

**PERSEPSI MUTU LAYANAN KESEHATAN PENGGUNA APLIKASI  
TELEMEDICINE PADA MAHASISWA KESEHATAN  
MASYARAKAT UNIVERSITAS SAM  
RATULANGI MANADO**

**Caltha Samanlangi Tikupasang<sup>1\*</sup>, Ardiansa A.T. Tucunan<sup>2</sup>, Grace E. C. Korompis<sup>3</sup>**

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi<sup>1,2,3</sup>

*\*Corresponding Author : calthasamanlangi121@student.unsrat.ac.id*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi persepsi mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi terhadap mutu layanan aplikasi telemedicine. Telemedicine, yang didefinisikan sebagai pelayanan kesehatan jarak jauh menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, mengalami peningkatan penggunaan yang pesat, terutama sejak pandemi COVID-19. Tren ini juga terlihat di kalangan mahasiswa yang cenderung melek teknologi. Oleh karena itu, evaluasi mutu layanan telemedicine di kalangan mahasiswa sangat penting, mengingat telemedicine merupakan solusi kesehatan yang semakin digunakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan populasi mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi tahun ajaran 2024/2025 yang berjumlah 1.137 mahasiswa. Sampel berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner online menggunakan Google Form dan dianalisis secara univariat dengan distribusi frekuensi dan persentase. Penilaian dilakukan berdasarkan empat dimensi mutu layanan, yaitu efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian 'baik' pada dimensi efisiensi (59%), dan 'cukup' pada dimensi pemenuhan (67%), ketersediaan sistem (56%), serta privasi (58%). Secara keseluruhan, persepsi mahasiswa terhadap layanan telemedicine cenderung positif, namun terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, terutama dalam hal privasi dan aspek teknis, agar layanan telemedicine lebih optimal dan memenuhi harapan pengguna di masa mendatang.

**Kata kunci** : mutu layanan kesehatan, persepsi mahasiswa, *telemedicine*

**ABSTRACT**

*This study aims to evaluate the perceptions of students at the Faculty of Public Health, Sam Ratulangi University, regarding the quality of telemedicine application services. Telemedicine, defined as remote healthcare services utilizing information and communication technology, has seen a rapid increase in usage, particularly since the COVID-19 pandemic. This trend is also evident among students who are tech-savvy. Therefore, evaluating the quality of telemedicine services among students is crucial, as telemedicine is increasingly being adopted as a healthcare solution. The method used in this study is quantitative descriptive, with the population consisting of 1,137 students from the Faculty of Public Health at Sam Ratulangi University for the 2024/2025 academic year. The sample consisted of 100 respondents selected using the Lemeshow formula and purposive sampling technique. Data were collected through an online questionnaire using Google Forms and analyzed univariately using frequency distribution and percentages. The evaluation was based on four dimensions of service quality: efficiency, fulfillment, system availability, and privacy. The results of the study indicate that the majority of respondents rated 'good' in the efficiency dimension (59%), and 'adequate' in the fulfillment dimension (67%), system availability (56%), and privacy (58%). Overall, students' perceptions of telemedicine services tend to be positive; however, there are several areas that require improvement, particularly in terms of privacy and technical aspects, to ensure that telemedicine services are more optimal and meet users' expectations in the future. Translated with DeepL.com (free version).*

**Keywords** : *health service quality, students perceptions, telemedicine*

## PENDAHULUAN

Penelitian ini berfokus pada bagaimana mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi memandang kualitas layanan *telemedicine*. Seiring dengan meningkatnya penggunaan *telemedicine* di Indonesia, terutama setelah pandemi COVID-19, banyak orang yang beralih ke layanan kesehatan jarak jauh sebagai cara yang lebih praktis dan cepat untuk mengakses perawatan medis. Aplikasi-aplikasi seperti Halodoc, Mobile JKN, dan MySiloam menjadi pilihan utama bagi masyarakat karena kemudahan akses yang ditawarkannya. Namun, meskipun *telemedicine* menawarkan kenyamanan, masih ada tantangan yang perlu diatasi, seperti masalah privasi, keamanan data, dan ketepatan diagnosis. Karena itu, penting untuk mengetahui bagaimana pengguna, dalam hal ini mahasiswa, menilai kualitas layanan ini, agar *telemedicine* dapat berkembang lebih baik dan memenuhi harapan Masyarakat (Permenkes RI, 2019).

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi menilai beberapa dimensi penting dalam layanan *telemedicine*, seperti efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi. Dimensi efisiensi berhubungan dengan seberapa mudah dan cepat pengguna bisa mengakses aplikasi, serta seberapa banyak waktu dan biaya yang dapat dihemat. Pemenuhan mengukur sejauh mana aplikasi *telemedicine* bisa memenuhi kebutuhan kesehatan pengguna, baik dari segi diagnosis maupun informasi yang diberikan. Dimensi ketersediaan sistem melihat seberapa andal aplikasi dalam memberikan layanan tanpa gangguan teknis. Terakhir, privasi menilai seberapa aman data pribadi pengguna dalam aplikasi tersebut. Sebagai mahasiswa yang umumnya melek teknologi, diharapkan mereka dapat memberikan pandangan yang relevan dan mendalam tentang kualitas layanan ini. Karena mahasiswa adalah generasi penerus yang akan menghadapi dan mengelola berbagai perkembangan teknologi di masa depan, pendapat mereka sangat penting untuk memastikan bahwa layanan *telemedicine* berkembang dengan baik (Prasetyo dkk., 2022).

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, layanan *telemedicine* telah menjadi salah satu solusi dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat, terutama dalam hal aksesibilitas dan kenyamanan. Mahasiswa sebagai pengguna yang familiar dengan teknologi memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan umpan balik terhadap kualitas layanan *telemedicine*. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui bagaimana persepsi mahasiswa mengenai kemudahan penggunaan aplikasi *telemedicine*, apakah aplikasi tersebut memadai dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, dan sejauh mana aplikasi tersebut menjaga privasi data mereka. Hasil penelitian ini sangat penting sebagai landasan untuk perbaikan sistem, baik dalam aspek teknis maupun kebijakan yang terkait dengan penggunaan *telemedicine* di Indonesia (Bull *et al.*, 2016; Permenkes RI, 2019).

Di samping itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan *telemedicine*. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, seperti pengalaman sebelumnya dengan aplikasi *telemedicine*, tingkat kenyamanan, serta kepercayaan terhadap sistem yang digunakan, dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan gambaran yang lebih luas tentang tantangan yang dihadapi oleh pengguna aplikasi *telemedicine*, serta rekomendasi terkait dengan pengembangan fitur-fitur baru yang dapat meningkatkan kualitas layanan tersebut. Mengingat pentingnya *telemedicine* dalam konteks layanan kesehatan yang lebih efisien dan aksesibel, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan layanan kesehatan berbasis teknologi di Indonesia, yang semakin relevan di tengah pandemi global dan perubahan pola hidup masyarakat. Penelitian ini berfokus pada empat pertanyaan utama yang berkaitan dengan persepsi mahasiswa terhadap dimensi-dimensi tersebut. Tujuan utamanya adalah untuk

menggambarkan bagaimana mahasiswa melihat kualitas layanan *telemedicine* yang mereka gunakan. Hasil penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan tentang pengalaman pengguna, tetapi juga akan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, sehingga layanan *telemedicine* bisa lebih efektif dan efisien ke depannya. Temuan-temuan ini diharapkan memberikan masukan yang berguna untuk pengembangan aplikasi *telemedicine*, baik dari sisi teknis maupun dalam meningkatkan rasa aman dan kenyamanan bagi penggunanya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan dan perbaikan layanan *telemedicine* di Indonesia (Prasetyo dkk., 2022).

Secara keseluruhan, penelitian ini berpotensi memberikan wawasan yang berguna bagi pembuat kebijakan, penyedia layanan kesehatan, dan pengembang aplikasi *telemedicine* dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, karena penelitian ini melibatkan mahasiswa sebagai subjek penelitian, yang merupakan kelompok yang cukup terbuka terhadap penggunaan teknologi, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang bagaimana *telemedicine* diterima oleh pengguna dari kalangan generasi muda. Diharapkan temuan dari penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut tentang penerapan *telemedicine* dalam sistem kesehatan di Indonesia, serta menjadi bahan pertimbangan dalam memperbaiki layanan tersebut agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk memahami persepsi mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi tentang mutu layanan *telemedicine*. Penelitian ini dilakukan di kampus Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi, Manado, pada periode Januari hingga Mei 2025. Sampel penelitian terdiri dari 100 mahasiswa yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*, dari total populasi sebanyak 1.137 mahasiswa di tahun ajaran 2024/2025. Mahasiswa yang berpartisipasi adalah mereka yang sudah pernah menggunakan aplikasi *telemedicine* untuk layanan kesehatan. Kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data mencakup pertanyaan tentang efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi layanan *telemedicine*, yang diukur dengan skala Likert dan dikumpulkan melalui Google Form. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan distribusi frekuensi dan persentase, serta dikategorikan dengan metode *Three Box Method* untuk memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana mahasiswa menilai kualitas layanan *telemedicine* yang mereka gunakan.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Penelitian ini menunjukkan distribusi responden yang didominasi oleh perempuan, yang mencapai 81% (81 orang), sementara responden laki-laki hanya 19% (19 orang). Dari segi usia, kelompok usia 21 tahun menjadi yang paling dominan, dengan 48% (48 orang) dari total responden. Kelompok usia  $\geq 22$  tahun menyusul dengan 19% (19 orang), diikuti oleh usia 20 tahun yang mencakup 17% (17 orang). Dalam hal semester, mayoritas responden berasal dari mahasiswa semester 8, yang mencakup 64% (64 orang), sementara mahasiswa semester 6 menyumbang 18% (18 orang). Untuk peminatan, spesialisasi K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja) paling banyak dipilih, dengan 21% (21 orang). Di sisi lain, spesialisasi Promkes (Promosi Kesehatan), AKK (Administrasi Kebijakan Kesehatan), dan yang belum memilih spesialisasi masing-masing menyumbang 18% (18 orang).

Dalam hal penggunaan aplikasi *telemedicine*, Halodoc menjadi aplikasi yang paling banyak digunakan oleh responden, dengan 44% (44 orang) penggunanya. Aplikasi Mobile JKN

dan Alodokter juga cukup populer, dengan masing-masing digunakan oleh 26% (26 orang) dan 18% (18 orang). Mayoritas responden menggunakan telemedicine untuk mendapatkan informasi dan edukasi kesehatan (39%), sementara sebagian lainnya menggunakan untuk konsultasi dengan dokter umum (20%). Sebagian besar responden (94%) telah memiliki asuransi kesehatan, dengan 92% di antaranya menggunakan BPJS Kesehatan. Mengenai frekuensi penggunaan handphone, 81% responden melaporkan menggunakan ponsel mereka lebih dari 5 jam sehari. Sebagian besar responden (50%) tinggal bersama orang tua, sementara 44% lainnya tinggal di tempat kost atau asrama. Adapun terkait jarak dari fasilitas kesehatan, responden terbagi cukup merata: 39% tinggal kurang dari 1 km, 38% tinggal antara 1-3 km, dan 23% tinggal lebih dari 3 km dari fasilitas kesehatan.

### **Dimensi Efisiensi**

Mayoritas responden, yakni 59%, memiliki persepsi yang 'baik' terhadap efisiensi layanan telemedicine. Pandangan positif ini sebagian besar dipengaruhi oleh kemudahan akses dan manfaat penghematan waktu yang dirasakan oleh responden. Sebagai contoh, 37% responden setuju dan 43% sangat setuju bahwa mereka dapat dengan mudah mengakses aplikasi telemedicine kapan saja. Selain itu, 41% responden merasa setuju dan 43% sangat setuju bahwa menggunakan telemedicine menghemat waktu mereka dibandingkan dengan harus datang langsung ke fasilitas kesehatan.

Meskipun demikian, hanya 1% responden yang merasa bahwa efisiensi layanan telemedicine masih 'kurang'. Ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden merasa puas dengan layanan yang ada, masih ada sedikit yang merasa bahwa layanan telemedicine belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka dalam hal efisiensi. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa telemedicine memberikan banyak keuntungan dalam hal kemudahan dan penghematan waktu, yang sangat dihargai oleh mayoritas penggunanya.

### **Dimensi Pemenuhan**

Dimensi pemenuhan layanan telemedicine dinilai berdasarkan persepsi responden mengenai sejauh mana layanan ini memenuhi kebutuhan kesehatan mereka. Sebagian besar responden, yaitu 67%, memiliki persepsi 'cukup', yang menunjukkan bahwa secara umum, layanan telemedicine sudah mampu memenuhi harapan mereka dalam pemenuhan kebutuhan kesehatan. Terkait dengan kejelasan dan kelengkapan informasi yang diberikan oleh dokter, sebagian besar responden, sebanyak 49%, setuju, dan 11% sangat setuju, yang menunjukkan bahwa informasi yang mereka terima dianggap cukup memadai. Hal ini mencerminkan komunikasi yang cukup baik antara profesional medis dan pasien melalui layanan telemedicine.

Namun, meskipun hasil ini positif, ada beberapa area yang masih bisa ditingkatkan. Sebagian kecil responden, yaitu 6%, merasa kurang puas dan tidak setuju dengan pernyataan terkait akurasi diagnosis serta pemenuhan kebutuhan kesehatan mereka. Selain itu, hanya 2% responden yang menilai dimensi pemenuhan sebagai 'buruk', yang menunjukkan adanya sekelompok kecil responden yang merasa kebutuhan mereka belum terpenuhi dengan baik melalui layanan telemedicine. Secara keseluruhan, meskipun layanan telemedicine sebagian besar memenuhi kebutuhan kesehatan responden, temuan ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal akurasi diagnosis dan pemenuhan kebutuhan kesehatan yang lebih komprehensif.

### **Dimensi Ketersediaan Sistem**

Penilaian terhadap dimensi ketersediaan sistem menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yakni 56%, merasa bahwa sistem telemedicine sudah cukup tersedia dan dapat

diakses dengan baik. Meski demikian, masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan agar pengalaman pengguna semakin optimal. Secara umum, responden merasa bahwa fitur-fitur dalam sistem mudah ditemukan. Sebanyak 50% menyatakan setuju dan 20% sangat setuju, yang menunjukkan bahwa navigasi dan antarmuka sistem sudah cukup intuitif dan memudahkan pengguna. Selain itu, banyak juga yang merasa bahwa layanan bisa diakses kapan saja. Sekitar 42% setuju dan 40% sangat setuju, menunjukkan kenyamanan yang tinggi dalam hal fleksibilitas waktu untuk menggunakan layanan.

Namun, tidak sedikit juga responden yang melaporkan adanya masalah teknis, sekitar 17% dari mereka mengalami kendala, yang menandakan bahwa masih ada ruang untuk meningkatkan stabilitas sistem agar dapat bekerja lebih lancar dan tanpa gangguan. Meskipun demikian, hanya 2% dari responden yang menilai ketersediaan sistem sebagai 'buruk', yang menunjukkan bahwa sebagian besar merasa layanan ini tetap dapat diakses dengan baik meskipun ada beberapa masalah teknis yang perlu diperbaiki. Secara keseluruhan, meskipun sistem telemedicine cukup memadai dalam hal ketersediaan dan kemudahan akses, temuan ini menunjukkan pentingnya untuk terus meningkatkan kestabilan dan memperbaiki masalah teknis agar pengalaman pengguna menjadi lebih baik dan lebih mulus.

### **Dimensi Privasi**

Penilaian terhadap dimensi privasi menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 58%, merasa bahwa privasi mereka sudah cukup terjaga saat menggunakan layanan telemedicine. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum responden merasa nyaman, masih ada beberapa kekhawatiran yang perlu diperhatikan. Secara spesifik, banyak responden yang merasa aman dengan perlindungan data pribadi dan rekam medis mereka. Sebanyak 37% responden setuju, dan 21% sangat setuju, menunjukkan bahwa mereka percaya informasi pribadi mereka dijaga dengan baik. Selain itu, 33% responden setuju, dan 28% sangat setuju, bahwa mereka merasa yakin informasi medis mereka tidak akan dibagikan tanpa izin mereka, yang menunjukkan tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap sistem privasi yang diterapkan.

Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa ada beberapa kekhawatiran yang masih ada. Sekitar 4% responden merasa tidak yakin dan 4% lainnya sangat tidak setuju dengan pernyataan tentang keamanan data, yang menandakan adanya kekhawatiran terhadap perlindungan data pribadi mereka. Selain itu, 10% responden sangat tidak setuju dengan pernyataan bahwa mereka tidak khawatir soal penyalahgunaan data, menunjukkan bahwa sebagian dari mereka masih merasa cemas tentang potensi penyalahgunaan informasi pribadi. Hanya 2% responden yang memberikan penilaian 'buruk' terhadap dimensi privasi, yang menandakan bahwa meskipun ada beberapa kekhawatiran, sebagian besar merasa bahwa privasi mereka cukup terjaga. Secara keseluruhan, meskipun banyak responden yang merasa privasi mereka sudah cukup terlindungi, temuan ini menunjukkan bahwa penting untuk terus meningkatkan kepercayaan pengguna, terutama dalam mengatasi kekhawatiran terkait keamanan dan potensi penyalahgunaan data pribadi.

## **PEMBAHASAN**

Secara keseluruhan, kualitas layanan telemedicine yang dirasakan oleh mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi dapat dikatakan 'baik'. Sebagian besar responden menunjukkan pengalaman yang positif dengan aplikasi telemedicine, yang tercermin dari penilaian mereka terhadap empat dimensi utama: efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi. Berikut adalah pembahasan lebih lanjut per dimensi. Responden umumnya memiliki persepsi yang sangat baik terhadap dimensi efisiensi, menganggap kemudahan akses, penghematan waktu, dan proses login yang sederhana sebagai

faktor utama yang mendukung aplikasi ini. Hasil ini sejalan dengan teori yang menyebutkan bahwa kemudahan akses dan pengurangan waktu serta biaya menjadi elemen penting dalam menentukan kualitas layanan kesehatan. Penelitian sebelumnya juga mendukung hal ini, dengan menyatakan bahwa telemedicine dapat mempercepat layanan dan mengurangi beban pasien tanpa mengorbankan kualitas. Oleh karena itu, efisiensi menjadi aspek yang sangat memengaruhi persepsi positif mahasiswa terhadap aplikasi telemedicine (Shinta Lestari, 2021; Laili dan Hayati, 2022; Romadhon, 2024).

Dalam hal pemenuhan, responden menilai layanan telemedicine sebagai 'cukup baik'. Mereka merasa bahwa aplikasi ini mampu memberikan informasi yang jelas, diagnosis yang tepat, dan rekomendasi yang relevan dengan kebutuhan mereka. Hal ini mencerminkan tujuan telemedicine untuk menyediakan perawatan kesehatan yang efisien dan efektif. Meskipun demikian, terdapat beberapa area yang masih perlu perbaikan, terutama dalam memastikan bahwa setiap aspek pemenuhan kebutuhan pengguna dapat lebih optimal lagi. Beberapa responden merasa bahwa meskipun informasi yang diberikan sudah memadai, masih ada ruang untuk penyempurnaan guna lebih memenuhi harapan mereka (Ganiem, 2021; Bakhtiar, 2022; Tarifu *et al.*, 2023; Rimbun, Marisi dan Hidayati, 2024).

Persepsi terhadap ketersediaan sistem telemedicine juga berada pada kategori 'cukup baik'. Responden mencatat kemudahan dalam menemukan fitur, aksesibilitas yang memadai, serta kestabilan sistem yang umumnya baik. Namun, beberapa responden melaporkan adanya gangguan teknis yang kecil. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan telemedicine sangat bergantung pada ketersediaan sistem yang stabil dan mudah diakses. Infrastruktur yang kuat serta aksesibilitas yang stabil menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan ini. Walau demikian, adanya laporan mengenai masalah teknis memberikan petunjuk bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal stabilitas dan pengelolaan gangguan teknis (Saputro *et al.*, 2021; Andrianto dan Athira, 2022; Bakhtiar, 2022).

Dimensi privasi juga dinilai 'cukup baik', di mana sebagian besar responden merasa yakin akan keamanan data pribadi dan medis mereka. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa nyaman dengan perlindungan data yang diterapkan oleh penyedia layanan telemedicine. Penilaian ini sejalan dengan standar hukum dan etika yang berlaku dalam perlindungan data pada layanan kesehatan digital. Meskipun demikian, ada ruang untuk meningkatkan transparansi mengenai bagaimana data pengguna dilindungi dan memberikan edukasi lebih lanjut agar semakin memperkuat rasa aman serta kepercayaan mereka terhadap aplikasi ini (Yuliana dan Bagiastra, 2021; Muhlizardy Muhlizardy *et al.*, 2023; Rimbun, Marisi dan Hidayati, 2024).

Secara keseluruhan, meskipun terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi memberikan penilaian yang positif terhadap kualitas layanan telemedicine. Dengan adanya perbaikan yang berkelanjutan pada aspek pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi, kualitas layanan ini diharapkan semakin optimal dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi memiliki pandangan positif terhadap mutu layanan aplikasi telemedicine. Dimensi efisiensi dinilai 'baik' oleh 59% responden, sedangkan dimensi pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi mendapat penilaian 'cukup' dari masing-masing 67%, 56%, dan 58% responden. Meskipun masih ada beberapa aspek yang bisa diperbaiki, secara umum layanan telemedicine sudah diterima dengan baik oleh mahasiswa.

**UCAPAN TERIMAKASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penelitian ini. Terutama, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, sehingga data yang diperoleh dapat digunakan untuk menganalisis dan memahami persepsi terhadap layanan telemedicine. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah memberikan arahan, kritik, dan saran yang membangun selama proses penulisan artikel ini. Terimakasih pula kepada institusi yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan untuk melakukan penelitian ini. Tanpa dukungan dan kerjasama yang baik dari semua pihak, penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Semoga artikel ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan penelitian di bidang telemedicine, khususnya dalam aspek persepsi pengguna terhadap layanan yang disediakan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Alanazi, A.T., & Al Hader, B. (2022). *Telemedicine patient satisfaction and cost: A comparative study in the COVID-19 era*. *Cureus* [Preprint]. <https://doi.org/10.7759/cureus.30671>
- Alfiana, A.T. (2019). Analisis mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit tingkat IV Kota Madiun tahun 2019. STIKes Bakti Husada Madiun.
- Amalia, K.F., Hendryanny, E., & Garna, H. (2022). *Scoping review: Hambatan penerapan telemedicine di Indonesia*. *Bandung Conference Series: Medical Science*, 2(1), 633–638. <https://doi.org/10.29313/bcsm.s.v2i1.1287>
- Amelia, A.R., dkk. (2022). Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di ruang rawat jalan Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)* 2022, 3(2), 85–93. <https://doi.org/10.52103/jahr.v3i2.1687>
- Andrianto, W., & Athira, A.B. (2022). Telemedicine (*online medical services*) dalam era new normal ditinjau berdasarkan hukum kesehatan (studi: program telemedicine Indonesia/Temenin di Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo). *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 52(1). <https://doi.org/10.21143/jhp.vol52.no1.3331>
- Arthanto, A.G. (2016). Strategi peningkatan kualitas pelayanan petugas IC (Information Center) di Taman Wisata Candi Borobudur, Kabupaten Magelang (732013619).
- Bakhtiar, H.S. (2022). Dikotomi eksistensi telemedicine bagi masyarakat terpencil: Perspektif teori kemanfaatan. *Jurnal Paradigma: Jurnal Multidisipliner Mahasiswa*, 3(2), 115–125. <https://journal.ugm.ac.id/paradigma/article/view/79461>
- Banowati, A.D., Kristina, S.A., & Puspandari, D.A. (2023). Survei kesediaan menggunakan telemedicine pada mahasiswa farmasi di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 13(2), 75–84. <https://doi.org/10.22146/jmpf.81654>
- Brahmayudha, R.A., & Legowo, N. (2024). *Examining the drivers of sustained telemedicine utilization in Indonesia: An extended UTAUT perspective*. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 11(10), 135–152. <https://doi.org/10.33168/JLISS.2024.1008>
- Bull, T.P., dkk. (2016). *Considerations for the telehealth systems of tomorrow: An analysis of student perceptions of telehealth technologies*. *JMIR Medical Education*, 2(2), e11. <https://doi.org/10.2196/mededu.5392>

- Ebie, F. (2017). Persepsi dan sikap masyarakat santri pondok pesantren terhadap keberadaan lembaga keuangan syariah (Studi pada Pondok Pesantren Bumi Sholawat di Lampung Tengah). UIN Raden Intan Lampung.
- Ellyamurti, D.O., dkk. (2024). *Analysis of user satisfaction of the Halodoc telemedicine platform in DKI Jakarta in 2024*. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)* [Preprint]. <https://doi.org/10.31538/ijse.v7i3.5052>
- Fransiska, C., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan keberlanjutan penggunaan pada pengguna aplikasi kesehatan. *JURNAL Administrasi Bisnis* [Preprint]. <https://doi.org/10.35797/jab.v11.i2.132-142>
- Ganiem, L.M. (2021). Efek telemedicine pada masyarakat. *Interaksi: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 9(2), 87–97.
- Gwangwava, N. (2018). *E-Manufacturing and E-Service Strategies in Contemporary Organisations*.
- Hoffman, L.C. (2020). *Shedding light on telemedicine & online prescribing: The need to balance access to health care and quality of care*. *American Journal of Law & Medicine*, 46(2–3), 237–251. <https://doi.org/10.1177/0098858820933497>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- Kominfo RI. (2020). Penggunaan aplikasi telekonferensi naik 443 persen sejak pandemi. *Kominfo.Go.Id*. <https://www.komdigi.go.id/berita/sorotan-media/detail/penggunaan-aplikasi-telekonferensi-naik-443-persen-sejak-pandemi>
- Laili, N., & Hayati, F. (2022). Strategi optimalisasi kepuasan masyarakat pada pelayanan tenaga kesehatan masa pandemi. *Spikesnas*, 01(02), 435–442.
- M. Fais Satrianegara, Abd. Majid HR. Lagu, N.I. (2021). Gambaran pemanfaatan pelayanan kesehatan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) pada pasien rawat inap di Puskesmas Batua Kecamatan Manggala Kota Makassar 2015. *Al-Sihah: Public Health Science Journal*, 7(2), 175–182.
- Mamedova, S., & Pawlowski, E. (2018). *A description of U.S. adults who are not digitally literate*. *Statistics in Brief*, May, 1–33. <http://www.oecd.org/about/history/%0Ahttps://nces.ed.gov/pubsearch/pubsinfo.asp?pubid=2018161>
- Manorek, L., Tucunan, A.A.T., & Ratag, B.T. (2020). Hubungan antara persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal KESMAS*, 9(2), 1–6.
- Martinez, K.A., & Rothberg, M.B. (2022). *Physician gender and its association with patient satisfaction and visit length: An observational study in telemedicine*. *Cureus* [Preprint]. <https://doi.org/10.7759/cureus.29158>
- Mason, A.N., Brown, M., & Mason, K. (2022). *Telemedicine patient satisfaction dimensions moderated by patient demographics*. *Healthcare*, 10(6), 1029. <https://doi.org/10.3390/healthcare10061029>
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/650/2017.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2022). PMK RI Nomor 30 Tahun 2022, Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Muhlizardy, M., dkk. (2023). Analisis kepuasan penggunaan layanan telemedicine. *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Gizi*, 1(3), 269–278. <https://doi.org/10.55606/jikg.v1i3.1839>
- Mulyana, D. (2020). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Rosda.
- Prasetyo, K.W., Pratamal, R.P., & Aditya, A. (2022). *Analyzing e-Service quality and e-Satisfaction effects on customer loyalty at an Indonesian digital marketplace*. *Journal of*

- Informatics and Telecommunication Engineering*, 6(1), 126–134.  
<https://doi.org/10.31289/jite.v6i1.7265>
- Predmore, Z.S., dkk. (2021). *Assessment of patient preferences for telehealth in post-COVID-19 pandemic health care*. *JAMA Network Open*, 4(12), e2136405. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2021.36405>
- Rimbun, L.R., Marisi, E.L.D., & Hidayati, T. (2024). Tantangan keamanan data dalam telemedicine implikasi terhadap privasi pasien dan kepercayaan dalam layanan kesehatan digital: Systematic review. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 4(10), 4398–4415. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v4i10.15391>
- Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2008). Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Romadhon, Y.A. (2024). *Manajemen Holistik Rumah Sakit*. [https://www.researchgate.net/publication/383039732\\_Manajemen\\_Holistik\\_Rumah\\_Sakit/link/66b9dc65299c327096c182fc/download](https://www.researchgate.net/publication/383039732_Manajemen_Holistik_Rumah_Sakit/link/66b9dc65299c327096c182fc/download)
- Salesika, Januar, S.R., & Adlia, Yakurah R. (2023). Pemanfaatan layanan telemedicine peserta jaminan kesehatan nasional di fasilitas kesehatan tingkat pertama. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(1), 52–63.
- Saputro, A.R., dkk. (2021). Tantangan konektivitas dan aksesibilitas dalam pengembangan pelayanan kesehatan berbasis telemedicine di Indonesia: Sebuah tinjauan. *JIE Scientific Journal on Research and Application of Industrial System*, 6(1), 27. <https://doi.org/10.33021/jie.v6i1.1412>
- Schuh, W. (2023). *College student preferences of telepsychiatry*. *Journal of American College Health*, 71(3), 798–805. <https://doi.org/10.1080/07448481.2021.1908305>
- Setiaji, R.B.R. (2021). Vitamin larut air dan vitamin larut lemak, apa bedanya? *hellosehat.com*. <https://hellosehat.com/nutrisi/fakta-gizi/jenis-vitamin-larut-air-larut-lemak/>
- Shinta Lestari, D.G. (2021). *Narrative review: Telemedicine dan implementasinya dalam membantu perawatan pasien corona virus disease 2019*. *Jurnal Teknologi Perangkat Medis*, 19(Covid-19), 63–72. <https://journal.unpad.ac.id/farmaka/article/download/34918/pdf>
- Tarifu, L., dkk. (2023). *Telemedicine consultation: Is it effective?* *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi dan Informasi*, 8(2), 180–187. <https://doi.org/10.52423/jikuho.v8i2.25>
- Victorya, J., dkk. (2024). Kualitas layanan memediasi pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada aplikasi telemedicine. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(5).
- Wijaya, J.H., Octavius, G.S., & Hwei, L.R.Y. (2022). *A literature review of telemedicine in Indonesia: Past, present, and future prospective*. *Indonesian Journal of Health Administration*, 10(2), 261–272. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i2.2022.261-272>
- Winarsih, S. (2019). Kebijakan dan implementasi manajemen pembiayaan dalam meningkatkan mutu pendidikan di sekolah. *International Conference of Moslem Society*, 1, 124–135. <https://doi.org/10.24090/icms.2016.2409>
- World Health Organization*. (2024). *Telehealth quality of care tool*. <https://www.who.int/europe/publications/i/item/WHO-EURO-2024-9475-49247-73556>
- Yuliana, N.L.D., & Bagiastra, I.N. (2021). Perlindungan hukum terhadap pasien yang menderita kerugian akibat salah diagnosis dalam platform layanan kesehatan online. *Jurnal Kertha Wicara*, 10(8), 645–653
- Yuliani, E., Puspitasari, A.Y., & Ardini, S.A. (2017). Persepsi masyarakat terhadap kesiapan pemekaran wilayah Kabupaten Brebes. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.