

PENGARUH PELAYANAN TELEKONSULTASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK JIWA MASAGI MEDIKA BANDUNG

Nurul Dwi Ariani¹, Lisa Phang²

¹²Program Studi Administrasi Rumah Sakit,

¹²Politeknik Piksi Ganesha, Jl. Jend Gatot Subroto No. 301 Bandung.

E-mail : ¹piyulnurul29@gmail.com, ² phanglisa617@gmail.com

ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of teleconsultation services on patient satisfaction at the Masagi Medika Mental Clinic in Bandung. This research method uses a quantitative method with a descriptive approach. The data collection technique used is by conducting samples, questionnaires, observations and literature studies which have a close relevance to the main problem in the research. The result showed that the influence of teleconsultation services on patient satisfaction at the Mental Clinic Medika Bandung was 72% and the remaining 28% was influenced by other factors or errors. The problems contained in the Effect of Teleconsultation Services on Patient Satisfaction at the Masagi Medika Mental Clinic in Bandung are : (1) Teleconsultation using via zoom causes elderly patients to be constrained when using teleconsultation applications, (2) The duration of the teleconsultation is too little resulting in less flexibility during examinations. Suggestions given to overcome the problems that occur are : (1) It is recommended to use an automated system facility for examination of patients so as to minimize errors in using the zoom application, especially in elderly patients, (2) Use an application that provides enough time such as a paid application zoom so that during the examination to provide comfort to the patient during the consultation. **Keywords** : Teleconsultation Services, Patient Satisfaction.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Telekonsultasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Jiwa Masagi Medika Bandung. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan sampel, Kuisisioner, Observasi dan Studi Pustaka yang memiliki relevansi erat dengan pokok permasalahan dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan Pengaruh Pelayanan Telekonsultasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Jiwa Medika Bandung sebesar 72% dan sisanya 28% dipengaruhi oleh faktor lain atau error. Permasalahan yang terdapat dalam Pengaruh Pelayanan Telekonsultasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Jiwa Masagi Medika Bandung yaitu : (1) Telekonsultasi menggunakan via zoom mengakibatkan pasien yang sudah lanjut usia terkendala saat penggunaan aplikasi telekonsul, (2) Durasi pada telekonsultasi terlalu sedikit mengakibatkan kurang fleksibel saat pemeriksaan. Saran yang diberikan untuk mengatasi masalah yang terjadi adalah : (1) Disarankan menggunakan fasilitas sistem otomatis untuk pemeriksaan kepada pasien sehingga dapat meminimalisir kesalahan penggunaan aplikasi zoom terutama pada pasien lanjut usia, (2) Menggunakan aplikasi yang memberikan cukup banyak waktu seperti aplikasi berbayar zoom agar ketika pemeriksaan berlangsung memberikan kenyamanan kepada pasien saat berkonsultasi.

Kata kunci : Pelayanan Telekonsultasi, Kepuasan Pasien.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di Indonesia mengalami perubahan yang sangat dramatis sejak ada pandemi Coronavirus Disease (COVID-19). Masa pandemi telah menyebabkan ketegangan masyarakat mengunjungi fasilitas kesehatan (faskes) karena kekhawatiran tertular COVID-19. Informasi kesehatan yang tepat, cepat dan lengkap perlu diantisipasi agar masyarakat yang seharusnya membutuhkan layanan kesehatan yang disediakan oleh Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik, dan fasilitas kesehatan lainnya tidak merasa takut dalam berobat.

Telekonsultasi merupakan layanan konsultasi kesehatan yang dilakukan secara online. Layanan ini dapat membantu masyarakat yang memiliki permasalahan kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan 20/2019, telekonsultasi atau konsultasi online klinis adalah pelayanan konsultasi yang dilakukan secara jarak jauh untuk membantu menegakkan diagnosis dan/atau memberi pertimbangan atau saran tata laksana.

Konsultasi ini bisa dilaksanakan dalam bentuk tertulis, suara, dan/atau video. Serupa dengan konsultasi dirumah sakit, telekonsultasi klinis juga mesti masuk rekam medis pasien. Rumah sakit wajib menaati peraturan ini karena bernaung dibawah Kementerian Kesehatan dan mengonsultasikannya dengan dokter tanpa harus bertatap muka secara langsung. Ditengah-tengah kelebihan telekonsultasi ini, tak terlepas dari kelemahan pada sisi lainnya.

Kelebihan dan kekurangan dari layanan telekonsultasi ini berpengaruh pada kepuasan pasien. Kepuasan adalah hasil

pengukuran dari perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Permasalahan yang terjadi adalah bagaimana klinik sebagai penyedia fasilitas layanan kesehatan memberikan kepuasan terhadap pasien, salah satunya melalui pelayanan telekonsultasi. Kepuasan pasien terhadap layanan telekonsultasi tidak terlepas dari kepercayaan pasien dalam menggunakan fitur layanan tersebut.

Oleh karena itu hal pertama yang harus dijamin oleh klinik penyedia layanan telekonsultasi adalah memastikan pasien menaruh kepercayaan penuh pada klinik untuk menggunakan layanan ini. Klinik harus memastikan sistem keamanan privasi pasien dengan manajemen baik sehingga pasien tidak perlu khawatir terkait kerahasiaan riwayat kesehatan mereka. Maka dari itu peneliti mengambil pokok permasalahan yaitu Pengaruh Pelayanan Telekonsultasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Jiwa Masagi Medika Bandung.

B. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyoni (2015:35) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Notoatmodjo (2012:36) metode penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau

menggambarkan suatu fenomena yang terjadi didalam masyarakat.

Populasi dan Sample

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2013:h.117), adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien Klinik Jiwa Masagi Medika sebanyak 10 responden yang pernah memakai jasa layanan telekonsultasi di Klinik Jiwa Masagi Medika Bandung.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013:h.81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi.

Untuk menentukan ukuran sampel menurut Jonathan Sarwono (2006:h.120) menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

d^2 = tarif/tingkat kesalahan (1%=0,01)

$$n = \frac{10}{1+10(0,01^2)}$$

$$n = \frac{10}{1,001}$$

$$n = 10$$

Jadi, yang dijadikan sampel sebanyak 10 pasien yang pernah memakai jasa pelayanan telekonsultasi di Klinik Jiwa Masagi Medika Bandung.

Teknik Pengumpulan Data

1. Pengamatan (Observasi)

Cara pengumpulan data dengan cara terjun dan melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti dalam hal ini peneliti melakukan Observasi langsung di pelayanan telekonsultasi Klinik Jiwa Masagi Medika Bandung.

2. Angket/Kuesioner

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipakai penulis adalah kuesioner (angket). Menurut Sugiyono (2013:h.137) kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis pada responden untuk dijawabnya.

3. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2013:h.224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk menunjang dan memperkuat hasil penelitian, dengan cara mempelajari buku-buku serta kajian-kajian yang bermanfaat dan berhubungan dengan pembahasan.

Teknik Analisis Data

1. Pengolahan Data

Apapun metode pengolahannya adalah sebagai berikut:

- a. Penyuntingan (*Editing*): hasil wawancara, angket atau pengamatan dari lapangan harus melakukan penyuntingan terlebih dahulu. Secara umum editing adalah merupakan kegiatan untuk mengecek dan perbaikan isian formulir atau kuisisioner tersebut.
- b. Pengkodean (*coding*): setelah semua kuesioner diedit atau disunting, selanjutnya dilakukan peng"kode"an atau "*coding*", yakni mengubah data

berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan.

- c. Memasukan Data (*Data Entry*) atau *processing* : Data, yakni jawaban-jawaban dari masing-masing responden yang dalam bentuk “kode” (angka atau huruf) dimasukan kedalam program atau “*software*” komputer.
- d. Pembersihan Data (*Cleaning*) : apabila semua data dari setiap sumber data atau responden selesai dimasukkan, perlu dicek kembali untuk melihat kemungkinan-kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan kode, ketidaklengkapan, dan sebagainya, kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi.

Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan program SPSS for Windows versi 17.0. sebagai alat yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini, terdiri dari:

- a. Variabel bebas (*independent variables*). Skala pengukuran kualitas pelayanan. Untuk pertanyaan dengan skoring, sebagai berikut:
 1. Sangat puas skor 5
 2. Puas skor 4
 3. kurang puas skor 3
 4. Tidak puas skor 2
 5. Sangat tidak puas 1
- a. b. Variabel terikat (*dependent variables*). Skala pengukuran loyalitas pasien.
 1. Sangat puas skor 5
 2. Puas skor 4
 3. kurang puas skor 3
 4. Tidak puas skor 2
 5. Sangat tidak puas 1

Pengujian Analisis Data

1. Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas menggunakan rumus korelasi produk moment (*corelation product moment*). Pengujian validitas data dilakukan pada setiap butir pertanyaan (kuesioner), apakah validitas atau tidak valid. Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item-item. Pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap.

Setelah dilakukan pengujian validitas data, kemudian dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas data. Pengujian ini dilakukan untuk menganalisa data/instrumen penelitian, berupa butir-butir pernyataan (kuesioner), apakah reliabel atau tidak reliabel. Metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas data ini menggunakan *Cronbach Alpha*. Instrumen penelitian yang reliabel berarti bahwa instrumen tersebut dapat digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama. Pengujian reliabilitas ini dilakukan terhadap butir-butir pernyataan (kuesioner) dengan melihat nilai r (alpha) pada tabel reliabilitas data

2. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

3. Uji Hipotesis T

H_0 = (pelayanan telekonsultasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di klinik jiwa masagi medika bandung)

H_1 = (pelayanan telekonsultasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di klinik jiwa masagi medika bandung)

4. Uji Koefisien Determinasi

Perhitungan koefisien Determinasi untuk menentukan berapa besar Pengaruh Pelayanan Telekonsultasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Jiwa Masagi Medika Bandung.

C. HASIL PEMBAHASAN

1. Uji Validitas Pernyataan Kuisiонер

Hasil Uji Validitas

Nilai rhitung masing - masing pernyataan pasa Corrected Item - Total Correlation atau rhitung positif, nilai tersebut dibandingkan dengan rtabel yang didapat dari tabel nilai signifikan dengan tingkat kepercayaan 90%, dan tingkat signifikan $\alpha = 0,10$, dengan $N = 10$ responden dengan $df = 2$ signifikannya dua arah antara pengaruh variabel Y terhadap X, jadi $df = N-2$ hasilnya $df = 10-2$, yaitu 8. Didapat nilai rtabel 0,5494. Hasilnya semua pertanyaan Valid, karena rhitung > rtabel .

2. Uji Realibilitas Pernyataan Kuisiонер

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,924	10

Sumber : Diolah Oleh Penulis (2022)

Hasil Uji Reabilitas diatas menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,924 dan N Of Item atau item pernyataan adalah 10 pernyataan dengan rtabel sebesar 0,4973. Hasilnya reliable karena rhitung $0,924 > 0,4973$.

3. Uji Hipotesis T

Nilai Ttabel sebesar 1.860 didapat dari tabel nilai dengan banyaknya sampel $N = 10$ dan signifikan $\alpha = 10\%$ (0,10) atau tingkat kepercayaan 90%, maka jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya Pelayanan Telekonsultasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Jiwa Masagi Medika Bandung. Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya Pelayanan Telekonsultasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Jiwa Masagi Medika Bandung.

4. Koefisien Determinasi

Tabel Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,853 ^a	0,728	0,694	1,82590
a. Predictors: (Constant), Pelayanan Telekonsultasi				

Sumber : Diolah Oleh Penulis (2022)

Koefisien determinasi dicari pada hasil diatas dengan SPSS dalam uji reresi linear sederhana, hasilnya adalah seberapa besar pengaruh variabel Pelayanan Telekonsultasi terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Jiwa Masagi Medika Bandung.

Tabel diatas menjelaskan besarnya nilai kolerasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,953. Dari *output* tersebut diperoleh koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,728 dan diperoleh (*Adjust R Square*) 0,694. Yang mengandung pengertian bahwa 72% sedangkan sisanya 28% dipengaruhi variabel lain atau *error*.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, penulis mengambil kesimpulan tentang pengaruh pelayanan telekonkonsultasi

terhadap kepuasan pasien di klinik jiwa masagi medika bandung, yakni :

- a) Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di Klinik Jiwa Masagi Medika Bandung pada tanggal 18 Mei 2022 s.d 18 Juni 2022, di peroleh informasi dan data mengenai Kepuasan Pasien di Klinik Jiwa Masagi Medika Bandung, bagi pasien lanjut usia mengalami kendala akan penggunaan aplikasi, dan durasi pemeriksaan terlalu sedikit sehingga menghambat terhadap pemeriksaan dan penjelasan.
- b) Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan penulis dengan menggunakan SPSS pada 10 Responden sebagai sampel penelitian yaitu diperoleh nilai r tabel sebesar 0,5494 dengan nilai t tabel sebagai 1.860 menyatakan bahwa Kepuasan Pasien berpengaruh terhadap Pelayanan Telekonsultasi di Klinik Jiwa Masagi Medika Bandung dapat diterima dalam besaran 72%, sedangkan sisanya 28% dipengaruhi variabel lain atau *error*.
- c) Permasalahan yang terdapat pada pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Telekonsultasi di Klinik Jiwa Masagi Medika Bandung yaitu, Telekonsultasi menggunakan via zoom mengakibatkan pasien yang sudah lanjut usia terkendala saat penggunaan aplikasi telekonsultasi, Durasi pada telekonsultasi terlalu sedikit mengakibatkan kurang fleksibel saat pemeriksaan.
- d) Upaya pemecahan masalah mengenai pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Telekonsultasi di Klinik Jiwa Masagi Medika Bandung yaitu : Melakukan panduan untuk penggunaan aplikasi telekonsultasi, namun bilamana tetap terjadi kendala maka bisa diganti melalui sistem video

call via whatsapp, Dokter sebisa mungkin memberikan pelayanan secara jelas dengan menyesuaikan durasi waktu saat pemeriksaan via aplikasi.

Saran

- a) Meningkatkan kembali fasilitas kesehatan pada pelayanan telekonsultasi di klinik jiwa masagi medika bandung agar bisa mengikuti perubahan global dunia.
- b) Dari hasil pengujian dengan tingkat kepuasan sangat baik dan tingkat hubungan sangat kuat, disarankan untuk terus meningkatkan kepuasan pasien sehingga akan menjadikan klinik yang lebih berkembang dan maju untuk masa depan.
- c) Disarankan menggunakan fasilitas sistem otomatis untuk pemeriksaan kepada pasien sehingga dapat meminimalisir kesalahan penggunaan aplikasi zoom terutama pada pasien lanjut usia.
- d) Menggunakan aplikasi yang memberikan cukup banyak waktu seperti aplikasi berbayar zoom agar ketika pemeriksaan berlangsung memberikan kenyamanan kepada pasien saat berkonsultasi.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S (2013), **Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik**, Rineka Cipta, Jakarta
- Bates & Hoffman (1999) dikutip oleh Sukoco & Nilowardono (2009) Tentang Kualitas Layanan
- Irawan, H. (2002). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler (2008) Tentang Pelayanan. Jakarta: PT.Indeks

- Notoatmodjo, S. (2010). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono (2002), **Metode Penelitian Administrasi**, Alfabeta, Bandung
- Tjipto (2005) Tentang Kualitas Pelayanan, Yogyakarta
- Veronika Komalawati (2006) Tentang Pelayanan Kesehatan, Bandung
- Yuwono; 2003 Tentang Pasien, Surabaya
- Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono; 2007) Tentang kepuasan Pasien, Malang