

Original Article

Hubungan Kualitas Pelayanan *Telemedicine* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Medistra Jakarta Tahun 2023

Relationship E-Service Quality of Telemedicine with Outpatient E-Satisfaction at Medistra Hospital Jakarta in 2023

Ferani Gita Putri

Rumah Sakit Medistra

Jl. Gatot Subroto No.59, RT.1/RW.4, Kuningan Tim., Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12950

Email correspondent: feranighita25@gmail.com

Abstract

Latar Belakang: Kondisi pandemi Covid-19 mengakibatkan perubahan yang sangat signifikan dalam pelayanan kesehatan. Komunikasi antara dokter dan pasien dirasa kurang efektif pada masa pandemi ini dikarenakan rasa takut yang berlebihan. Salah satu upaya untuk menangani komunikasi antara dokter dan pasien tanpa perlu bertatap muka secara langsung adalah dengan menggunakan *telemedicine* dalam pelayanan kesehatan. *Telemedicine* adalah pemberian pelayanan kesehatan jarak jauh oleh profesional kesehatan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi meliputi pertukaran informasi diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan untuk kepentingan kesehatan individu dan masyarakat.

Tujuan: Untuk mengetahui adanya hubungan antara harapan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan *telemedicine* di Rumah Sakit Medistra Jakarta.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sample dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan dengan *telemedicine* Rumah Sakit Medistra Jakarta sebanyak 85 orang. Data diambil dengan menggunakan kuesioner, ditampilkan dalam table dan dianalisis menggunakan uji *kendall's tau-b* dan uji *konkordinasi kendall's w*.

Hasil: Hasil penelitian *p-value* $0,000 < 0,005$ maka dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kesimpulan: Ada hubungan kualitas pelayanan *telemedicine* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Medistra Jakarta.

Keyword: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, telemedisin

Hak Cipta

©2024 Artikel ini memiliki akses terbuka dan dapat didistribusikan berdasarkan ketentuan Lisensi Atribusi Creative Commons, yang memungkinkan penggunaan, distribusi, dan reproduksi yang tidak dibatasi dalam media apa pun, asalkan nama penulis dan sumber asli disertakan. Karya ini dilisensikan di bawah Lisensi Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 Internasional.

Editor: NH

Diterima: 22/06/2023

Direview: 24/06/2024

Publish: 28/06/2024

Available Article: (doi)
10.53801/jipki.v3i3.125

Pendahuluan

Pelayanan *telemedicine* merupakan sebuah inovasi dalam bidang kesehatan yang memungkinkan pelayanan medis dilakukan secara jarak jauh melalui teknologi informasi dan komunikasi.¹ Latar belakangnya dapat dipahami dari beberapa faktor dan perkembangan

sebagai berikut: Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah banyak aspek kehidupan, termasuk sektor kesehatan. Internet yang semakin merata diakses dan kemajuan dalam perangkat telekomunikasi telah memungkinkan terciptanya platform-platform untuk pelayanan kesehatan jarak jauh.² Telemedicine memberikan aksesibilitas yang lebih baik terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau sulit dijangkau oleh layanan kesehatan tradisional. Pasien tidak perlu melakukan perjalanan jauh atau menghadapi kendala geografis untuk mendapatkan konsultasi medis.³

Masyarakat umum semakin terbiasa dengan teknologi seperti video call dan aplikasi berbasis web yang memungkinkan interaksi langsung dari jarak jauh. Ini mempermudah adaptasi terhadap layanan telemedicine. Krisis kesehatan global seperti pandemi Covid-19 telah mempercepat adopsi telemedicine secara luas. Pembatasan sosial dan *lockdown* memaksa penyedia layanan kesehatan untuk mencari alternatif dalam memberikan pelayanan, dan telemedicine menjadi salah satu solusinya. Telemedicine dapat meningkatkan efisiensi dalam sistem kesehatan dengan mengurangi waktu tunggu, biaya perjalanan, dan biaya administratif. Ini juga dapat mengurangi beban rumah sakit dengan memfasilitasi manajemen penyakit jangka panjang dari jarak jauh.⁴

Banyak negara mulai mengadopsi regulasi yang mendukung pengembangan telemedicine, meskipun masih ada tantangan terkait legalitas, privasi data, dan pembayaran. Banyak perusahaan teknologi dan *start-up* kesehatan telah mengembangkan aplikasi dan platform khusus untuk telemedicine, menawarkan berbagai fitur dari konsultasi dokter hingga pemantauan kondisi kesehatan jangka panjang. Pelayanan telemedicine terus berkembang seiring dengan peningkatan teknologi dan kebutuhan masyarakat akan akses yang lebih baik terhadap layanan kesehatan. Meskipun masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi, potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan mengaksesnya lebih luas membuat telemedicine menjadi solusi yang menarik di era digital ini.⁵

Kondisi pandemi Covid-19 mengakibatkan perubahan yang sangat signifikan dalam pelayanan kesehatan. Dilansir dari laporan WHO pada tanggal 16 November 2022 kasus terkonfirmasi Covid-19 secara global mencapai angka 632.553.408 sedangkan untuk negara Indonesia sendiri mencapai angka 6.365.087.⁶ Komunikasi antara dokter dan pasien dirasa kurang efektif pada masa pandemi ini dikarenakan rasa takut yang berlebihan. Salah satu upaya untuk menangani komunikasi antara dokter dan pasien tanpa perlu bertatap muka secara langsung (*face to face*) adalah dengan menggunakan *telemedicine* dalam pelayanan kesehatan.⁷

Di Rumah Sakit Medistra sendiri sudah mulai mengadakan *telemedicine* semenjak pandemi Covid-19 masuk di Indonesia dan kasusnya yang kian lama kian melonjak. Namun terdapat dampak negatif dari *telemedicine* itu sendiri. *Telemedicine* mengurangi perjumpaan dokter dan pasien secara tatap muka dan interaksi antarpribadi, terbatasnya komunikasi verbal dan nonverbal, memungkinkan adanya kesalahan komunikasi, interpretasi, pengetikkan sendiri di layar dialog. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui adanya hubungan kualitas pelayanan *telemedicine* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Medistra Jakarta tahun 2023.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini diukur dengan memakai kuisioner yang dikirimkan langsung ke pasien berupa link *google form* setelah melakukan konsultasi menggunakan pelayanan *telemedicine*. Populasi

pada penelitian adalah seluruh pasien *telemedicine* RS Medistra Jakarta pada bulan Desember sebanyak 110 responden. Sampel yang di ambil menggunakan metode *non-probability sampling* dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 85 responden, yang dimana penelitian ini dilakukan selama 1 bulan sehingga didapatkan responden yang memenuhi kriteria inklusi yakni 85 responden. Data diambil dengan menggunakan kuesioner, ditampilkan dalam table dan dianalisis menggunakan uji *kendall's tau-b* dan uji *konkordinasi kendall's w*. Penelitian ini sudah lulus uji etik dengan nomor urut uji etik: 4836/Sket/Ka- Dept/RE/UIMA/VI/2023. Berikut adalah hasil analisa data univariat dan bivariat dari hasil penelitian yang dilakukan.

Hasil

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden Rumah Sakit Medistra Jakarta Bulan April-Mei 2023

Kategori	Frekuensi	Persentase
Umur		
17 – 25 tahun (remaja akhir)	37	43,5%
26 – 35 tahun (dewasa awal)	27	31,8%
36 – 45 tahun (dewasa akhir)	15	17,6%
46 – 59 tahun (lansia)	6	7,1%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	37	43,5%
Perempuan	48	56,5%
Pendidikan Terakhir		
Tidak sekolah	0	0%
Sd sederajat	0	0%
Smp sederajat	0	0%
Sma sederajat	51	60%
Diploma I-III	13	15%
Diploma IV/Sarjana I-III	21	25%
Jenis Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	23	27%
PNS	4	5%
Wirausaha	3	3%
Karyawan Swasta	43	51%
Dan lain-lain	12	14%
Pendapatan		
Kurang dari 5 juta	24	28%
6 – 10 juta	55	65%
11 – 15 juta	4	5%
16 – 20 juta	1	1%
Lebih dari 20 juta	1	1%
Status perkawinan		
Belum menikah	48	57%
Menikah	35	41%
Cerai hidup	1	1%
Cerai mati	1	1%

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden merupakan pasien dengan rentang usia 17 – 25 tahun (remaja akhir) (43,5%), berjenis kelamin perempuan (56,5%), dengan tingkat pendidikan terakhir responden SMA sederajat (60%), sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta (51%), dengan pendapatan responden rentang 6 – 10 juta (65%) dan mayoritas responden berstatus belum menikah (57%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi variabel pada responden Rumah Sakit Medistra Jakarta Bulan April-Mei 2023

Kategori	Frekuensi	Persentase
Keandalan		
Sangat baik	53	62,4%
Baik	31	36,5%
Tidak baik	0	0%
Sangat tidak baik	1	1,2%
Daya Tanggap		
Sangat baik	44	51,8%
Baik	38	44,7%
Tidak baik	2	2,4%
Sangat tidak baik	1	1,2%
Privasi/Keamanan		
Sangat baik	55	64,7%
Baik	27	31,8%
Tidak baik	2	2,4%
Sangat tidak baik	1	1,2%
Kemudahan Navigasi		
Sangat baik	45	52,9%
Baik	38	44,7%
Tidak baik	2	2,4%
Sangat tidak baik	0	0%
Kepuasan Pasien		
Sangat baik	41	48,2%
Baik	41	48,2%
Tidak baik	2	2,4%
Sangat tidak baik	1	1,2%

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa pada kualitas pelayanan *telemedicine* dimensi keandalan lebih besar dari setengahnya Sangat baik 62,4% dan baik 36,5%. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan pada dimensi tersebut sudah baik menurut pasien. Kualitas pelayanan *telemedicine* dimensi daya tanggap lebih besar dari setengahnya sangat baik 51,8% dan baik 44,7%. Hal ini mengindikasikan bahwa CS cukup tanggap dalam menanggapi masalah yang dialami pasien dan dapat memberikan solusi. Kualitas pelayanan *telemedicine* dimensi privasi/keamanan lebih besar dari setengahnya sangat baik 64,7% dan baik 31,8%. Hal ini mengindikasikan bahwa rumah sakit dianggap aman dan mampu menjaga informasi pribadi pasien. Kualitas pelayanan *telemedicine* dimensi kemudahan navigasi lebih besar dari setengahnya sangat baik 52,9% dan baik 44,7%. Hal ini mengindikasikan bahwa isi dan menu dalam *website* mudah dipahami dan digunakan oleh pasien. Pada kepuasan pasien lebih besar dari setengahnya sangat puas 48,2% dan puas 48,2%. Hal ini mengindikasikan bahwa pasien puas dengan pelayanan *telemedicine* yang sudah dilakukan di rumah sakit.

Analisis Bivariat

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil uji *kendall's tau-b*

Variabel	<i>P-value</i>	<i>Coef. Correlation</i>
Keandalan	,000	,653
Daya tanggap	,000	,547
Privasi/keamanan	,000	,599
Kemudahan navigasi	,000	,681

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji *kendall's tau-b* diperoleh hasil nilai *p-value* < 0,05 dan *coef. correlation* diatas 0,40. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan, kuat, dan juga memiliki arah yang positif antara kualitas pelayanan *telemedicine* pada semua dimensi terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Tabel 4. Hasil uji *konkordinasi kendall's w*

Variable	<i>P-value</i>	<i>Coef. Correlation</i>
Kualitas pelayanan <i>telemedicine</i>	,000	,760

Berdasarkan tabel 4 bahwa dari uji *konkordinasi kendall's w*, menunjukkan nilai *coef. correlation* sebesar 0,760 yang berarti tingkat keselarasan penilai adalah “sangat kuat” dan nilai *p-value* 0,000 < 5% atau 0,05 yang berarti ada hubungan yang simultan antar variabel. Maka, secara simultan variabel bebas yakni keandalan, daya tanggap, privasi/keamanan, dan kemudahan navigasi mempunyai hubungan dengan variabel terikat yakni kepuasan pasien.

Pembahasan

Hubungan Keandalan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Medistra Jakarta

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *kendall's tau-b* mendapatkan hasil *p-value* 0,000 yang dimana itu kurang dari 0,05 dan nilai koefisien korelasi 0,653. Maka dapat disimpulkan H₀ ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan positif yang kuat antara keandalan terhadap kepuasan pasien secara signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jacobis (2013) yang didapatkan hasil nilai *p-value* sebesar 0,000 dan nilai koefisien sebesar 0,747, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien yang apabila setiap peningkatan satu satuan skor kehandalan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,747.⁸ Penelitian berikutnya oleh Saputra & Dewi (2022) yang menyimpulkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan *telemedicine* pada dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit dengan hasil penelitian responden 53% baik dan 47% tidak baik.⁹

Hubungan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Medistra Jakarta

Berdasarkan hasil uji statistik mendapatkan hasil *p-value* 0,000 yang dimana ini kurang dari 0,05 dan nilai koefisien korelasi 0,547. Maka dapat disimpulkan H₀ ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan positif yang kuat antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien secara signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jacobis (2013) yang didapatkan hasil nilai *p-value* sebesar 0,000 dan nilai koefisien sebesar 0,958, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien yang apabila setiap

peningkatan satu satuan skor daya tanggap akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,958.⁸ Penelitian berikutnya oleh Angel & Martha (2022) yang menyimpulkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan *telemedicine* pada dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit yang dimana saat konsumen mendapatkan tanggapan atas masalah yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan sebesar 7,8 kali lebih besar dibandingkan pada konsumen yang mendapatkan tanggapan atas masalah yang kurang baik.¹⁰

Hubungan Privasi/Keamanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Medistra Jakarta

Berdasarkan hasil uji statistik mendapatkan hasil *p-value* 0,000 yang dimana ini lebih kecil dari 0,05 dan nilai koefisien korelasi 0,599. Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan positif yang kuat antara privasi/keamanan terhadap kepuasan pasien secara signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Chabibah & Kusumayati (2021) yang menyimpulkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan *telemedicine* pada dimensi privasi/keamanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit yang dimana mayoritas responden (85,9%) baik dengan tidak adanya rasa khawatir yang berkaitan dengan keamanan informasi pribadi dan keamanan sistem pembayaran pada saat penggunaan platform *telemedicine* akan membuat pasien rawat jalan merasa puas.¹¹ Penelitian selanjutnya oleh Sari et al. (2016) dengan hasil $\beta = 0,439$ dan *p-value* 0,000 maka dapat disimpulkan privasi/keamanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Gondang, hal ini menjelaskan bahwa privasi/keamanan dianggap penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.¹²

Hubungan Kemudahan Navigasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Medistra

Berdasarkan hasil uji statistik mendapatkan hasil *p-value* 0,000 yang dimana ini lebih kecil dari 0,05 dan nilai koefisien korelasi 0,599. Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan positif yang kuat antara kemudahan navigasi terhadap kepuasan pasien secara signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Elyanovianti et al. (2021) yang menyimpulkan bahwa kemudahan navigasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pasien, karena karena pasien yang baru pertama kali menggunakannya mudah mempelajari dan mudah untuk melakukan pendaftaran/registrasi online serta meskipun pengguna/pasien telah lama tidak menggunakan sistem informasi e-siantri tersebut tetap mudah untuk menggunakannya lagi dan memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari karena sistem tersebut sederhana dan tidak rumit.¹³ Penelitian selanjutnya oleh Chabibah & Kusumayati (2021) yang menyimpulkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan *telemedicine* pada dimensi kemudahan navigasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit yang dimana mayoritas responden (94,8) baik dengan kemudahan dalam menggunakan platform, ketersediaan petunjuk, dan pelayanan yang mudah ditemukan pada saat penggunaan platform *telemedicine* akan membuat pasien rawat jalan merasa puas.¹¹

Hubungan Kualitas Pelayanan *Telemedicine* terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Medistra

Berdasarkan hasil uji statistik mendapatkan hasil bahwa *p-value* 0,000 yang dimana ini kurang dari 0,05 dan nilai *konkordinasi kendall's w* 0,641. Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan positif yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap

kepuasan pasien rawat jalan RS Medistra secara signifikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sesilia (2020) dengan hasil ($b=0.84$, $p<0.01$) yang menyimpulkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan *telemedicine* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit.¹⁴ Penelitian berikutnya oleh Zimmerman et al. (2021) yang menyimpulkan bahwa bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara kelompok pada variabel virtual maupun variabel tatap muka. Namun, jika disimpulkan tingkat kepuasan pasien yang menggunakan *telemedicine* lebih tinggi.¹⁵

Kesimpulan

Ada hubungan kualitas pelayanan *telemedicine* pada terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Medistra Jakarta yang kuat dan memiliki arah yang positif. Ini dapat dilihat dari nilai *p-value* yang lebih kecil dari nilai alpha ($0,000<0,005$) dan nilai *konkordinasi kendall's w* sebesar 0,760. Maka, secara serempak variabel bebas yakni keandalan, daya tanggap, privasi/keamanan, dan kemudahan navigasi secara simultan mempengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan pasien.

Konflik Kepentingan

Penelitian ini merupakan penelitian yang independent dari konflik kepentingan individu dan organisasi.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Kampus Universitas Indonesia Maju dan RS Medistra Jakarta sebagai tempat penelitian.

Pendanaan

Dana sepenuhnya dari peneliti.

References

1. Andriani Yulianti. Pendekatan Telemedicine dalam rangka menekan penyebaran covid-19. Mutu Pelayanan Kesehatan. 2020; Available From: <https://scholar.google.com/>
2. Simarmata J, Romindo R, Putra SH, Prasetyo A, Siregar MNH, Ardiana DPY, et al. Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Manajemen. Yayasan Kita Menulis; 2020. Available From: <https://scholar.google.com/>
3. Dyb K, Andreassen HK. Telemedicine: Et maktperspektiv. Tidsskrift for Forskning i Sygdom og Samfund. 2014;(21). DOI: <https://doi.org/10.7146/TFSS.v0i21.19820>
4. Hurlen P. Telemedisin. Tidsskrift for Den norske legeforening. 2000; Available From: <https://tidsskriftet.no/2000/06/redaksjonelt/telemedisin>
5. Imran M. Telemedisin Sebagai Media Komunikasi Antara Dokter Dan Pasien. YAI. Available From: <http://repository.upi-yai.ac.id/4684/>
6. Satuan Tugas Penanganan Covid-19. Data Sebaran Covid-19. 2021. Available From: <https://scholar.google.com/>
7. Ullhaque AD, Pratama EPPA, Rosmayani PA, Listiani R, Amalia R. Hubungan pelaksanaan telemedicine pada kepuasan pasien saat pandemi Covid-19: systematic review. Jurnal Kesehatan Tambusai. 2022;3(2):74–82. DOI: <https://doi.org/10.31004/jkt.v3i2.4403>
8. Jacobis R. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. 2013;1(4). DOI: <https://doi.org/10.35794/emba.1.4.2013.2742>
9. Saputra DA, Dewi RK. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Tahun 2022. Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan. 2022;2(2):1–16. DOI: <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.103>
10. Angel VC, Martha E. Analisis Mutu Pelayanan Platform Telehealth Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Jabodetabek Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pengguna. Journal of Syntax Literate. 2022;7(7).

- Available From:
<https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A7%3A11261287/detailv2?bquery=AU%20Angel,%20Veronica%20Crassnaya&page=1>
11. Chabibah AN, Kusumayati A. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Halodoc Di Jabodetabek Tahun 2021. NERSMID: Jurnal Keperawatan dan Kebidanan. 2021;4(2):146–57. Available From: <http://nersmid.unmerbaya.ac.id/index.php/nersmid/article/view/87>
 12. Sari Sw. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Gondang, Sragen. UMS Library. 2016; Available From: <https://eprints.ums.ac.id/43620/>
 13. Elyanovianti E, Palu MB, Batara AS. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi E-Siantri terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Sinjai. An Idea Health Journal. 2021;1(1):48–53. DOI: <https://doi.org/10.53690/ihj.v1i1.30>
 14. Sesilia AP. Kepuasan pasien menggunakan layanan kesehatan teknologi (Tele-Health) di masa pandemi COVID-19: Efek mediasi kualitas pelayanan kesehatan. Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan (J-P3K). 2020;1(3):251–60. DOI: <https://doi.org/10.51849/j-p3k.v1i3.48>
 15. Zimmerman M, Benjamin I, Tirpak JW, D'Avanzato C. Patient satisfaction with partial hospital telehealth treatment during the COVID-19 pandemic: comparison to in-person treatment. Psychiatry Res. 2021;301:113966. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2021.113966>