

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PASIEN UNTUK BERKONSULTASI MELALUI APLIKASI TELEMEDICINE

Farida Yuliaty<sup>1)</sup>, Yudhan Triyana<sup>2)</sup>, Chevy Wirawan<sup>3)</sup>, Fitri Sya'bandyah<sup>4)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Magister Manajemen Pascasarjana USB YPKP

<sup>4</sup>Program Studi D3 Informatika USB YPKP

Correspondence author: F. Yuliaty, fys.2207@gmail.com, Bandung, Indonesia

### Abstract

The purpose of this research is to analyze factors that influence the decision making of patients in order to use telemedicine application. With using survey method, the amount of patients population / users of telemedicine application determined as 100 person(s). The analysis that used in this research are qualitative and quantitative, descriptive and verificative. After examining and analyzing and processing data showed that: Whole variables that contained products, price, performance, reliability, features, promotion and location partially and simultaneously affected decision making of patients in consulting via telemedicine services during COVID-19 pandemics. Thus can ve seen from Fcount (25,340) larger than Ftable for d(f) for n that amount 100 (2,311). Reliability variable of telemedicine service contributed 21,69% costumers to hold a consultation via telemedicine, followed by respondents location 19,97%, then features from the application 9,86%, promotion that held by the services 7,59%, the influence of prices 4,38% and performance 4,39% and last, the lowest influence from products from the telemedicine services 0,02%. Therefore telemedicine are suggested to adapt the product and prices with market demands, synergizing information and patients to maintain the quality.

**Keywords:** telemedicine application, decision factor

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pasien dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan aplikasi telemedicine. Dengan menggunakan metode survey, menentukan populasi pasien/pengguna jasa aplikasi telemedicine, dengan sampel sejumlah 100 orang. Analisis yang digunakan secara kualitatif dan kuantitatif, deskriptif dan verifikatif. Setelah menguji dan menganalisis dan pengolahan data menunjukkan: Seluruh variabel yang terdiri dari produk, harga, performa, keandalan, fitur, promosi dan lokasi berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap pengambilan keputusan pasien melakukan konsultasi melalui layanan telemedicine selama dan pasca pandemi Covid-19. Hal ini dapat dilihat dari nilai Fhitung (25,340) yang lebih besar dari Ftabel untuk d(f) untuk n sebesar 100 (2,311). variabel keandalan / reliability suatu layanan telemedicine menyumbang 21,69% konsumen untuk melakukan konsultasi melalui telemedicine, diikuti dengan lokasi responden sebesar 19,97%, lalu fitur dari aplikasi sebesar 9,86%, promosi yang dilakukan penyedia layanan sebesar 7,59%, pengaruh harga sebesar 4,39% dan performa aplikasi sebesar 4,39% diakhiri dengan nilai pengaruh paling kecil dari produk yang diberikan dari layanan telemedicine sebesar 0,02%. Oleh karena disarankan telemedicine harus mampu menyesuaikan produk dan harga

dengan permintaan pasar, pengembangan produk, adanya pengembangan akses pelayanan, mensinergikan informasi dan pasien agar lebih terjamin kualitasnya.

**Kata Kunci:** aplikasi telemedicine, faktor-faktor keputusan

## A. PENDAHULUAN

Masa Pandemi Covid-19 sudah banyak mempengaruhi berbagai layanan terutama bidang kesehatan. Mudah-mudahan virus ini menyebar dan menjangkiti seseorang menyebabkan pelayanan kesehatan mengalami peningkatan serta lonjakan kapasitas pelayanan disertai dengan adanya aturan pemerintah. Hal ini juga menjadi sebuah tantangan bagi penyedia layanan kesehatan untuk berinovasi dalam pengembangan dan penggunaan teknologi dalam bidang kesehatan, yaitu dengan menerapkan kedokteran jarak jauh atau telemedicine. Telemedicine sudah ada sejak sebelum pandemi namun semakin marak dan berkembang saat pandemi covid-19 terjadi di Indonesia (Ikatan Dokter Indonesia, 2018). Terdapat 11 aplikasi layanan telemedicine yang bekerjasama dengan Kemenkes yakni Alodokter, GetWell, Good Doctor - GrabHealth, Halodoc, KlikDokter, KlinikGo, Link Sehat, Milvik Dokter, ProSehat, SehatQ, dan YesDok (Prawiroharjo et al., 2019). Semakin beragamnya pilihan layanan telemedicine yang ditawarkan tersebut, ini tentu saja membuat konsumen harus memilih layanan mana yang paling sesuai untuk digunakan. Konsumen kemudian akan melakukan proses pengambilan keputusan jika dihadapkan dalam berbagai pilihan alternatif seperti itu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja diantara pengaruh produk, harga, performa, realibilitas, fitur, promosi dan lokasi terhadap pengambilan keputusan pasien yang mempengaruhi pengambilan keputusan pasien dalam memilih layanan aplikasi telemedicine sebagai media konsultasi pasca pandemi covid-19, sehingga kedepannya faktor yang paling dominan tersebut dapat dijadikan suatu bahan pertimbangan untuk

mengembangkan layanan telemedicine di suatu institusi dengan strategi yang tepat.

Dunia sempat disibukan dengan kasus COVID-19 yang pertama kali ditemukan di Wuhan, China. WHO (World Health Organization) atau Organisasi Kesehatan Dunia secara resmi mendeklarasikan virus corona (COVID-19) sebagai pandemi pada tanggal 9 Maret 2020, artinya virus ini telah menyebar secara luas di Dunia. Kedatangan virus ini telah memberikan dampak serta perubahan besar dalam tatanan kehidupan, termasuk dalam dunia bisnis dan juga bidang kesehatan tentunya, COVID-19 telah banyak merubah berbagai sistem yang sudah ada dan sudah biasa berjalan. Sehingga banyak perusahaan besar sekalipun harus mencari peluang bisnis yang tetap sesuai dengan keadaan, termasuk bidang kesehatan yang banyak sekali mengalami perubahan, termasuk alur pemeriksaan, alur triase dan juga rujukan. Saat sistem kesehatan kelebihan kapasitas dan masyarakat tidak dapat mengakses layanan kesehatan yang diperlukan, angka kematian langsung akibat wabah dan kematian tidak langsung dari penyakit-penyakit yang dapat dicegah dan diobati akan meningkat drastis. Menjaga rasa percaya masyarakat pada kapastias sistem kesehatan untuk dengan aman memenuhi kebutuhan-kebutuhan esensial dan mengendalikan infeksi risiko di fasilitas pelayanan kesehatan merupakan kunci untuk memastikan adanya perilaku pencarian pelayanan kesehatan yang benar dan kepatuhan pada anjuran-anjuran kesehatan masyarakat (Menteri Kesehatan, 2019).

Pendekatan-pendekatan pelayanan kesehatan berbasis digital sudah mulai marak, hal ini memungkinkan sistem kesehatan untuk bisa lebih baik lagi dalam menangani masalah kesehatan esensial, moda-moda digital ini dapat digunakan untuk

memberikan informasi terarah secara tepat. Diperlukan pendekatan manajemen untuk bisa mengatur keberlangsungan metode telemedicine ini di Indonesia. Selain hal tersebut, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia juga telah mengeluarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/4829/2021 Tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Melalui Telemedicine Pada Masa Corona Virus Disease 2019, serta Surat keputusan Majelis Kehormatan Etik Kedokteran NO: 017/PB/K.MKEK/05/2020 tentang Fatwa Layanan Telemedicine dan Konsultasi Daring Khususnya di Masa Pandemi Covid-19. Dan juga Surat Edaran Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.01/MENKES/303/2020 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran kembali Corona Virus Disease 2019.

Telemedicine adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang digabungkan dengan kepakaran medis untuk memberikan layanan kesehatan, mulai dari konsultasi, diagnosa dan tindakan medis, tanpa terbatas ruang atau dilaksanakan dari jarak jauh (Aditama, 2003). Penelitian ini sejalan dan merupakan bagian dari Rencana Strategis (Renstra) Penelitian Universitas Sangga Buana Tahun 2021-2025 terutama berkaitan dengan topik unggulan pengembangan pengembangan All Things Connected dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

Pengambilan keputusan (*decision making*) adalah melakukan (Fadila, 2020)penilaian dan menjatuhkan pilihan. keputusan ini diambil setelah melalui beberapa perhitungan dan pertimbangan alternatif. sebelum pilihan dijatuhkan, ada beberapa tahap yang mungkin akan dilalui oleh pembuat keputusan. Tahapan tersebut bisa saja meliputi identifikasi masalah utama, menyusun alternatif yang akan dipilih dan

sampai pada pengambilan keputusan terbaik.(Lubis, 2020)

Dalam undang-undang kesehatan menyebutkan bahwa, Fasilitas kesehatan adalah suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dilakukan pemerintah, pemerintah daerah dan atau masyarakat. Dalam sistem kesehatan nasional, manajemen kesehatan merupakan salah satu subsistem yang menghimpun berbagai upaya administrasi kesehatan yang didukung oleh pengolahan data dan informasi, penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengaturan hukum kesehatan yang terpadu dan saling mendukung, guna menjami tercapainya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Secara umum telemedicine adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang digabungkan dengan kepakaran medis untuk memberikan layanan kesehatan, mulai dari konsultasi, diagnosa dan tindakan medis, tanpa terbatas ruang atau dilaksanakan dari jarak jauh (Jamil et al., 2015). Untuk dapat berjalan dengan baik, sistem ini membutuhkan teknologi komunikasi yang memungkinkan transfer data berupa video, suara, dan gambar secara interaktif yang dilakukan secara real time dengan mengintegrasikannya ke dalam teknologi pendukung video-conference. Termasuk sebagai teknologi pendukung telemedicine adalah teknologi pengolahan citra untuk menganalisis citra medis (Septian, 2022).

Managing Partner Inventure menyatakan, kepercayaan terhadap layanan kesehatan digital dari rumah sakit karena masyarakat menganggapnya telah memiliki ekosistem lebih baik dari segi fasilitas dan keahlian dokter. Layanan rumah sakit juga sudah teruji dan memberikan jaminan keamanan kepada masyarakat. Sekretaris Jenderal Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI), rumah sakit belum dapat mengadopsi secara luas layanan telemedicine karena BPJS

Kesehatan belum menanggungnya (Fadila, 2020).

Berdasarkan laporan Oxford Business Group bersama Halodoc, setengah dari 23% penduduk berpendapatan lebih dari Rp 3,5 juta per bulan menggunakan asuransi ketika berobat. Atas dasar itu, perlu sejumlah perbaikan demi penerapan layanan telemedicine yang lebih luas dan optimal. Pemerintah harus menggenjot penetrasi internet hingga ke pelosok Indonesia dan menyusun aturan yang lebih rigid soal penerapan telemedicine. Terkait minimnya penerapan telemedicine oleh rumah sakit, PERSI berharap pemerintah melonggarkan penggunaan BPJS Kesehatan dalam layanan telemedicine. Apalagi, jumlah pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan terus meningkat setiap tahunnya. Pada 2014 jumlahnya 133,4 juta orang dan meningkat menjadi 156,79 juta orang setahun setelahnya. Jumlah peserta BPJS Kesehatan kembali meningkat mencapai 171,94 juta orang pada 2016. Setahun setelahnya, jumlahnya menjadi 187,98 juta orang. Pada 2018, jumlahnya menjadi 208,05 juta orang dan naik lagi menjadi 224,15 juta orang pada tahun lalu (Bayu, 2020). Di sisi lain, layanan telemedicine juga perlu mempertimbangkan kerja sama dengan pihak asuransi swasta. Dengan demikian, jumlah pengguna layanan telemedicine bisa semakin meningkat ke depannya dan pelayanan kesehatan di negeri ini lebih memadai.

Kualitas mempunyai peranan penting baik dipandang dari sudut konsumen yang bebas memilih tingkat mutu atau dari sudut produsen yang mulai memperhatikan pengendalian mutu guna mempertahankan dan memperluas jangkauan pemasaran. Kualitas diukur menurut pandangan pembeli tentang mutu dan kualitas produk tersebut. Sejalan dengan penelitian Vicky 2012, yang mengemukakan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap pemilihan pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Simo Boyolali (Anggraheni, 2012).

Teknologi Telemedicine haruslah mudah digunakan, baik oleh pasien maupun tenaga kesehatan. Pada kenyataannya aplikasi Telemedicine yang sulit digunakan bisa mengurangi kualitas layanan klinis yang diberikan tenaga kesehatan. Desain aplikasi yang sederhana mungkin bisa mengurangi kemungkinan human error, yang dapat mengganggu proses konsultasi dan diagnosis.

## B. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, Pasien yang menjadi sampel responden adalah konsumen yang pernah melakukan transaksi digital melalui aplikasi *telemedicine* selama dan pasca pandemi covid-19 dengan menggunakan aplikasi atau layanan *telemedicine*, pengambilan sampel nonprobability atau juga disebut juga nonpeluang yang merupakan pengambilan sampel dengan sengaja (*purposive*) dan bersifat subjektif.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability* yakni Teknik *sampling incidental*:

$$N = \frac{z^2 - \frac{\alpha}{2} P(1-P)}{d^2}$$

Melalui rumus tersebut, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah 96,04 = 100 orang sehingga pada penelitian ini setidaknya penulis harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 100 orang dengan pembulatan ke atas.

Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Penggunaan alat analisis ini, karena regresi linier berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen dan dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel independen.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6 + b_7 X_7 + e$$

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Semakin besar nilai R, maka semakin kuat hubungan variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent:

$$R = \frac{b_1 \Sigma x_1y + b_2 \Sigma x_2y + b_3 \Sigma x_3y}{\Sigma y^2}$$

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Rentang usia pengguna *telemedicine* terbanyak adalah usia 20 – 30 tahun, hal ini menunjukkan jika segmentasi pasar layanan konsultasi berbasis teknologi diminati oleh usia dewasa muda dibandingkan dengan kelompok usia dewasa 31-40 tahun dan usia dewasa lanjut atau diatas 40 tahun. Jakarta menunjukkan presentasi dominan yaitu 39% diantara kota lainnya dalam penelitian ini (Jabodetabek) hal ini dimungkinkan karena akses internet, jumlah populasi, serta mitra pendukung layanan *telemedicine* lebih banyak dibandingkan dengan kota lainnya seperti Bekasi 18%, Tangerang 15%, Bogor dan Depok sebesar 14% dari keseluruhan sampel.

Pendidikan S1 mendominasi karakteristik responden yang menggunakan layanan kesehatan berbasis *telemedicine* ini, hal ini bisa dipengaruhi oleh kemampuan dan kesadaran akan kesehatan responden dan juga tingkat pengetahuan responden terhadap penggunaan aplikasi *telemedicine*. Pendapatan responden didominasi kelompok berpenghasilan Rp. 5.000.001 – Rp. 10.000.000, dapat dilihat jika kelompok penghasilan target dari penggunaan aplikasi layanan *telemedicine* adalah menengah keatas, hal ini juga berhubungan dengan penggunaan gawai sebagai media atau alat yang digunakan juga akses internet yang dipakai.

Metode pembayaran responden yang menggunakan aplikasi *telemedicine* didapatkan dari 100 pengguna layanan

*telemedicine* menunjukkan sebanyak 52% menggunakan metode pembayaran menggunakan Dompet Digital seperti GoPay, OVO, DANA dan lainnya, diikuti dengan pembayaran umum melalui transfer bank sebanyak 30%, kartu kredit 7% dan menggunakan asuransi sebanyak 11%. Layanan pembayaran dompet digital mempunyai sebaran 52% dari populasi, hal ini menunjukkan masyarakat yang menggunakan layanan *telemedicine* sudah mulai beralih ke penggunaan uang digital berbasis aplikasi, juga berhubungan dengan iklan dan tawaran cashback yang ditawarkan jasa penyedia dompet digital tersebut mempengaruhi penggunaannya.

Penggunaan aplikasi Halodoc memiliki responden yang dominan dipakai, dari sebanyak 100 pengguna layanan *telemedicine* menggunakan layanan Halodoc sebanyak 61%, diikuti dengan Alodokter sebanyak 10%, Good Doctor - GrabHelath (4%), Getwell, KlikDokter, Klinik Go, Link Sehat dan SehatQ seimbang dengan nilai 3% serta YesDok sebanyak 2%. Halodoc merupakan startup yang 2 tahun lebih muda dari Alodokter, namun dalam persentasi pengguna dapat dilihat jika halodoc mendominasi penggunaan layanan *telemedicine*, hal ini bisa dipengaruhi oleh fitur, layanan kerjasama serta iklan yang ada dan dipakai halodoc lebih memenuhi kriteria pasar yang ada.

Berdasarkan perhitungan dapat dideskripsikan bahwa terdapat 8 variabel yang diteliti yaitu Produk, Harga, Performa Aplikasi, Keandalan, Layanan Penunjang, Promosi dan Lokasi terhadap Pengambilan Keputusan. Dengan melihat jawaban responden secara rata pada variabel kepercayaan dengan secara rata-rata memiliki nilai 4,27 artinya kecenderungan setuju. Ini mengindikasikan bahwa keyakinan pasien akan produk layanan, harga, performa Aplikasi, keandalan tenaga profesional, layanan penunjang yang tersedia, promosi dan lokasi responden dapat memiliki pengaruh terhadap pengambilan keputusan memilih layanan *telemedicine*. Berarti aplikasi layanan *telemedicine* perlu



mempertahankan bahkan meningkatkan agar lebih memberikan keyakinan bagi responden.

Alat yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah analisis regresi berganda. Berdasarkan perhitungan, bentuk sebuah persamaan regresi yang dapat dihasilkan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + e$$

1. Koefisien Konstanta bernilai positif dengan nilai 2,395 satuan artinya bahwa jika variabel bebas Harga (X1), Harga (X2), Performa (X3), Keandalan (X4), Fitur (X5), Promosi (X6) dan Lokasi (X7) dianggap konstan atau tidak berubah maka pengguna layanan *telemedicine* akan melakukan pengambilan keputusan secara positif atau akan menggunakan layanan *telemedicine*.
2. Koefisien regresi produk bernilai positif dengan nilai 0,000 menggambarkan bahwa produk mempunyai pengaruh positif terhadap pengambilan keputusan pasien menggunakan layanan *telemedicine*.
3. Koefisien regresi harga bernilai positif dengan nilai 0,105 menggambarkan bahwa harga mempunyai pengaruh positif terhadap pengambilan keputusan pasien menggunakan layanan *telemedicine*.
4. Koefisien regresi Performa Aplikasi bernilai positif dengan nilai 0,104 menggambarkan bahwa performa aplikasi mempunyai pengaruh positif terhadap pengambilan keputusan pasien menggunakan layanan *telemedicine*.
5. Koefisien keandalan tenaga ahli bernilai positif dengan nilai 0,469 menggambarkan bahwa keandalan tenaga ahli mempunyai pengaruh positif terhadap pengambilan keputusan pasien menggunakan layanan *telemedicine*.

6. Koefisien regresi fasilitas penunjang bernilai positif dengan nilai 0,213 menggambarkan bahwa fasilitas penunjang mempunyai pengaruh positif terhadap pengambilan keputusan pasien menggunakan layanan *telemedicine*.
7. Koefisien regresi promosi bernilai positif dengan nilai 0,140 menggambarkan bahwa promosi mempunyai pengaruh positif terhadap pengambilan keputusan pasien menggunakan layanan *telemedicine*.
8. Koefisien regresi lokasi bernilai positif dengan nilai 0,264 menggambarkan bahwa lokasi mempunyai pengaruh positif terhadap pengambilan keputusan pasien menggunakan layanan *telemedicine*.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa adanya pengaruh antara produk (X1), harga (X2), performa (X3), keandalan (X4), fitur (X5), promosi (X6), lokasi (X7) terhadap pengambilan keputusan (Y) yang sistematis. Hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan, hasil pengolahan data tersebut memperoleh nilai koefisien korelasi berganda sebesar 0,811 hal ini menunjukkan hubungan yang kuat dan positif antara produk (X1), harga (X2), performa (X3), keandalan (X4), fitur (X5), promosi (X6), lokasi (X7) terhadap pengambilan keputusan (Y). Artinya besar kecilnya nilai variabel bebas tersebut akan diikuti pula oleh variabel terikatnya, nilai keeratan dalam penelitian ini adalah 0,510 – 0,68.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan atau keseluruhan variabel bebas terhadap variabel terikat didapatkan hasil didapat nilai F hitung 25,34 dengan F sig. 0,000. dimana nilai sig. lebih kecil daripada 0,05. Penentuan hasil uji dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel atau juga dapat melihat nilai signifikansinya dengan ketentuan Ho ditolak jika F hitung lebih besar dari Ftabel atau nilai F signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dari pengambilan keputusan tersebut makan

didapatkan  $H_0$  ditolak, maka dapat diartikan bahwa secara simultan produk (X1), harga (X2), performa (X3), keandalan (X4), fitur (X5), promosi(X6), lokasi (X7) mempengaruhi pengambilan keputusan (Y). Berdasarkan hasil uji analisis nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa produk (X1), harga (X2), performa (X3), keandalan (X4), fitur (X5), promosi(X6), lokasi (X7) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pengambilan keputusan (Y) sebesar  $R^2 = 0,658$  atau 65,8 % dengan sisa 34,2%. dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian saat ini.

Secara keseluruhan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa produk (X1), harga (X2), performa (X3), keandalan (X4), fitur (X5), promosi(X6), lokasi (X7) memiliki hubungan positif dengan proses keputusan pembelian pasien melakukan konsultasi melalui telemedicine. Dapat dikatakan bahwa responden memilih melakukan konsultasi melalui telemedicine karena dipengaruhi faktor-faktor tersebut yang melekat pada layanan kesehatan berbasis digital ini..

#### D. PENUTUP

Salah satu tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah sebagai masukan bagi perusahaan khususnya penyedia layanan kesehatan dalam mengoptimalkan perkembangan informasi dan teknologi. Sebagai peneliti, penulis menyarankan kepada penyedia layanan kesehatan untuk dapat mengembangkan layanan sesuai dengan perkembangan zaman, sesuai dengan aturan perundang-undangan agar pelayanan lebih meningkat dan dapat memperluas jangkauan pasar. Produk layanan telemedicine yang ditawarkan haruslah produk yang menyesuaikan dengan keadaan serta permintaan pasar, pengembangan dan perbaikan produk juga harus terus ditingkatkan oleh penyedia layanan telemedicine karena pembaharuan dalam bidangteknologi terus berkembang. Pengembangan informasi dan teknologi juga

harus memperhitungkan cakupan layanan internet diberbagai daerah, sehingga layanan yang memang berbasis teknologi ini bisa menyebar keseluruh pelosok daerah yang sulit terjangkau oleh akses layanan kesehatan. Adanya sebaran kerjasama dari layanan telemedicine dengan fasilitas kesehatan dan penunjang lainnya diberbagai daerah harus diperbanyak. . Aplikasi memakai perangkat lunak dan keras, hal ini perlu dipertimbangkan kemampuan integrasi yangt baik, menghindari gangguan performa, data penyimpanan yang besar serta pengganggu perangkat lain dari aplikasi tersebut.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y. (2003). *Administrasi Rumah Sakit*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- Anggraheni, N. V. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Masyarakat Untuk Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Simo Kabupaten Boyolali*. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Bayu, D. J. (2020). *Bagaimana Peluang Telemedicine Benahi Layanan Kesehatan RI? Katadata*. <https://katadata.co.id/muhammadridhoi/analisisdata/5fb4b30d9c3cd/bagaimana-peluang-telemedicine-benahi-layanan-kesehatan-ri>
- Fadila, A. R. (2020). *Kendala Adopsi Telemedicine di Rumah Sakit Tanpa BPJS Kesehatan*. Katadata. <https://katadata.co.id/pingitaria/berita/5fa3a4f82ee0d/kendala-adopsi-telemedicine-di-rumah-sakit-tanpa-bpjs-kesehatan>
- Ikatan Dokter Indonesia. (2018). *Telemedicine 2018.: Rekomendasi Ikatan Dokter Indonesia Untuk Masa Depan Digitalisasi Kesehatan di Indonesia*.
- Jamil, M., Khairan, A., & Fuad, A. (2015).

Implementasi Aplikasi Telemedicine Berbasis Jejaring Sosial Dengan Pemanfaatan Teknologi Cloud Computing. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, 1(1), 1–5.

<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jepin/article/view/9930>

Lubis, Z. I. (2020). Analisis Kualitatif Penggunaan Telemedicine sebagai Solusi Pelayanan Kesehatan di Indonesia pada Masa Pandemi COVID-19. *Physiotherapy Health Science (PhysioHS)*, 2(2), 76–82.

Menteri Kesehatan. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2019: Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan*.

Prawiroharjo, P., Pratama, P., & Librianty, N. (2019). No Title. *Jurnal Etika Kedokteran Indonesia Indonesia (JEKI)*, 3(1), 1–9.

Septian, E. D. (2022). Kewajiban BPJS Kesehatan dalam Pemberian Pelayanan Telekonsultasi Klinis yang Dilakukan Antara Dokter dan Pasien BPJS. *Verdict: Journal of Law Science*, 1(1), 37–49. <https://www.ojs.wahanapublikasi.com/index.php/vjlaws/article/view/34>