

Gambaran Nilai Kepuasan Pasien dalam Penggunaan Telemedicine Pada Masa Pandemi COVID-19 di Berbagai Negara Berkembang: Literature Review = Overview of Patient Satisfaction in the Use of Telemedicine During the COVID-19 Pandemic in Various Developing Countries: Literature Review

Claudya Veronica Febriana Najoan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20527322&lokasi=lokal>

Abstrak

Teknologi dalam bidang kesehatan sudah ada sejak lama. Salah satu pemanfaatannya yaitu telemedicine atau pengobatan jarak jauh. Terjadi peningkatan penggunaan telemedicine di negara maju maupun negara berkembang saat pandemi COVID-19 karena mengharuskan masyarakat untuk dibatasi secara social. Peningkatan penggunaan telemedicine ini, berjalan beriringan dengan tantangan-tantangan di dalamnya, khususnya pada negara berkembang, yang belum terbiasa dengan pelayanan ini. Untuk dapat mengatasi tantangan tersebut, maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan. Salah satunya dengan cara menilai aspek-aspek kepuasan pasien pengguna telemedicine dan mencari tahu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran nilai kepuasan pasien pengguna telemedicine saat masa pandemi COVID-19 dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di beberapa negara berkembang. Informasi penelitian ini diperoleh berdasarkan hasil penelusuran website dan jurnal yang telah di publikasikan dengan bantuan akses online database seperti ScienceDirect, SAGE Journals, ProQuest, dan PubMed. Terdapat 10 studi yang termasuk dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien dari berbagai negara berkembang dengan deskripsi klinik yang berbeda memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap telemedicine secara keseluruhan dengan aspek penilaian berdasarkan TAM dan teori kepuasan pasien. Pada negara berkembang aspek yang paling berpengaruh yaitu usefulness, privacy, waktu dan biaya, dan willingness to use again. Sedangkan, pada aspek trust, klinik kesehatan mental dari negara berbeda, sama-sama memiliki tingkat kepuasan yang rendah. Faktor gender, usia, dan edukasi tidak terlalu mempengaruhi kepuasan pasien. Akan tetapi, faktor-faktor tersebut tidak bisa diabaikan supaya penyedia layanan dapat menyesuaikan kebutuhan pasien sesuai dengan faktor-faktor tersebut atau memberikan pelayanan patient centered. Selain itu, diperlukan edukasi kepada masyarakat tentang telemedicine supaya teknologi ini bisa tepat guna. Rekomendasi lainnya untuk negara berkembang yaitu melaksanakan survei kepuasan bukan hanya di beberapa klinik penyedia layanan tetapi lebih luas lagi, supaya dapat menghasilkan hasil evaluasi yang mewakili seluruh pengguna telemedicine di negara tersebut.

.....Technology in the health sector has existed for a long time. One of its uses is telemedicine or distance medicine. increasing use of telemedicine in developed and developing countries during the COVID-19 pandemic because people must be socially restricted. This increase in the use of telemedicine goes hand in hand with challenges in it, especially in developing countries, which are not yet familiar with this service. To be able to overcome these challenges, it is necessary to improve the quality of service. One of them is by assessing aspects of patient satisfaction using telemedicine and finding out the factors that influence patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the description of patient satisfaction using telemedicine during the COVID-19 pandemic and the factors that affect patient satisfaction in several

developing countries. This research information was obtained based on the results of searching websites and journals that have been published with the help of online database access such as ScienceDirect, SAGE Journals, ProQuest, and PubMed. There are 10 studies included in this study. The results showed that the majority of patients from various backgrounds developed with clinical descriptions that had a high level of satisfaction with telemedicine as a whole with aspects based on TAM and patient satisfaction theory. In developing countries the most influential aspects are usability, privacy, time and cost, and willingness to reuse. Meanwhile, on the aspect of trust, mental health clinics from different countries both have low levels of satisfaction. Gender, age, and education factors did not significantly affect patient satisfaction. However, these factors cannot be ignored so that service providers can adjust patient needs according to these factors or provide patient-centred services. In addition, it is necessary to educate the public about telemedicine so that this technology can be effective. Another recommendation for developing countries is to carry out a satisfaction survey not only in a number of service provider clinics but more broadly, so that it can produce evaluation results that are representative of all telemedicine users in the country.