

## ABSTRAK

Pandemi virus corona yang terjadi diseluruh negara di dunia, membuat pasien merasa cemas dan khawatir untuk melakukan kunjungan pada pelayanan di Rumah Sakit. Kecemasan pasien terjadi karena kekhawatiran terkena paparan virus corona. Pandemi telah menyebabkan penggunaan kunjungan virtual sebagai pengganti kunjungan langsung untuk pasien di pelayanan Rumah Sakit. Kunjungan virtual tersebut berupa program *telemedicine* yang menyediakan akses jarak jauh ke beberapa pelayanan sambil meminimalkan paparan pasien terhadap virus. Penerapan program *telemedicine* berpengaruh terhadap kepuasan pasien setelah menerima pelayanan. Penelitian *literature review* ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh program *telemedicine* terhadap kepuasan pasien pada pelayanan di Rumah Sakit selama masa pandemi COVID-19. Desain penelitian yang digunakan adalah studi *literature review*, yang merupakan sistem penelusuran artikel penelitian ilmiah dengan menggunakan beberapa database *google scholar*, *garuda*, *neliti*, *one search*, dan *science direct* dalam rentan waktu 2020-2021. Berdasarkan hasil penelitian dari 10 artikel dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien di berbagai pelayanan merasa puas terhadap penerapan *telemedicine*. Sebagian besar pasien puas dengan kunjungan *telemedicine* berbasis video, namun tidak sedikit yang melakukan kunjungan dengan berbasis konsultasi telepon atau audio. Disamping kepuasan pasien yang tinggi, ada beberapa pasien di beberapa pelayanan yang menyatakan bahwa penerapan *telemedicine* tidak cocok untuk pemeriksaan fisik yang membutuhkan penanganan langsung dari dokter terhadap pasien. Untuk sebagian pasien juga menyatakan bahwa adanya kendala teknologi pada konektivitas sinyal yang dibutuhkan pada penerapan *telemedicine*. Hal tersebut memiliki tantangan terhadap pelayanan di Rumah Sakit walaupun terdapat pengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan pasien dengan melakukan evaluasi dan peningkatan terkait penerapan *telemedicine* pada pelayanan di Rumah Sakit.

**Kata Kunci :** *Telemedicine*, Kepuasan Pasien, COVID-19, Pasien

## **ABSTRACT**

The corona virus pandemic that occurs in all countries in the world, makes patients feel anxious and worried to make visits to services at hospitals. The patient's anxiety occurs because of fears of exposure to the corona virus. The pandemic has led to the use of virtual visits as a substitute for in-person visits for patients in hospital services. The virtual visit is a program telemedicine that provides remote access to several services while minimizing the patient's exposure to the virus. The application of programs telemedicine has an effect on patient satisfaction after receiving services. This study literature review aims to identify the effect of the program telemedicine on patient satisfaction in hospital services during the COVID-19 pandemic. The research design used is a study literature review, which is a system for searching scientific research articles using several databases of Google Scholar, Garuda, Research, One Search, and Science Direct in the range of 2020-2021. Based on the results of research from 10 articles, it can be concluded that most patients in various services are satisfied with the application of telemedicine. Most patients are satisfied with video-based telemedicine visits, but not a few visit telephone or audio-based consultations. In addition to high patient satisfaction, there are some patients in several services who state that the application of telemedicine is not suitable for physical examinations that require direct treatment from doctors to patients. Some patients also stated that there were technological constraints on the signal connectivity needed in the application of telemedicine. This has challenges to services in hospitals, although there is a positive effect on increasing patient satisfaction by evaluating and improving the implementation of telemedicine in hospital services.

**Keywords:** telemedicine, patient satisfaction, covid-19, patient