

## Analisis Efektivitas Pelayanan Telemedicine di Grup Rumah Sakit Hermina Tahun 2022 = Analysis of the Effectiveness of Telemedicine Services in Hermina Hospital Group in the Year of 2022

Saza Fitria, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20527175&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sebagai respons terhadap pandemi COVID-19, Grup Rumah Sakit Hermina pada tahun 2020 telah menerapkan pelayanan telemedicine Halo Hermina, namun efektivitas dari layanan ini masih belum diketahui. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas pelayanan telemedicine di Grup Rumah Sakit Hermina. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan studi metode potong lintang yang dilakukan pada tahun 2022, terhadap total 680 sampel yang terdiri 212 pasien, 239 karyawan dan 229 manajemen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan telemedicine dengan aplikasi Halo Hermina dipandang efektif oleh 94% pasien, 88% karyawan, dan 91% manajemen. Hasil uji bivariat menunjukkan bahwa yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan telemedicine adalah perspektif proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan, dan keuangan, pelanggan, persepsi manfaat yang didapatkan, kemudahan, sikap terhadap penggunaan, kecenderungan perilaku. Hasil uji multiple regresi menunjukkan bahwa variabel sikap terhadap penggunaan, kecenderungan perilaku, pertumbuhan dan pembelajaran, pelanggan memiliki hubungan yang bermakna terhadap efektivitas pelayanan telemedicine. Variabel terkait balanced scorecard (BSC) memiliki nilai koefisien determinasi sebesar 32,9 % untuk pihak manajemen dan variabel terkait technology acceptance model (TAM) memiliki nilai koefisien determinasi sebesar 58,4% untuk pasien dan 49,8% untuk karyawan, dengan nilai  $p < 0,05$ . Rumah sakit dapat menggunakan pendekatan berbasis TAM dan BSC dalam meningkatkan layanan telemedicine Halo Hermina agar dapat menjadi lebih efektif. Untuk meningkatkan capaian penggunaan layanan Halo Hermina, grup rumah sakit Hermina dapat mengembangkan aplikasi halo hermina menjadi lebih mudah digunakan, selain itu secara bertahap memperbaiki sistem digitalisasi rumah sakit termasuk pencatatan pendapatan telemedicine sehingga telemedicine lebih terlihat perannya dalam meningkatkan kinerja rumah sakit.

.....As a response to the COVID-19 pandemic, Hermina Hospital Group in 2020 had implemented a telemedicine service known as Halo Hermina; however, the effectiveness of this service remains unknown. The aim of this study is to analyze the effectiveness of telemedicine services in Hermina Hospital Group. This study is conducted in 2022 on 680 subjects consist of 212 patient, 239 staff and 229 management, using a quantitative approach and a cross-sectional design. The results of this study shows that the telemedicine services using Halo Hermina application was deemed effective by 94% of patients, 88% of hospital employees, and 91% of management staffs. Bivariate analysis showed that variables significantly associated with effectiveness were internal business process, learning and growth, customer as well as finance, perceived usefulness, attitude toward using, and behavioral intention to use. Multiple regression model showed that attitude toward using, behavioral intention to use, learning and growth, as well as customer had significant association with effectiveness of telemedicine. Variables related to balanced scorecard (BSC) in the form of internal processes learning & growth, and finance have a determination coefficient of 32,9 % for hospital management, all with p values of  $< 0.05$ . Variables related to technology acceptance model (TAM) in the forms of attitude towards using and behavioral intent to use have determination coefficient of 58,4 %

and 49.8% for patients and employees, respectively. The hospital may use a TAM- and BSC-based approach to increase the effectiveness of telemedicine service with the Halo Hermina application. To increase the use of the Halo Hermina application, Hermina Hospital Group should improve the application in order to make it more user-friendly, in addition to gradually improve the digitalization of healthcare services including the recording of revenues from telemedicine, in order to more prominently view the impact of telemedicine services to the hospital's performance.