

Pengaruh Usia, Kepercayaan dan Persepsi Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin

Rini Hastuti¹, Vip Paramarta², Widjajanti Utojo³, Rulia⁴, Kosasih⁵, Farida Yuliaty⁶

dokrin.spdv@gmail.com

¹Program Magister Manajemen Universitas Sangga Buana YPKP, Indonesia

ABSTRAK

Peningkatan teknologi dan informasi di bidang kesehatan saat ini semakin berkembang. Salah satunya ditandai dengan hadirnya sebuah inovasi di bidang pelayanan kesehatan, yaitu penggunaan layanan telemedisin yang dapat memperluas akses pelayanan kesehatan. Dengan jumlah rasio dokter yang masih rendah, dan persebaran dokter yang belum merata, melalui adanya telemedisin, diharapkan dapat tercapai pemerataan pelayanan kesehatan untuk penduduk di seluruh pelosok tanah air, peningkatan kualitas pelayanan terutama untuk daerah terpencil, dan pengurangan biaya dibandingkan dengan menggunakan cara konvensional. Telemedisin juga dimaksudkan untuk mengurangi rujukan ke layanan kesehatan, fasilitas pendidikan kedokteran dan kasus darurat. Selain itu, dengan adanya telemedisin diharapkan dapat menjangkau daerah bencana dan sulit dijangkau. Saat ini sudah terdapat banyak penyedia layanan telemedisin yang secara resmi bekerjasama dengan pemerintah. Namun, belum semua orang memiliki keinginan untuk menggunakan dan memanfaatkan layanan telemedisin. Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan telemedisin, baik yang menjadi faktor pendukung maupun penghambat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh usia, kepercayaan dan persepsi terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin di Jabodetabek. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan adalah pengguna layanan telemedisin di wilayah Jabodetabek yang berjumlah 149 orang. Data penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner kemudian dilakukan analisis menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada uji parsial, usia dan kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin di Jabodetabek, sedangkan persepsi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin di Jabodetabek. Pada uji simultan, usia, kepercayaan dan persepsi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin di Jabodetabek.

Kata Kunci : *usia; kepercayaan; persepsi; kepuasan pengguna layanan telemedisin*

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi ke arah serba digital saat ini semakin pesat, dimana manusia secara umum memiliki gaya hidup baru yang tidak dapat dilepaskan dari perangkat yang serba elektronik (Setiawan, 2017). Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju, telah hadir sebuah inovasi di bidang pelayanan kesehatan, yaitu telemedisin, yang dapat memperluas akses pelayanan kesehatan, baik bagi pasien yang berada di wilayah perkotaan hingga pedesaan (Andrianto & Fajrina, 2021). Telemedisin 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 peningkatan kesehatan individu dan masyarakat (Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan, 2019).

Rasio dokter di Indonesia tergolong buruk. Menurut data World Health Organization (WHO), pada tahun 2019 Indonesia hanya memiliki 0,47 dokter per 1.000 penduduk, jauh di bawah standar WHO dengan standar minimal adalah 1 dokter per 1.000 penduduk (Ahdiat, 2023). Begitu juga dengan persebaran dokter di Indonesia yang belum merata (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021). Dengan adanya telemedisin, diharapkan dapat tercapai pemerataan pelayanan kesehatan untuk penduduk di seluruh pelosok tanah air, peningkatan kualitas pelayanan terutama untuk daerah terpencil, dan pengurangan biaya dibandingkan dengan menggunakan cara konvensional. Telemedisin juga dimaksudkan untuk mengurangi rujukan ke layanan kesehatan, fasilitas pendidikan kedokteran dan kasus darurat. Selain itu, telemedisin diharapkan dapat menjangkau daerah bencana dan sulit dijangkau (Fakih, 2022).

Menurut Katadata Insight Center, layanan telemedisin saat ini sudah semakin banyak pengguna, dimana lebih dari 84% pengguna telemedisin baru memanfaatkan layanan kesehatan ini sejak 2 tahun terakhir, dan 44,1% diantaranya baru menggunakan dalam 6 bulan terakhir (Survei: Konsumen Makin Nyaman Menggunakan Layanan Telemedik, 2022). Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan RI tahun 2019, jumlah pemakai telemedisin mencapai 9.228 pengguna, dengan Jawa Timur sebagai jumlah pengguna tertinggi yaitu sebesar 1.533 dan puskesmas sebagai pengguna pelayanan terbanyak yaitu sebesar 6.154 (Rahim, 2019).

Penggunaan telemedisin memiliki dampak positif, seperti meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan, mengatasi keterbatasan geografis, serta mengurangi angka rujukan yang tidak perlu. Namun, telemedisin juga mempunyai keterbatasan, diantaranya dalam melakukan pemeriksaan fisik dan tantangan akses internet yang merata di seluruh wilayah Indonesia. Pembuatan dan pengembangan telemedisin lebih banyak dilakukan oleh *start up* daripada rumah sakit, meskipun tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan digital dari rumah sakit lebih tinggi. Dengan terus mengatasi keterbatasan dan mengatur peraturan yang lebih komprehensif, telemedisin memiliki potensi besar untuk mengubah cara pelayanan kesehatan dilakukan dan meningkatkan aksesibilitasnya di Indonesia (Chairani, 2023). Meskipun pengguna telemedisin semakin meningkat, ada beberapa hal yang menjadi tantangan dalam pelaksanaan telemedisin saat ini, misalnya tentang standar regulasi telemedisin, akses terhadap telemedisin itu sendiri dan tantangan yang disebabkan oleh penggunaannya. Tantangan ini lebih dirasakan pada negara-negara berkembang yang masih belum terbiasa dengan penggunaan telemedisin dibandingkan dengan negara maju. Bahkan tantangan di beberapa negara berkembang yaitu masih adanya hal yang membuat adanya penolakan dalam menggunakan layanan telemedisin. Contohnya di daerah pedesaan Australia, dimana faktor kebudayaan berpengaruh karena masyarakat kurang percaya bahwa mereka bisa mendapatkan pelayanan kesehatan jarak jauh (Jang-Jaccard et al., 2014). Sidik melakukan penelitian literatur sistematis tentang evaluasi layanan telemedisin rumah sakit di Indonesia dan menunjukkan bahwa terdapat akses dan sarana yang belum memadai di beberapa wilayah di Indonesia, belum adanya regulasi dan prosedur yang jelas, serta kurangnya koordinasi antara pemegang kebijakan yang terkait, sehingga diharapkan pelaksanaan telemedisin ini dirancang secara jelas dengan melakukan koordinasi yang baik antar pemegang kebijakan (Sidik, 2022). Penelitian lain yang bertujuan untuk menganalisa penerapan telemedisin pada era *new normal*, khususnya pada program Telemedisin Indonesia (TEMENIN) oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia di Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo, hasilnya menyatakan bahwa penerapan telemedisin lebih banyak mengacu pada peraturan-peraturan atau kebijakan dari Kementerian Kesehatan, serta didukung oleh adanya berbagai aplikasi telemedisin. Tetapi belum memiliki aplikasi resmi dari pemerintah yang dapat menjamin penyimpanan

dan kerahasiaan data. Peneliti menyimpulkan bahwa, telemedisin yang telah memiliki banyak manfaat, juga masih memiliki beberapa kendala. Selanjutnya, peneliti juga menyarankan agar pemerintah membuat suatu aplikasi khusus untuk pelayanan telemedisin, disertai dengan regulasi khusus, yang didukung dengan badan/otoritas pemerintah yang dapat mengawasi pelaksanaannya untuk mencegah terjadinya suatu malpraktik (Andrianto & Athira, 2022).

Dari berbagai penelitian sebelumnya, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi penggunaan telemedisin, baik yang menjadi faktor pendukung maupun penghambat. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh usia, kepercayaan dan persepsi terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi (Jabodetabek).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan pendekatan penelitian deskriptif dan verifikatif. Populasi penelitian adalah penduduk kota Jabodetabek, dengan sampel penduduk kota Jabodetabek yang menggunakan aplikasi layanan telemedisin dalam kurun waktu 1 tahun terakhir. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner elektronik formulir google yang disebarakan kepada responden dengan skala pengukuran menggunakan skala Likert. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solutions (SPSS)*. Uji kualitas data yang dilakukan berupa uji validitas, realibilitas dan asumsi klasik. Rancangan analisis berupa analisis deskriptif dan verifikatif yang terdiri dari analisis regresi berganda, koefisien korelasi dan koefisien determinan, serta uji hipotesis berupa uji t dan uji F. Variabel bebas terdiri dari usia, kepercayaan dan persepsi. Pengukuran variabel kepercayaan dilakukan dengan menggunakan *Trust In Physician Scale*, yang dikembangkan untuk mengukur kepercayaan pasien terhadap dokter, terdiri dari pertanyaan mengenai tingkat kepercayaan pasien terhadap saran dokter, penilaian dan preferensi perawatan medis (Aloba et al., 2014). Pengukuran variabel persepsi dilakukan dengan menggunakan *Tele Medicine Perception Questionnaire* yang dikembangkan untuk menilai persepsi pasien terhadap telemedisin yang digunakan (Danila et al., 2022). Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pengguna layanan telemedisin yang diambil dari penelitian oleh Hoque (Hoque et al., 2021) yang menyusun suatu model yang bertujuan untuk menilai kepuasan pengguna layanan telemedisin secara komprehensif dengan menggunakan enam dimensi, yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *information quality* (kualitas informasi), *empathy* (empati), *ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan).

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini terdiri dari usia, pekerjaan, domisili dan platform telemedisin yang digunakan. Total responden pada penelitian ini adalah 149 responden. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 21-30 tahun (57%), mayoritas bekerja sebagai pegawai swasta (42,3%), mayoritas domisili di Bekasi (27,5%), dan mayoritas platform telemedisin yang digunakan adalah Halodoc (60,4%) (Tabel 1).

Tabel 1. Karakteristik Responden.

Keterangan	Jumlah	Presentasi
------------	--------	------------

Usia		
Usia ≤ 20 tahun	21	14.1
Usia 21-30 tahun	85	57.0
Usia 31-40 tahun	24	16.1
Usia 41-50 tahun	19	12.8
Usia ≥ 50 tahun	0	0
Pekerjaan		
Mahasiswa	29	19.5
Pekerja Lepas	2	1.3
Pegawai Swasta	63	42.3
Wiraswasta	16	10.7
Operator Produksi	1	.7
Dokter	2	1.3
Profesional	1	.7
Pegawai Negeri/ASN	8	5.4
Ibu Rumah Tanga	18	12.1
Pelajar	8	5.4
Perawat	1	.7
Domisili		
Bekasi	41	27.5
Bogor	26	17.4
Depok	10	6.7
Jakarta	39	26.2
Tangerang	33	22.1
Platform Telemedisin Yang Digunakan		
Alodokter	30	20.1
Fit aja	2	1.3
GetWell	1	.7
Good Doctor	7	4.7
Halodoc	90	60.4
KlikDokter	7	4.7
My Siloam	1	.7
ProSehat	6	4.0
SehatQ	1	.7
Tidak ada	1	.7
Trust Medis	2	1.3
Video Call	1	.7

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024.

Hasil Analisis Verifikatif

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan hasil semua data valid dan reliabel dengan nilai r hitung di atas 0,3 serta nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik dengan hasil semuanya memenuhi syarat. Hasil perhitungan analisis regresi berganda, berdasarkan hasil perhitungan yang tertera pada tabel 2, maka persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = 34.067 - 0.617X_1 - 0.022X_2 + 0.449X_3 + e$$

Tabel 2. Analisis regresi linier berganda.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	34.067	4.600		7.406	<.001
	Usia	-.617	.602	-.070	-1.024	.307
	Kepercayaan	-.022	.161	-.015	-.136	.892
	Persepsi	.449	.084	.588	5.348	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin

Sumber: Olah

Data Peneliti, 2024.

Persamaan dari analisis regresi linier berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) *Konstanta* sebesar 34.067 menunjukkan persentase skor kepuasan pengguna layanan telemedisin jika usia, kepercayaan dan persepsi bernilai nol.
- 2) Pada variabel usia dapat dilihat dari nilai koefisien sebesar -0.617, tanda negatif menunjukkan pengaruh yang terjadi adalah berlawanan, yang berarti jika terjadi peningkatan variabel usia sebesar 1 satuan dan variabel lainnya dianggap konstan, maka kepuasan pengguna layanan telemedisin diperkirakan akan menurun sebesar 0.617 satuan.
- 3) Pada variabel kepercayaan dapat dilihat dari nilai koefisien sebesar -0.022, tanda negatif menunjukkan pengaruh yang terjadi adalah berlawanan, yang berarti jika terjadi peningkatan variabel kepercayaan sebesar 1 satuan dan variabel lainnya dianggap konstan, maka kepuasan pengguna layanan telemedisin diperkirakan akan menurun sebesar 0.022 satuan.
- 4) Pada variabel persepsi dapat dilihat dari nilai koefisien sebesar 0.449, tanda positif menunjukkan pengaruh yang terjadi adalah searah, yang berarti jika terjadi peningkatan variabel persepsi sebesar 1 satuan dan variabel lainnya dianggap konstan, maka kepuasan pengguna layanan telemedisin diperkirakan akan meningkat sebesar 0.449 satuan.

Hasil Analisis Koefisien Korelasi

Dengan menggunakan SPSS, diperoleh hasil analisis koefisien korelasi parsial antara usia, kepercayaan, persepsi dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Analisis Koefisien Korelasi.

		Usia	Kepercayaan	Persepsi	Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin
Usia	Pearson Correlation	1	-.193*	-.140	-.149
	Sig. (2-tailed)		.018	.090	.069
	N	149	149	149	149
Kepercayaan	Pearson Correlation	-.193*	1	.792**	.464**
	Sig. (2-tailed)	.018		.000	.000
	N	149	149	149	149
Persepsi	Pearson Correlation	-.140	.792**	1	.586**
	Sig. (2-tailed)	.090	.000		.000
	N	149	149	149	149
Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin	Pearson Correlation	-.149	.464**	.586**	1
	Sig. (2-tailed)	.069	.000	.000	
	N	149	149	149	149
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024.

Berdasarkan hasil data pada tabel di atas diketahui hasil korelasi adalah sebagai berikut:

- 1) Hubungan antara usia dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin memiliki nilai signifikansi sebesar $0.069 > 0.05$ yang menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi yang signifikan. Untuk melihat seberapa kuat hubungannya dapat dilihat dari nilai *Pearson Correlation* yaitu sebesar -0.149, pada taraf signifikan 0.05. Hubungan usia dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin mempunyai tingkat korelasi (0.00-0.199) yang berarti tingkat hubungan antar variabel adalah sangat rendah. Tanda negatif menunjukkan bahwa hubungan antara usia dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin adalah negatif, artinya semakin tinggi usia maka kepuasan pengguna layanan telemedisin akan menurun, begitu juga sebaliknya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel usia dan kepuasan pengguna layanan telemedisin memiliki hubungan yang sangat rendah, negatif dan tidak signifikan.

2) Hubungan antara kepercayaan dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin memiliki nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ yang menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan. Untuk melihat seberapa kuat hubungannya dapat dilihat dari nilai *Pearson Correlation* yaitu sebesar 0,464, pada taraf signifikan 0.05. Hubungan usia dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin mempunyai tingkat korelasi (0.40-0.599) yang berarti tingkat hubungan antar variabel adalah sedang. Hubungan antara kepercayaan dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin adalah positif, artinya semakin tinggi kepercayaan maka kepuasan pengguna layanan telemedisin akan semakin meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan telemedisin memiliki hubungan yang sedang, positif dan signifikan.

3) Hubungan antara persepsi dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin memiliki nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ yang menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan. Untuk melihat seberapa kuat hubungannya dapat dilihat dari nilai *Pearson Correlation* yaitu sebesar 0,586, pada taraf signifikan 0.05. Hubungan usia dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin mempunyai tingkat korelasi (0.40-0.599) yang berarti tingkat hubungan antar variabel adalah sedang. Hubungan antara persepsi dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin adalah positif, artinya semakin tinggi nilai persepsi maka kepuasan pengguna layanan telemedisin akan semakin meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi dan kepuasan pengguna layanan telemedisin memiliki hubungan yang sedang, positif dan signifikan.

Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh usia, kepercayaan dan persepsi terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin di Jabodetabek. Dengan menggunakan SPSS, diperoleh hasil analisis koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 4. Analisis Koefisien Determinasi.

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.590 ^a	.348	.334		6.18717

a. Predictors: (Constant), Persepsi, Usia, Kepercayaan

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai korelasi antara usia, kepercayaan, persepsi, dan kepuasan pengguna layanan telemedisin adalah 0.590, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan searah antara variabel usia, kepercayaan, persepsi dan kepuasan pengguna layanan telemedisin di Jabodetabek. Hal ini berarti jika usia, kepercayaan dan persepsi meningkat, maka kepuasan pengguna layanan telemedisin akan meningkat, begitu pula sebaliknya. Besar pengaruh variabel usia, kepercayaan, persepsi dan kepuasan pengguna layanan telemedisin adalah sebesar 0.348 yang berarti bahwa variabel usia, kepercayaan, persepsi dan kepuasan pengguna layanan telemedisin berpengaruh sebesar 34.8% sedangkan sisanya 65.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati.

Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh antara usia dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin di wilayah Jabodetabek.
2. Terdapat pengaruh antara kepercayaan dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin di wilayah Jabodetabek.
3. Terdapat pengaruh antara persepsi dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin di wilayah Jabodetabek.

4. Terdapat pengaruh secara simultan antara usia, kepercayaan dan persepsi dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin di wilayah Jabodetabek.

Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Berikut adalah hasil dari uji hipotesis parsial (uji t).

Tabel 5. Uji Hipotesis Parsial (Uji t).

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	34.067	4.600		7.406	.000
Usia	-.617	.602	-.070	-1.024	.307
Kepercayaan	-.022	.161	-.015	-.136	.892
Persepsi	.449	.084	.588	5.348	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024.

Jika nilai t hitung > t tabel, maka artinya variabel independent (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Y), dengan perhitungan sebagai berikut:

$$t \text{ tabel} = t (\alpha/2 ; n-k-1) = t (0,05/2 ; 149-4-1) = t (0,025 ; 144) = 1,975$$

a. Usia tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin

1) Berdasarkan nilai signifikansinya

Usia nilai signifikansinya 0,307 > 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak yang berarti usia tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin.

2) Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel

Usia t hitung -1,024 < t tabel 1,975, maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak, yang berarti usia tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin.

b. Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin

1) Berdasarkan nilai signifikansinya

Kepercayaan nilai signifikansinya 0,892 > 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak yang berarti kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin.

2) Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel

Kepercayaan t hitung -0,136 < t tabel 1,975, maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak, yang berarti kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin.

c. Persepsi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin

1) Berdasarkan nilai signifikansinya

Persepsi nilai signifikansinya 0,000 < 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti persepsi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin.

2) Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel

Persepsi t hitung 5,348 > t tabel 1,975, maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti persepsi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

a. Berdasarkan nilai signifikansi

Tabel 6. Uji Hipotesis Simultan (Uji F).

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2959.668	3	986.556	25.771	.000 ^b
	Residual	5550.762	145	38.281		
	Total	8510.430	148			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin						
b. Predictors: (Constant), Persepsi, Usia, Kepercayaan						

Sumber: Olah Data Peneliti, 2024.

Dari data didapatkan nilai sigifikansinya $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel usia, kepercayaan dan persepsi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin.

b. Berdasarkan nilai F hitung dan F tabel

Jika F hitung $>$ F tabel nilai maka artinya variabel independen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$F \text{ tabel} = (k ; n-k) = (3 ; 149 - 3) = (3 ; 146) = 2,67$$

Dari data di atas didapatkan F hitung $25,771 >$ F tabel $2,67$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel usia, kepercayaan dan persepsi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin.

PEMBAHASAN

Pengaruh Usia Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dikemukakan di atas maka diketahui bahwa usia berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin. Hasil yang diperoleh berdasarkan perhitungan nilai signifikansi $0,307$ lebih besar dari $0,05$ dan berdasarkan perhitungan t hitung $-1,024$ lebih kecil dari t tabel $1,975$. Berdasarkan uji analisis regresi menunjukkan bahwa variabel usia berpengaruh negatif yang berarti semakin rendah usia maka kepuasan pengguna layanan telemedisin akan mengalami kenaikan, begitu pula sebaliknya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Zein (Zein et al., 2022) menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Detriawan (Detriawan & Kurniasari, 2023) menyebutkan bahwa semakin muda usia maka akan semakin tinggi kepuasan konsumen terhadap telemedisin. Pada penelitian yang dilakukan oleh Lee (Lee et al., 2018) tentang kepuasan penggunaan telemedisin pada pasien rehabilitasi kanker payudara menunjukkan bahwa kelompok usia yang lebih muda mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Chaniaud (Chaniaud et al., 2021) menjelaskan adanya peningkatan kepuasan pada kelompok usia yang lebih muda yaitu 30-49 tahun. Penelitian yang dilakukan Heponiemi menunjukkan bahwa usia >60 tahun memiliki kemungkinan yang lebih rendah dalam menggunakan layanan daring untuk menerima hasil tes, memperbarui resep dan menjadwalkan janji temu (T et al., 2022).

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dikemukakan di atas maka diketahui bahwa kepercayaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin. Hasil yang diperoleh berdasarkan perhitungan nilai signifikansi $0,892$ lebih besar dari $0,05$ dan berdasarkan perhitungan t hitung $-0,136$ lebih kecil dari t tabel $1,975$. Berdasarkan uji analisis regresi menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh negatif yang berarti semakin rendah kepercayaan maka

kepuasan pengguna layanan telemedisin akan mengalami kenaikan, begitu pula sebaliknya.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hasfhi Nugraha Detriawan (Detriawan & Kurniasari, 2023) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin, yang berarti bahwa dengan semakin meningkatnya kepercayaan maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan telemedisin.

Pengaruh Persepsi Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dikemukakan di atas maka diketahui bahwa persepsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin. Hasil yang diperoleh berdasarkan perhitungan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan berdasarkan perhitungan t hitung 5,348 lebih besar dari t tabel 1,975. Berdasarkan uji analisis regresi menunjukkan bahwa variabel persepsi berpengaruh positif yang berarti bila persepsi meningkat maka kepuasan pengguna layanan telemedisin akan mengalami kenaikan.

Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Autsan Dwi Banowati (Banowati et al., 2023) yang menunjukkan bahwa sebanyak 95,24% responden memiliki persepsi telemedisin positif, dan terdapat hubungan antara persepsi dengan kesediaan menggunakan telemedisin. Penelitian lain oleh Claudio Dario (Dario et al., 2016) menunjukkan bahwa semua kelompok penelitian mempunyai persepsi positif terhadap telemedisin. Penelitian yang dilakukan oleh Assaye terhadap tenaga kesehatan menunjukkan hasil 60,9% responden mempunyai persepsi positif terhadap telemedisin (Assaye et al., 2023). Penelitian lain yang dilakukan oleh Malhotra menyebutkan bahwa lebih dari 80% responden mempunyai persepsi positif terhadap telemedisin (Malhotra et al., 2020).

Pengaruh Usia, Kepercayaan dan Persepsi Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Telemedisin.

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dikemukakan di atas maka diketahui bahwa usia, kepercayaan dan persepsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin. Hasil yang diperoleh berdasarkan perhitungan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan berdasarkan perhitungan F hitung 25,771 lebih besar dari F tabel 2,67.

Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hasfhi Nugraha Detriawan (Detriawan & Kurniasari, 2023) bahwa usia dan kepercayaan mempunyai hubungan dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin. Penelitian lain yang dilakukan oleh Autsan Dwi Banowati (Banowati et al., 2023) dan Claudio Dario (Dario et al., 2016) menyebutkan bahwa persepsi mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang telah diolah, maka kesimpulan yang didapatkan dari penelitian adalah sebagai berikut:

Tidak terdapat pengaruh antara usia dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin di wilayah Jabodetabek.

Hal ini terjadi karena terdapat pengaruh yang negatif dan tidak signifikan antara usia terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin di wilayah Jabodetabek. Kedua variabel berjalan berlawanan, artinya semakin tinggi usia maka semakin rendah kepuasan pengguna layanan telemedisin.

Tidak terdapat pengaruh antara kepercayaan dengan kepuasan pengguna layanan telemedisin di wilayah Jabodetabek.

Hal ini terjadi karena terdapat pengaruh yang negatif dan tidak signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin di wilayah Jabodetabek. Kedua variabel berjalan berlawanan, artinya semakin tinggi kepercayaan maka semakin rendah kepuasan pengguna layanan telemedisin.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin di wilayah Jabodetabek.

Kedua variabel berjalan seiringan, artinya semakin baik persepsi maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan telemedisin.

Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara usia, kepercayaan dan persepsi terhadap kepuasan pengguna layanan telemedisin di wilayah Jabodetabek.

Keempat variabel dapat berjalan seiringan, artinya semakin tinggi usia, kepercayaan dan persepsi maka semakin tinggi kepuasan pengguna layanan telemedisin.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiat, A. (2023). *Rasio Jumlah Dokter Per 1.000 Penduduk di Negara ASEAN*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/03/indonesia-kekurangan-dokter-rasionya-terendah-ke-3-di-asean>
- Aloba, O., Mapayi, B., Akinsulore, S., Ukpong, D., & Fatoye, O. (2014). Trust in Physician Scale: Factor Structure, Reliability, Validity And Correlates of Trust In A Sample Of Nigerian Psychiatric Outpatients. *Asian Journal Of Psychiatry*, 11, 20–27.
- 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 Dan Pembangunan*, 52(1), 220–250.
- Andrianto, W., & Fajrina, A. R. (2021). Tinjauan Perbandingan Penyelenggaraan Telemedicine Antara Indonesia Dan Amerika Serikat. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*, 1(2), 70–85.
- Assaye, B. T., Belachew, M., Worku, A., Birhanu, S., Sisay, A., Kassaw, M., & Mekonen, H. (2023). Perception Towards The Implementation Of Telemedicine During COVID-19 Pandemic: A Cross Sectional Study. *BMC Health Services Research*, 23(967).
- Banowati, A. D., Kristina, S. A., & Puspendari, D. A. (2023). Hubungan Persepsi Telemedicine Dengan Kesiapan Menggunakan Telemedicine Pada Mahasiswa Farmasi Yogyakarta. *Majalah Farmaseutik*, 19(4).
- Chairani, M. S. (2023). Telemedicine Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Kesehatan Di Indonesia: Tinjauan Literatur. *Research Gate*.
- Chaniaud, N., Megalalaki, O., Capo, S., & Loup-Escande, E. (2021). Effects Of User Characteristics On the Usability Of A Home-Connected Medical Device (Smart Angel) For Ambulatory Monitoring: Usability Study. *JMIR Human Factors*, 8(1).
- Danila, M. I., Gavigan, K., Rivera, E., Nowell, W. B., George, M. D., Curtis, J. R., Stein, L. C., Banerjee, S., Merkel, P. A., Young, K., Shaw, D. G., Gordon, J., & Venkatachalam, S. (2022). Patient Perceptions And Preferences Regarding Telemedicine For Autoimmune Rheumatic Diseases Care During The Covid-19 Pandemic. *Arthritis Care & Research*, 1–9.
- Dario, C., Luisotto, E., Pozzo, E. D., Mancin, S., Aletras, V., Newman, S., Gubian, L., & Saccavini, C. (2016). Assessment Of Patients' Perception Of Telemedicine Services Using the Service User Technology Acceptability Questionnaire. *International Journal Of Integrated Care*, 16(2), 1–11.

- Detriawan, H. N., & Kurniasari. (2023). Usia dan Kepercayaan Berkorelasi dengan Kepuasan terhadap Telemedicine pada Konsumen Usia 18 – 49 Tahun. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 673–683.
- Fakih, M. (2022). Telemedicine In Indonesia During The Covid-19 Pandemic: Patients Privacy Rights Protection Overview. *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, 16(1), 81–102.
- Hoque, S. I., Karim, A. M., Hossen, R., & Arjumand, D. (2021). Evaluation Of Patient`s Satisfaction In Telemedicine Service Quality: A Case Study On Maizbhanderi Foundation, Fatikchari, Bangladesh. *American Economic & Social Review*, 8(1).
- Jang-Jaccard, J., Nepal, S., Alem, L., & Li, J. (2014). Barriers For Delivering Telehealth In Rural Australia: A Review Based On Australian Trials And Studies. *Telemed J E Health*, 20(5), 496–504.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia 2020* (B. Hardhana, F. Sibuea, & W. Widiantini, Eds.). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Lee, H., Uhm, K. E., Cheong, I. Y., Yoo, J. S., Chung, S. H., Park, Y. H., & Hwang, J. H. (2018). Patient Satisfaction With Mobile Health (mHealth) Application For Exercise Intervention In Breast Cancer Survivors. *Journal of Medical Systems*, 42(12).
- Malhotra, P., Ramachandran, A., Chauhan, R., & NupurGarg. (2020). Assessment Of Knowledge, Perception, And Willingness Of Using Telemedicine Among Medical And Allied Healthcare Students Studying In Private Institutions. *Telehealth And Medicine Today*, 1–14.
- Penyelenggaraan Pelayanan Telemedicine Antar Fasilitas Pelayanan Kesehatan, 1 (2019).
- Rahim, A. H. (2019). *Implementasi Telemedicine Di Indonesia*.
- Setiawan, W. (2017). Era Digital Dan Tantangannya. *Seminar Nasional Pendidikan*, 1–9. <https://eprints.ummi.ac.id/151/2/1>. Era Digital dan Tantangannya.pdf
- Sidik, Z. N. (2022). Evaluasi Layanan Telemedicine Rumah Sakit di Indonesia : Systematic Review. *Research Gate*, 1–14.
- Survei: Konsumen Makin Nyaman Menggunakan Layanan Telemedik. (2022).
- T, H., A-M, K., A, K., L, L., S, T., & K, G. (2022). The Role Of Age And Digital Competence On The Use Of Online Health And Social Care services: A Cross-Sectional Population-Based Survey. *Digital Health*, 8, 1–10.
- Zein, S. H., Zein, M., Ilmi, B., Febriana, S. K. T., Suhartono, E., & Rofii, A. (2022). Meta-Analysis: Relationship of Age, Sex, Time of Serving, and Consultation Modalitas with Patient Satisfaction on Telemedicine Use. *International Journal Of Health And Medical Service*, 8, 20–26.