

## KORELASI MUTU APLIKASI *TELEHEALTH* PADA MAHASISWA UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT REGIONAL KOTA BANJARBARU

Anggun Wulandari<sup>1</sup>, Halimatus Mayda Zahra<sup>2\*</sup>, Imilda Safitri<sup>3</sup>, Mauliana<sup>4</sup>, Rhisza Niematoon Naem<sup>5</sup>, Rifaldi<sup>6</sup>

Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Lambung Mangkurat<sup>1</sup>, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Lambung Mangkurat<sup>2,3,4,5,6</sup>

\*Corresponding Author : maydazahrahalimatus@gmail.com

### ABSTRAK

Mahasiswa memiliki pemahaman yang fasih terhadap teknologi dan informasi digital. Salah satu digitalisasi pelayanan kesehatan dengan menggunakan aplikasi *telehealth*. *Telehealth* lebih sering digunakan oleh pengguna dengan tingkat pendidikan perguruan tinggi dan bertempat tinggal di perkotaan. Kedua wilayah perkotaan di Provinsi Kalimantan Selatan merupakan lokasi Universitas Lambung Mangkurat dengan dominasi fakultas berpangkalan induk di Kota Banjarbaru. Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan korelasi mutu aplikasi *telehealth* pada mahasiswa Universitas Lambung Mangkurat regional Kota Banjarbaru. Penelitian ini merupakan penelitian analitik korelatif dengan kajian studi lintas sektoral. Populasi dalam penelitian ini seluruh mahasiswa Universitas Lambung Mangkurat regional Kota Banjarbaru dengan jumlah sampel 77 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner *Telehealth Usability Questionnaire* (TUQ) yang terdiri 6 atribut antara lain *satisfaction and future use* sebagai variabel dependen dan variabel independen antara lain *usefulness, ease of use, interface quality, interaction quality* dan *reliability*. Analisis data menggunakan *Spearman rho correlation test*. Hasil penelitian didapatkan adanya korelasi yang kuat dan signifikan pada *usefulness* ( $p < 0,001$ ,  $\rho = 0,638$ ), adanya korelasi yang kuat dan signifikan pada *ease of use* ( $p < 0,001$ ,  $\rho = 0,678$ ), adanya korelasi yang kuat dan signifikan pada *interface quality* ( $p < 0,001$ ,  $\rho = 0,755$ ), adanya korelasi yang kuat dan signifikan pada *interaction quality* ( $p < 0,001$ ,  $\rho = 0,822$ ) dan adanya korelasi yang kuat dan signifikan pada *reliability* ( $p < 0,001$ ,  $\rho = 0,775$ ). Semua atribut kuesioner TUQ memiliki keeratan yang kuat dan signifikan pada *satisfaction and future use telehealth*.

**Kata kunci** : mahasiswa, pelayanan kesehatan digital, *telehealth*, *telehealth usability questionnaire*

### ABSTRACT

College students have a fluent understanding of technology and digital information. One of the digitalization of health services by using *telehealth* application. *Telehealth* is used more frequently by users with college degrees and in urban areas. The two urban areas in South Kalimantan Province are Lambung Mangkurat University's location with the home base faculty's dominance in Banjarbaru City. The purpose of this study was to explain the correlation between the quality of *telehealth* applications in students of Universitas Lambung Mangkurat regional Banjarbaru City. This research is a correlative analytic research with a cross-sectional study. The population in this study were all students of Lambung Mangkurat University in Banjarbaru City with a sample size of 77 respondents. The sampling technique used accidental sampling technique. The research instrument used the *Telehealth Usability Questionnaire* (TUQ) which consists of 6 attributes including *satisfaction and future use* as the dependent variable and independent variables including *usefulness, ease of use, interface quality, interaction quality, and reliability*. Data analysis using *Spearman rho correlation test*. The results showed a strong and significant correlation on *usefulness* ( $p < 0.001$ ,  $\rho = 0.638$ ), a strong and significant correlation on *ease of use* ( $p < 0.001$ ,  $\rho = 0.678$ ), a strong and significant correlation on *interface quality* ( $p < 0.001$ ,  $\rho = 0.755$ ), a strong and significant correlation on *interaction quality* ( $p < 0.001$ ,  $\rho = 0.822$ ) and a strong and significant correlation on *reliability* ( $p < 0.001$ ,  $\rho = 0.775$ ). All attributes of the TUQ questionnaire have a strong and significant relationship with *satisfaction and future use of telehealth*.

**Keywords** : college student, digital health service, *telehealth*, *telehealth usability questionnaire*

## PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 telah memberikan perubahan pada pola perilaku konsumen pelayanan kesehatan. Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Fasyankes) dianjurkan untuk meminimalisir kegiatan pelayanan konvensional yang melibatkan antara pengguna dan tenaga kesehatan secara langsung (Kementerian Kesehatan RI, 2020). Hal inilah menimbulkan perubahan perilaku konsumen dalam mendapatkan layanan kesehatan dengan alternatif layanan jarak jauh berbasis digital. Salah satu layanan kesehatan tersebut adalah *telehealth* (Assidiq et al., 2022).

*Telehealth* merupakan layanan elektronik yang digunakan mendukung berbagai pelayanan kesehatan. Aktivitas pelayanan kesehatan didukung dengan media konferensi video, penyampaian informasi kesehatan, pemantauan kesehatan berkala jarak jauh dan pusat penyediaan informasi terkait kesehatan (Abigael & Ernawaty, 2020). *Telehealth* menjadi integrasi sistem komunikasi pada pelayanan kesehatan publik. Istilah *telehealth* juga berkaitan dengan istilah telemedisin. Telemedisin merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan kesehatan berbasis kuratif dikarenakan keterbatasan dan dilakukan secara tidak tatap muka. Akan tetapi definisi telemedisin di Indonesia menurut Permenkes RI Nomor 20 tahun 2019 sama didefinisikan seperti *telehealth* (Kuntardjo, 2020).

Hasil survei SPMPMPC-19 menyatakan bahwa penggunaan *telehealth* telah diketahui oleh 41,8% responden. Responden yang telah mengetahui penggunaan *telehealth* menggunakan untuk edukasi kesehatan terutama protokol kesehatan sebanyak >95%. Hasil ini diperkuat dengan hasil Susenas MKP 2022 bahwa 223 dari 10.000 penduduk memanfaatkan *telehealth* untuk konsultasi mengenai kesehatan dan 26 dari 10.000 penduduk menggunakan layanan tersebut selama menderita COVID-19. Fitur *telehealth* dalam aplikasi pemerintah (PeduliLindungi) hanya diketahui oleh <1% responden sehingga pemanfaatan *telehealth* masih sangat kurang diketahui oleh masyarakat melalui aplikasi pemerintah (Badan Pusat Statistik RI, 2022, 2023).

Sekitar 5 dari 100 penduduk menggunakan *telehealth* baik tipe aplikasi dan non-aplikasi. Penduduk yang telah memanfaatkan aplikasi *telehealth* sebesar 17%. Persentase penggunaan aplikasi *telehealth* lebih banyak ditemukan pada wilayah perkotaan dengan persentase 21,87%. Penggunaan aplikasi *telehealth* lebih banyak ditemukan pada tingkat pendidikan perguruan tinggi sebesar 26,42%. Hasil ini pula diperkuat dengan hasil survei SPMPMPC-19 bahwa 59,4% orang dengan pendidikan perguruan tinggi mengetahui *telehealth*. Oleh karena itu penggunaan *telehealth* bercondong pada masyarakat dengan tingkat pendidikan perguruan tinggi dan tinggal di wilayah perkotaan (Badan Pusat Statistik RI, 2022, 2023).

Indonesia merupakan negara ketiga dengan pengguna aplikasi *telehealth* tertinggi. Peningkatan penggunaan terjadi pada berbagai jenis aplikasi *telehealth*. Berbagai aplikasi *telehealth* mengalami peningkatan pengguna >100% (Angel & Martha, 2022; Izzati & Firmanto, 2021). Penggunaan *telehealth* yang meningkat berkali-kali lipat dikarenakan rasa puas tanpa perlu mengupayakan hal lebih seperti mengantre dan menunggu ketersediaan waktu antara pengguna dan tenaga kesehatan di fasyankes (Riyanto, 2021).

Provinsi Kalimantan Selatan merupakan episentrum COVID-19 di Pulau Kalimantan dengan laju insidensi tertinggi di Indonesia. COVID-19 di Provinsi Kalimantan Selatan lebih banyak ditemukan pada wilayah perkotaan dengan dua wilayah insiden tertinggi yaitu Kota Banjarmasin dan Kota Banjarbaru (Adilah et al., 2023). Kedua kota tersebut merupakan lokasi dari Universitas Lambung Mangkurat. Enam dari sebelas fakultas Universitas Lambung Mangkurat berlokasi di Kota Banjarbaru. Oleh karena itu asumsi penggunaan aplikasi *telehealth* memiliki keterkaitan pada mahasiswa di Universitas Lambung Mangkurat regional Kota Banjarbaru. Mahasiswa dikenal memiliki pemahaman teknologi dan informasi digital yang fasih (Izzati & Firmanto, 2021). Kefasihan tersebut memberikan kebutuhan terkait

informasi-informasi kesehatan lebih besar dari golongan mahasiswa (Temesvari et al., 2023). Kepuasan penggunaan suatu aplikasi *telehealth* didasari oleh mutu pelayanan yang diberikan. Aplikasi kesehatan yang kurang bermutu dapat bermasalah mengenai keamanan dan privasi pengguna, kekurangtepatan dalam penegakan diagnosis dan penatalaksanaan farmakologi, selain itu kerapnya masalah teknis yang sering dihadapi berupa layanan antarmuka yang kurang menarik dan sulitnya pergerakan aplikasi *telehealth*. Permasalahan tersebut dilakukan dengan menguji mutu aplikasi *telehealth* sehingga dapat memberikan kepuasan dan penggunaan lanjutan dari aplikasi *telehealth* (Angel & Martha, 2022).

Mutu pelayanan dari aplikasi *telehealth* dapat diuji menggunakan berbagai model kuesioner. Salah satu kuesioner yang dapat diterapkan yaitu menggunakan kuesioner *Telehealth Usability Questionnaire* (TUQ). Kuesioner TUQ merupakan kuesioner yang paling banyak diterapkan dalam menguji mutu aplikasi *telehealth* (Hajesmaeel-Gohari & Bahaadinbeigy, 2021). Kuesioner ini menganalisis mutu aplikasi *telehealth* berdasarkan 6 atribut yaitu *satisfaction and future use* sebagai variabel dependen dan *usefulness, ease of use, interface quality, interaction quality* dan *reliability* sebagai variabel independen (Parmanto et al., 2016). Penelitian deskriptif oleh (Cahyani et al., 2022) menyatakan bahwa atribut *ease of use, interface quality, interaction quality* dan *reliability* telah sesuai dalam menggambarkan kepuasan responden sedangkan atribut *usefulness* sangat sesuai menggambarkan kepuasan responden, Perbedaan hasil didapatkan dari (Arini et al., 2022) menyatakan hanya atribut *usefulness* berkorelasi signifikan dengan aplikasi *telehealth*. Pada penelitian yang memiliki populasi pada mahasiswa oleh (Indriyarti & Wibowo, 2020; Prasetyo & Lubis, 2019; Temesvari et al., 2023) mempunyai interpretasi hasil yang berbeda-beda terhadap masing-masing atribut kuesioner. Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan korelasi mutu aplikasi *telehealth* pada mahasiswa Universitas Lambung Mangkurat regional Kota Banjarbaru.

## METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian analitik korelatif dengan kajian studi lintas sektional. Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Lambung Mangkurat regional Kota Banjarbaru. Penelitian ini dilakukan di tahun 2023. Populasi dan Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Lambung Mangkurat regional Kota Banjarbaru. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental sehingga telah didapatkan 77 orang mahasiswa.

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner TUQ. Data penelitian selanjutnya dianalisis secara univariat dan bivariat. Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui karakteristik dari responden penelitian. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui korelasi antara variabel independen dan dependen. Tahapan analisis bivariat dilakukan dengan pengujian normalitas data menggunakan *Kolmogorov-Smirnov test*. Selanjutnya, pengukuran keeratan korelasi menggunakan *Pearson product-moment correlation test* apabila data terdistribusi secara normal ( $p > 0,05$ ). Apabila data tidak terdistribusi secara normal menggunakan alternatif *Spearman rho correlation test*. Variabel independen dan dependen dinyatakan berkorelasi secara signifikan dan kuat apabila nilai  $p < 0,05$  dan  $\rho \geq 0,600$ .

## HASIL

### Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui karakteristik responden dalam penelitian. Adapun data-data yang tersajikan dalam bentuk ringkasan tabel.

**Tabel 1. Hasil Analisis Univariat**

Karakteristik	Jumlah (N)	Jumlah (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	31	40,2%
Perempuan	46	59,8%
<b>Usia</b>		
Remaja Akhir (17-25 tahun)	60	77,9%
Dewasa Awal (26-35 tahun)	17	22,1%
<b>Fakultas</b>		
Fakultas Kedokteran (FK ULM Banjarbaru)	20	25,9%
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA ULM)	12	15,6%
Fakultas Kehutanan (FAHUTAN ULM)	10	13%
Fakultas Pertanian (FAPERTA ULM)	12	15,6%
Fakultas Perikanan dan Kelautan (FPK ULM)	11	14,3%
Fakultas Teknik (FT ULM Banjarbaru)	12	15,6%

Tabel 1 menggambarkan karakteristik dari 77 responden penelitian. >50% responden penelitian merupakan mahasiswi yang berkuliah di Universitas Lambung Mangkurat regional Banjarbaru. >75% responden berada dalam rentang remaja akhir (17-25 tahun) dengan didominasi sebagai mahasiswa tingkat sarjana. >25% responden penelitian merupakan mahasiswa dari Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat regional Banjarbaru (FK ULM Banjarbaru) dan >45% merupakan mahasiswa dari Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA ULM) dan Fakultas Pertanian (FAPERTA ULM) serta Fakultas Teknik (FT ULM).

### Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui korelasi antara variabel independent dan dependen. Adapun data tersajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

**Tabel 2. Hasil Normalitas Data**

Variabel	Koefisien Statistik	N	Nilai Probabilitas	Keterangan
<i>Satisfaction and Future Use</i>	0,161	77	<0,001	Tidak Normal
<i>Usefulness</i>	0,191	77	0,002	Tidak Normal
<i>Ease of Use</i>	0,133	77	0,002	Tidak Normal
<i>Interface Quality</i>	0,132	77	0,002	Tidak Normal
<i>Interaction Quality</i>	0,133	77	<0,001	Tidak Normal
<i>Reliability</i>	0,200	77	<0,001	Tidak Normal

Tabel 2 menunjukkan bahwa semua variabel penelitian baik variabel terikat (*satisfaction and future use*) dan 5 variabel bebas dari penelitian (*usefulness, ease of use, interface quality, interaction quality* dan *reliability*) tidak terdistribusi secara normal dikarenakan nilai probabilitas ( $p < 0,05$ ). Alternatif analisis korelasi menggunakan uji *Spearman rho correlation test*.

**Tabel 3. Hasil Korelasi Variabel Independen dengan Satisfaction and Future Use Telehealth**

Variabel	Nilai Spearman rho ( $\rho$ )	Nilai Probabilitas ( <i>p-Value</i> )
<i>Usefulness</i>	0,638	<0,001
<i>Ease of Uses</i>	0,678	<0,001
<i>Interface Quality</i>	0,755	<0,001
<i>Interaction Quality</i>	0,822	<0,001
<i>Reliability</i>	0,775	<0,001

Tabel 3 menunjukkan bahwa semua korelasi antara variabel dependen dan semua variabel independen memiliki korelasi yang signifikan dengan nilai probabilitas  $p < 0,001$  ( $p < 0,05$ ).

Keeratan dari korelasi yang ditunjukkan adalah korelasi yang kuat karena menghasilkan  $\rho \geq 0,600$ .

## PEMBAHASAN

### **Korelasi antara *Usefulness* dengan *Satisfaction and Future Use Telehealth***

Hasil dari tabel 3 menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang kuat dan signifikan antara *usefulness* dengan *satisfaction and future use telehealth* ( $p < 0,001$  dan  $\rho = 0,638$ ). Hasil tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu oleh (Ningrum & Budiani, 2023) terdapat korelasi yang kuat dan signifikan antara *usefulness* dengan *customer satisfaction* ( $p < 0,001$  dan  $\rho = 0,763$ ). Hasil yang sejalan juga sama dengan penelitian oleh (Hapsari et al., 2023) menyatakan adanya pengaruh *usefulness* terhadap minat penggunaan suatu telemedisin ( $p > 0,001$ ). Namun terdapat hasil yang sedikit berbeda dengan penelitian oleh (Wulandari & Febrianti, 2022) bahwa terdapat korelasi yang moderat dan signifikan antara *usefulness* dengan *satisfaction and future use telehealth* ( $p < 0,001$  dan  $\rho = 0,478$ ). Hasil yang berbeda didapatkan oleh penelitian (Tiara & Antonio, 2022) bahwa tidak terdapat pengaruh *usefulness* terhadap *satisfaction and future use telehealth* ( $T_{hitung} (0,445) < T_{tabel} (1,645)$ ).

*Usefulness* adalah persepsi suatu pengguna terkait fungsi sistem pelayanan *telehealth* dalam penyediaan layanan kesehatan yang dapat mendekati pelayanan secara konvensional. Atribut ini berfungsi apabila memiliki pengaruh yang positif terhadap pengurangan biaya klinis pada umumnya (Parmanto et al., 2016). *Usefulness* adalah ukuran suatu kepercayaan pengguna dalam menggunakan *telehealth* dikarenakan pemberian manfaat secara signifikan berupa pintasan akses dalam pelayanan kesehatan konvensional maupun dalam mengurangi biaya klinis (Hapsari et al., 2023). Hal tersebut sejalan yang diungkapkan oleh (Ningrum & Budiani, 2023) bahwa suatu kebermanfaatan *telehealth* akan memenuhi kebutuhan dikarenakan peningkatan akses terhadap suatu layanan kesehatan. Layanan yang bermanfaat dapat memberikan efisiensi performa dan waktu dari pengguna *telehealth*. Manfaat lain yang diterima berupa akses layanan kesehatan terutama farmasi dan promosi kesehatan dapat dilakukan secara cepat di luar jam operasional fasilitas kesehatan konvensional sehingga dapat meminimalisir waktu dan biaya yang umumnya dikeluarkan (Salsabila & Sari, 2022).

*Usefulness* yang rendah terjadi apabila ditemukannya kekurangtepatan dalam diagnosa yang dilakukan tenaga medis secara daring serta kurangnya rasa keyakinan oleh pengguna dalam menggunakan suatu layanan *telehealth* tersebut (Salsabila & Sari, 2022). Selain itu pula ketidaktepatan waktu ekspedisi dalam menyalurkan obat-obatan kepada pengguna akan mengurangi *usefulness* dari *telehealth* (Wulandari & Febrianti, 2022). Suatu layanan *telehealth* semestinya menyediakan SDM Kesehatan yang mumpuni dan kredibel sehingga dapat meningkatkan atribut *usefulness* (Tiara & Antonio, 2022). Kredibilitas tenaga kesehatan dalam pemberian informasi yang berkualitas berupa informasi yang jelas dan faktual sehingga pengguna terdorong untuk terus menggunakan layanan *telehealth* (Hermawan & Paramita, 2021).

### **Korelasi antara *Ease of Use* dengan *Satisfaction and Future Use Telehealth***

Hasil dari tabel 3 menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang kuat dan signifikan antara *ease of use* dengan *satisfaction and future use telehealth* ( $p < 0,001$  dan  $\rho = 0,678$ ). Hasil yang sejalan didapatkan pada penelitian yang sebelumnya oleh (Hapsari et al., 2023; Indriyarti & Wibowo, 2020; Shinta et al., 2022) menyatakan adanya pengaruh *ease of use* terhadap minat penggunaan suatu *telehealth* ( $p < 0,05$ ). Hasil yang sama juga didapatkan oleh (Hermawan & Paramita, 2021) bahwa terdapat pengaruh *ease of use* dengan *satisfaction and future use telehealth* ( $p < 0,05$ ). Namun terdapat hasil yang sedikit berbeda dengan penelitian oleh (Wulandari & Febrianti, 2022) bahwa terdapat korelasi yang moderat dan signifikan antara



*ease of use* dengan *satisfaction and future use telehealth* ( $p < 0,001$  dan  $\rho = 0,569$ ). Hasil yang berbeda didapatkan oleh penelitian (Salsabila & Sari, 2022) bahwa tidak terdapat pengaruh pengaruh *ease of use* terhadap minat penggunaan suatu telemedisin ( $p = 0,646$ ).

*Ease of use* adalah kriteria suatu *telehealth* dapat mudah dipelajari dan digunakan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan sehingga dapat mengefisiensi performa. *Telehealth* diharapkan dapat mudah dipahami oleh penggunanya sehingga pengguna dapat mengeksplor pengetahuan terkait kesehatan tanpa perlu mengusahakan sesuatu (Parmanto et al., 2016). *Ease of use* pula dapat didefinisikan sebagai ukuran kepercayaan pengguna bahwa *telehealth* yang digunakan mudah untuk digunakan (Shinta et al., 2022). Kriteria *ease of use* dalam *telehealth* antara lain pemahaman fitur, konfigurasi dan tampilan dari *telehealth* sehingga pengguna dapat terpengaruh dalam menggunakan *telehealth* secara berkelanjutan (Indriyarti & Wibowo, 2020). Pengguna *telehealth* dapat merasakan kepuasan yang terus meningkat hingga dapat terus menggunakan layanan tersebut disebabkan oleh mudahnya dalam mempelajari dan mengendalikan serta memahami dari fitur-fitur yang tersedia dalam *telehealth* (Azizahi et al., 2023; Hermawan & Paramita, 2021). Atribut *ease of use* dalam *telehealth* dapat memberikan hubungan yang bermakna apabila dibersamai dengan promosi berupa sosialisasi ataupun penyuluhan terkait penggunaan layanan *telehealth*. Hal tersebut juga harus dibersamai dengan kualitas interaksi dan kualitas antarmuka yang baik dalam *telehealth* tersebut (Wulandari & Febrianti, 2022).

#### **Korelasi antara *Interface Quality* dengan *Satisfaction and Future Use Telehealth***

Hasil dari tabel 3 menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang kuat dan signifikan antara *interface quality* dengan *satisfaction and future use telehealth* ( $p < 0,001$  dan  $\rho = 0,822$ ). Hasil tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu oleh (Sumarlin et al., 2020) terdapat korelasi yang kuat dan signifikan antara *user interface* dengan *user experience* ( $p < 0,001$  dan  $r = 0,666$ ). Hasil yang sejalan didapatkan pada penelitian yang sebelumnya oleh (Chandra & Henriette Pattyranie Tan, 2022) menyatakan adanya pengaruh *interface quality* terhadap *satisfaction and future use telehealth* ( $p < 0,001$ ). Penelitian sejalan yang lain oleh (Sevtiyani & Fatikasari, 2020; Syahputra, 2021) menyatakan bahwa ada pengaruh *user interface* terhadap kepuasan pengguna ( $p < 0,05$ ).

*Interface Quality* adalah ukuran interaksi antara pasien dan layanan *telehealth*. Pengguna dapat merasakan grafis antarmuka yang berkesan dengan berbagai fitur navigasi yang tersedia. *Telehealth* yang bermutu dapat memberikan kenyamanan terhadap desain antarmuka yang ditampilkan (Parmanto et al., 2016). Opsi menu berupa grafis, teks dan tombol yang diletakkan dalam tampilan antarmuka *telehealth* sehingga mempengaruhi kepuasan dari pengguna (Sumarlin et al., 2020). Kombinasi dari tata letak, warna dan *font* yang baik dapat memberikan kepuasan dari pengguna (Sevtiyani & Fatikasari, 2020). *Interface telehealth* bertindak sebagai tampilan pertama dari suatu *telehealth*, *Interface telehealth* yang berkualitas akan meningkatkan jangkauan pemakaian dari *telehealth* (Chandra & Henriette Pattyranie Tan, 2022). Peningkatan kepuasan disebabkan baiknya atribut *interface quality* dari *telehealth* tersebut, Akses dari *telehealth* yang dapat melalui situs peramban maupun perangkat seluler sehingga tidak terbatas atas dimensi ruang apabila dalam keadaan daring sehingga meningkatkan efektivitas pengguna (Nurkalis et al., 2019). *Interface quality* menjadi hal yang krusial dalam sistem informasi *telehealth*, dimana *interface* sebagai penghubung sistem informasi dari *telehealth* terhadap pengguna (Syahputra, 2021).

#### **Korelasi antara *Interaction Quality* dengan *Satisfaction and Future Use Telehealth***

Hasil dari tabel 3 menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang kuat dan signifikan antara *interaction quality* dengan *satisfaction and future use telehealth* ( $p < 0,001$  dan  $\rho = 0,755$ ). Hasil tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu oleh (Nada & Setyoningsih, 2015) terdapat korelasi

yang kuat antara *interaction quality* dengan *user experience* ( $r=0,620$ ). Hasil yang sejalan didapatkan pada penelitian yang sebelumnya oleh (AR et al., 2022; Layla, 2020) menyatakan adanya pengaruh *interaction quality* terhadap kepuasan pengguna ( $p<0,05$ ). Hasil yang sejalan lain dari (Chen et al., 2020) menyatakan adanya pengaruh langsung *interaction quality* dengan kepuasan pengguna ( $p<0,001$  dan  $\beta=0,238$ ). Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian oleh (Syahputra, 2021) menyatakan tidak ada pengaruh *interaction quality* terhadap kepuasan pengguna ( $p=0,114$ ).

*Interaction quality* adalah ukuran interaksi antara pengguna dan tenaga kesehatan dalam *telehealth* terkait kesehatan terutama pada kualitas audiovisual. Interaksi yang terjadi di *telehealth* sebisa mungkin dapat dikonduksikan seperti pelayanan kesehatan konvensional (Parmanto et al., 2016). *Interaction quality* merupakan kualitas layanan yang melihat dari mutu interaksi layanan sehingga pengguna dapat percaya terkait dari isi konten yang dimiliki oleh *telehealth* (Syahputra, 2021). Konten tersebut dapat berupa audiovisual konseling bersama tenaga medis terkait diagnosa serta kegiatan Komunikasi, Informasi & Edukasi (KIE) terhadap pengguna *telehealth*. Interaksi yang berkualitas disebabkan oleh rasa aman yang dirasakan pengguna ketika menggunakan layanan, selain itu pula kemudahan akses pada fitur yang terdapat dalam *telehealth*. Kepuasan dari pengguna tersebut juga muncul pada keamanan saat bertransaksi dan informasi, perlakuan komunikasi yang personal dari tenaga kesehatan yang tersedia (Destiarini et al., 2023). Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari (Napitupulu, 2017) bahwa *interaction quality* diukur melalui keamanan bertransaksi dan berkomunikasi. Penelitian lain yang memperkuat bahwa *interaction quality* merupakan faktor dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna (Layla, 2020; Tsary & Nuryana, 2020).

### **Korelasi antara Reliabilty dengan Satisfaction and Future Use Telehealth**

Hasil dari tabel 3 menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang kuat dan signifikan antara *reliability* dengan *satisfaction and future use telehealth* ( $p<0,001$  dan  $\rho=0,775$ ). Hasil tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu oleh (Hoque et al., 2021) terdapat korelasi yang kuat dan signifikan antara *reliability* dengan *satisfaction and future use telehealth* ( $p>0,001$  dan  $\rho=0,793$ ). Hasil yang sejalan didapatkan pada penelitian yang sebelumnya oleh (Tiara & Antonio, 2022) menyatakan adanya pengaruh *reliability* terhadap penggunaan *telehealth* ( $T_{hitung} (4,857) > T_{tabel} (1,645)$ ). Namun terdapat hasil yang sedikit berbeda dengan penelitian oleh (Wulandari & Febrianti, 2022) bahwa terdapat korelasi yang moderat dan signifikan antara *reliability* dengan *satisfaction and future use telehealth* ( $p<0,001$  dan  $\rho=0,569$ ). Hasil yang berbeda didapatkan oleh penelitian (Tantarto et al., 2020) bahwa tidak terdapat pengaruh *reliability* terhadap minat penggunaan suatu telemedisin ( $p=0,268$ ).

*Reliability* adalah acuan kemudahan pengguna dalam memperbaiki sistem dari suatu kesalahan. *Reliability* sangat penting dalam transmisi data diri pengguna (Parmanto et al., 2016). Sistem dari *telehealth* seharusnya dapat memberikan dan memperbaiki arahan saat pengguna melakukan suatu kesalahan (Tiara & Antonio, 2022). *Reliability* menyatakan kemampuan dari sistem *telehealth* yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat diandalkan sesuai fungsinya. *Reliability* yang baik dari *telehealth* dapat memberikan rasa keselamatan bagi pengguna dengan terus memberikan manfaat dan fungsi semestinya (Wulandari & Febrianti, 2022). *Telehealth* yang bermutu seharusnya memberikan pelayanan yang menjanjikan berupa kecekatan pelayanan dan keakuratan diagnosa sehingga memberikan kepuasan bagi pengguna (Wiharja et al., 2022).

## **KESIMPULAN**

Hasil analisis korelasi spearman rho didapatkan bahwa variabel *satisfaction and future use* berkorelasi secara signifikan dengan keamatan yang kuat santara semua atribut kuesioner TUQ

baik *usefulness* ( $p < 0,001$ ,  $\rho = 0,638$ ), *ease of use* ( $p < 0,001$ ,  $\rho = 0,678$ ), *interface quality* ( $p < 0,001$ ,  $\rho = 0,755$ ), *interaction quality* ( $p < 0,001$ ,  $\rho = 0,822$ ) dan *reliability* ( $p < 0,001$ ,  $\rho = 0,775$ ).

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih terhadap berbagai pihak yang telah ikut serta membantu terselesaikan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abigael, N. F., & Ernawaty. (2020). Literature Review: Readiness Assessment of Health Workers to Accept Telehealth and Telemedicine between Developed and Developing Countries. *Jurnal Kesehatan*, 11(2), 302–310. <http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK>
- Adilah, F. N., Muthmainah, N., Skripsiana, N. S., Yuniarti, R., & Rahmiati. (2023). Profil Pasien Konfirmasi COVID-19 yang Dirawat di RSD Idaman Banjarbaru Periode 2020-2021. *Homeostasis*, 6(2), 321–332.
- Angel, V. C., & Martha, E. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Platform Telehealth Selama Masa Pandemi Covid-19 di Jabodetabek dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pengguna. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(7), 9318–9333. <http://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/8576/4979>
- AR, K., Musfekar, R., Ilham, R. A., & Yusuf, B. (2022). Pengukuran Kualitas Penggunaan Website Sistem Pakar Diagnosa Awal Mental Illness Psikosis dengan Metode WebQual. *Pixel : Jurnal Ilmiah Komputer Grafis*, 15(1), 66–82. <https://doi.org/10.51903/pixel.v15i1.713>
- Arini, A. D., Umiastuti, P., & Hidayati, A. N. (2022). The Correlation Between Online Doctor Application and The Quality Of Users' Patient Health Service. *International Journal of Research Publications*, 114(1), 134–145. <https://doi.org/10.47119/ijrp10011411220224235>
- Assidiq, A. M., Oktaviani, D., & Sandhi, R. A. (2022). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Layanan, dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Produk Telemedicine. *Syntax Idea*, 4(2), 240–258.
- Azizahi, A. H., Ulum, M. B., & Sandfreni. (2023). Model Analisis Perilaku Pengguna terhadap Teknologi Telemedicine di Indonesia. *Sebatik*, 27(1), 231–238. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v27i1.2156>
- Badan Pusat Statistik RI. (2022). *Perilaku Masyarakat pada Masa Pandemi COVID-19: Hasil Survei Perilaku Masyarakat pada Masa Pandemi COVID-19*.
- Badan Pusat Statistik RI. (2023). *Statistik Kesehatan 2022*.
- Cahyani, L. I., Prilia, D. V., Mulya, F. A., Rizqi, M., & Zharifah, N. A. (2022). Kepuasan Masyarakat Provinsi Kalimantan Selatan dalam Menggunakan (Tele-Health) di Masa Pandemi Covid-19. *JPPKMI: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 3(1), 1–7. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jppkmi/article/view/52666%0Ahttps://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jppkmi/article/download/52666/22727>
- Chandra, A., & Henriette Pattyranie Tan, P. (2022). Analysis of Factors Affecting E-Loyalty With E-Trust and E-Satisfaction as Mediation Variables on Halodoc Application Users in Indonesia. *Quantitative Economics and Management Studies*, 3(6), 983–997. <https://doi.org/10.35877/454ri.qems1272>
- Chen, T., Cong, G., Peng, L., Yin, X., Rong, J., & Yang, J. (2020). Analysis of user satisfaction with online education platforms in china during the covid-19 pandemic. *Healthcare*, 8(3),



- 1–26. <https://doi.org/10.3390/healthcare8030200>
- Destiarini, Rahman, A., & Sumartayasa, K. (2023). Analisa Kualitas Website BPJS Kesehatan dengan Metode Web Qual 4.0 dan User Acceptance Testing di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Media Infotama*, 19(2), 237–243.
- Hajesmaeel-Gohari, S., & Bahaadinbeigy, K. (2021). The most used questionnaires for evaluating telemedicine services. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 21(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12911-021-01407-y>
- Hapsari, N. M., Prawiradilaga, R. Ri. S., & Muhardi. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatn, dan Kualitas Informasi terhadap Minat Masyarakat Kota Bogor dalam Penggunaan Layanan Telemedicine (Studi Pada Pengguna Aplikasi Halodoc, Alodokter, Yesdok). *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sumber Daya Manusia*, 4(3), 100–119.
- Hermawan, V. K., & Paramita, E. L. (2021). Faktor yang Mempengaruhi Keberlanjutan Minat Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi Mhealth melalui Variabel Satisfaction. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 150–167. <https://doi.org/10.26905/jbm.v8i1.5652>
- Hoque, S. I., Karim, A. M., Hosen, R., & Arjumand, D. (2021). Evaluation of Patients' Satisfaction in Telemedicine Service Quality: a Case Study on Maizbhanderi Foundation, Fatikchhari, Bangladesh. *American Economic & Social Review*, 8(1), 1–10. <https://doi.org/10.46281/aesr.v8i1.1295>
- Indriyarti, E. R., & Wibowo, S. (2020). Bisnis Kesehatan Berbasis Digital: Intensi Pengguna Aplikasi Digital Halodoc. *Jurnal Pengabdian Dan Kewirausahaan*, 4(2), 112–121. <https://doi.org/10.30813/jpk.v4i2.2328>
- Izzati, V. A., & Firmanto, Y. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Kesehatan Halodoc melalui Model End User Computing Satisfaction Selama Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 9(2), 1–16.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). *Surat Edaran Nomor HK.02.01/MENKES/303/2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kuntardjo, C. (2020). Dimensions of Ethics and Telemedicine in Indonesia: Enough of Permenkes Number 20 Year 2019 As a Frame of Telemedicine Practices in Indonesia? *Soepra : Jurnal Hukum Kesehatan*, 6(1), 1–14. <https://doi.org/10.24167/shk.v6i1.2606>
- Layla, M. (2020). Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi Zoom dalam mengikuti Webinar selama Pandemi COVID-19 menggunakan Webqual 4.0 (Studi Kasus: Dosen STAIN Sultan Abdurrahman Kepri). *TANJAK: Journal of Education and Teaching*, 1(2), 169–177. <https://doi.org/10.35961/tanjak.v1i2.142>
- Nada, N. Q., & Setyoningsih, W. (2015). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Informatika Upgris (JIU)*, 1(2), 122–131.
- Napitupulu, D. (2017). Analysis of factors affecting the website quality based on WebQual approach (study case: XYZ University). *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 7(3), 792–798. <https://doi.org/10.18517/ijaseit.7.3.1748>
- Ningrum, N. S., & Budiani, M. S. (2023). Hubungan antara Perceived Usefulness dengan Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan X. *Jurnal Psikologi Udayana*, 10(1), 261. <https://doi.org/10.24843/jpu.2023.v10.i01.p06>
- Nugroho, A. S., & Haritanto, W. (2022). *Metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan statistika (teori, implementasi & praktik dengan SPSS)*. Andi Offset.
- Nurkalis, U., Adi, K., & Agushybana, F. (2019). Penilaian Usability Sistem Gasurkes “Go Bumil” untuk Pencarian Ibu Hamil di Wilayah Kota Semarang. *Jurnal Manajemen*

- Kesehatan Indonesia*, 7(1), 75–80. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.1.2019.75-80>
- Parmanto, B., Lewis, Jr., A. N., Graham, K. M., & Bertolet, M. H. (2016). Development of the Telehealth Usability Questionnaire (TUQ). *International Journal of Telerehabilitation*, 8(1), 3–10. <https://doi.org/10.5195/ijt.2016.6196>
- Prasetyo, D., & Lubis, E. E. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kualitas Informasi Aplikasi Mobile Alodokter terhadap Kepuasan Pengguna pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Riau. *JOM FISIP: Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 1–15.
- Riyanto, A. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Telemedicine (Systematic Review). *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 165–174. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v9i2.337>
- Salsabila, I. M., & Sari, K. (2022). Analysis of Factors Related to Intention-To-Use Telemedicine Services (Teleconsultation) in Jabodetabek Residents During the Covid-19 Pandemic in 2021. *Journal of Indonesian Health Policy and Administration*, 7(3), 262. <https://doi.org/10.7454/ihpa.v7i3.6090>
- Sevtiyani, I., & Fatikasari, F. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II. *Health Information Management Journal*, 8(2), 64–68.
- Sumarlin, R., Auli, R., & Anggraini, D. N. (2020). Dampak User Interface terhadap User Experience pada Sistem Informasi Manajemen Kesehatan Berbasis Web. *Demandia: Jurnal Desain Komunikasi Visual, Manajemen Desain Dan Periklanan*, 5(1), 106–131. <https://doi.org/10.25124/demandia.v6i1.2724>
- Syahputra, M. A. (2021). Pengaruh Kegunaan, Informasi, Layanan Interaksi, User Interface dan User Experience terhadap Kepuasan Pengguna Website detik.com menggunakan Metode WEBQUAL 4.0, User Experience Questionnaire (UEQ) dan Eight Golden Rules. *Journal of Information System, Informatics and Computing*, 5(2), 274–293. <https://doi.org/10.52362/jisicom.v5i2.613>
- Tantarto, T., Kusnadi, D., & Sukandar, H. (2020). Analysis of Service Quality Towards Patient Satisfaction (Comparative Study of Patients Using Telemedicine Application and Face to Face Consultation in Healthcare). *European Journal of Business and Management Research*, 5(5), 1–7. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.5.516>
- Temesvari, N. A., Sukmarini, A. D., & Hasanah, M. N. (2023). Minat Mahasiswa menggunakan Halodoc Selama Pandemi Covid-19. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 11(1), 01–06. <https://doi.org/10.47007/inohim.v11i1.400>
- Tiara, K., & Antonio, F. (2022). The Influence of Telemedicine Usability on Patient Loyalty Mediated by Patients' Trust and Satisfaction: A Study At Hospitals of State-Owned Enterprises In Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 2326–2341. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/3272%0Ahttps://jptam.org/index.php/jptam/article/download/3272/2751>
- Tsary, V. N., & Nuryana, I. K. D. (2020). Analisis Kualitas Layanan Website pada Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo dengan menggunakan Metode Webqual. *Journal of Informatics and Computer Science*, 02, 94–104.
- Wiharja, A., Suryana, Y., & Parmiasih, E. E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Konsultasi Online terhadap Kepercayaan Pasien Dokter Spesialis Kedokteran Olahraga di Rumah Sakit Melinda 2 Bandung. *Holistik Manajemen: Jurnal Manajemen*, 3(1), 18–29.
- Wulandari, A., & Febrianti, F. (2022). Covid-19 Self-Isolation Telemedicine Service User Satisfaction in Indonesia. *Al-Sihah: The Public Health Science Journal*, 14(1), 142–152. <https://doi.org/10.24252/al-sihah.v14i2.31793>