towards the Implementation of Telemedicine During COVID-19 Pandemic: A Cross Sectional Study. *BMC Health Services Research*, 23(967).
- Banowati, A. D., Kristina, S. A., & Puspendari, D. A. (2023). Hubungan Persepsi Telemedicine dengan Kesediaan Menggunakan Telemedicine pada Mahasiswa Farmasi Yogyakarta. *Majalah Farmaseutik*, 19(4).
- Chaniaud, N., Megalalaki, O., Capo, S., & Loup-Escande, E. (2021). Effects of User Characteristics on the Usability of A Home-Connected Medical Device (Smart Angel) for Ambulatory Monitoring: Usability Study. *JMIR Human Factors*, 8(1).
- Danila, M. I., Gavigan, K., Rivera, E., Nowell, W. B., George, M. D., Curtis, J. R., Stein, L. C., Banerjee, S., Merkel, P. A., Young, K., Shaw, D. G., Gordon, J., & Venkatachalam, S. (2022). Patient Perceptions And Preferences Regarding Telemedicine for Autoimmune Rheumatic Diseases Care During the Covid-19 Pandemic. *Arthritis Care & Research*, 1–9.
- Dario, C., Luisotto, E., Pozzo, E. D., Mancin, S., Aletras, V., Newman, S., Gubian, L., & Saccavini, C. (2016). Assessment of Patients' Perception of Telemedicine Services Using the Service User Technology Acceptability Questionnaire. *International Journal Of Integrated Care*, 16(2), 1–11.
- Detriawan, H. N., & Kurniasari. (2023). Usia dan Kepercayaan Berkorelasi dengan Kepuasan terhadap Telemedicine pada Konsumen Usia

- 18 – 49 Tahun. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 673–683.
- Ilmazura, C. A., Widiati, S., & Hendartini, J. (2024). The Relationship Between Service Quality and Individual Characteristic with Patient Satisfaction of Teledentistry Service Users at RSGM Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *Asian Journal of Healthy and Science*, 3(3).
- Indira, R., Sesunan, P., & Sulistiadi, W. (2022). *Telemedicine sebagai Strategi Pelayanan Rumah Sakit pada Era Pandemi COVID-19*. 6, 13234–13241.
- Jang-Jaccard, J., Nepal, S., Alem, L., & Li, J. (2014). Barriers For Delivering Telehealth In Rural Australia: A Review Based on Australian Trials and Studies. *Telemed J E Health*, 20(5), 496–504.
- Jannati, N., Nakhaee, N., Yazdi-Feyzabadi, V., & Tjondronegoro, D. (2021). A Cross-Sectional Online Survey nn Patients' Satisfaction Using Store-And-Forward Voice And Text Messaging Teleconsultation Service during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Medical Informatics*, 151, 1–7.
- Hoque, S. I., Karim, A. M., Hossen, R., & Arjumand, D. (2021). Evaluation of Patient's Satisfaction in Telemedicine Service Quality: a Case Study on Maizbhanderi Foundation, Fatikchhari, Bangladesh. *American Economic & Social Review*, 8(1).
- Lee, H., Uhm, K. E., Cheong, I. Y., Yoo, J. S., Chung, S. H., Park, Y. H., & Hwang, J. H. (2018). Patient Satisfaction with Mobile Health (mHealth) Application for Exercise Intervention in Breast Cancer Survivors. *Journal of Medical Systems*, 42(12).
- Malhotra, P., Ramachandran, A., Chauhan, R., & NupurGarg. (2020). Assessment of Knowledge, Perception, and Willingness of Using Telemedicine Among Medical and Allied Healthcare Students Studying in Private Institutions. *Telehealth And Medicine Today*, 1–14.
- Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan, 1 (2019). http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No__20_Th_2019_ttg_Penyelenggaraan_Pelayanan_Telemedicine_Antar_Fasilitas_Pelayanan_Kesehatan.pdf
- Rahim, A. H. (2019). *Implementasi Telemedicine di Indonesia*. <https://persi.or.id/wp-content/uploads/2019/09/implementasi-telemedicine.pdf>
- Saghaeiannejad-Isfahany, S., Jahanbakhsh, M., & Shayan, A. (2015). Telemedicine Operational Feasibility in Selected Hospitals of Isfahan University of Medical Sciences In 1393. *International Journal of Health System and Disaster Management*, 3(4).
- Sauria, N., Kurniawan, F., Lisnawati, & Andriyani. (2022). Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Efektivitas Pelaksanaan Telemedicine. *Journal of Noncommunicable Diseases*, 2(2), 74–82.
- Setyowati, D. (2022). *Jumlah Pengguna Baru Layanan Telemedicine Mencapai 44% dalam 6 Bulan*. Katadata. <https://katadata.co.id/digital/startup/624e9b8b96669/jumlah-pengguna-baru-layanan-telemedicine-capai-44-dalam-6-bulan>
- Siboro, M. D., Surjoputro, A., & Budiyaniti, R. T. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Telemedicine pada Masa Pandemi Covid-19 di Pulau Jawa. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 9(5), 613–620. <https://doi.org/10.14710/jkm.v9i5.30762>
- Yani, A. (2018). Pemanfaatan Teknologi dalam Bidang Kesehatan Masyarakat. *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 97–103.
- Yulaikah, N., & Artanti, Y. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Telemedicine saat Pandemi COVID-19. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal (BIEJ)*, 4(1), 1–11.
- Zein, S. H., Zein, M., Ilmi, B., Febriana, S. K. T., Suhartono, E., & Rofii, A. (2022a). Meta-Analysis: Relationship of Age, Sex, Time of Serving, and Consultation Modalitas with Patient Satisfaction on Telemedicine Use. *International Journal of Health And Medical Service*, 8, 20–26.