

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil identifikasi pada beberapa jurnal artikel beserta pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *telemedicine* terhadap kepuasan pasien di pelayanan Rumah Sakit dengan menerapkan program *telemedicine* semasa pandemi COVID-19. Pada masa pandemi COVID-19, penerapan *telemedicine* menjadi salah satu pilihan pelayanan di Rumah Sakit. Hal tersebut diterapkan oleh pihak Rumah Sakit karena kecemasan pasien terkena virus jika pergi berobat dan melakukan pemeriksaan mereka di Rumah Sakit. Oleh karena itu, penerapan *telemedicine* harus diperhatikan terkait metode penerapan tersebut. Mengingat masa pandemi COVID-19 yang terjadi saat ini, sebagian besar pasien lebih memilih kunjungan video, namun tidak sedikit yang memilih kunjungan *telemedicine* dengan audio atau konsultasi melalui telepon. Untuk kunjungan dengan robot bedah tidak digunakan dalam penelitian 10 jurnal. Penerapan *telemedicine* tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Pengaruh *telemedicine* terhadap kepuasan pasien ditentukan oleh beberapa faktor antara lain, yaitu kinerja, kehandalan, *service ability*, dan *perceived quality*. Dilihat dari *review* 10 jurnal dalam hal pengaruh *telemedicine* terhadap kepuasan pasien pada masa pandemi COVID-19, didapatkan hasil kesimpulan yang sama yaitu pasien merasa puas dengan *telemedicine*. Disamping kepuasan yang tinggi, beberapa pasien menyatakan

bahwa mereka membutuhkan penanganan dokter secara langsung untuk pemeriksaan fisik yang lebih akurat. Untuk sebagian pasien yang memiliki keterbatasan akses teknologi menyatakan bahwa adanya kendala teknologi pada konektivitas sinyal yang dibutuhkan pada penerapan *telemedicine*.

5.2 Saran

Dari hasil, pembahasan, serta kesimpulan yang dijelaskan dari beberapa literatur tersebut maka diajukan beberapa masukan atau saran mengenai perlunya tindak lanjut dari pihak pelayanan di Rumah Sakit terhadap kepuasan pasien yang memiliki riwayat kunjungan *telemedicine* selama masa pandemi COVID-19.

5.2.1 Bagi Rumah sakit

1. Media Yang Digunakan Dalam Penerapan *Telemedicine* Terhadap Kepuasan Pasien Semasa Pandemi COVID-19

Bagi pihak Rumah Sakit dapat melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas konsultasi telepon, dan konferensi video yang lebih modern terkait media yang digunakan dalam penerapan *telemedicine* pada pelayanan di Rumah Sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien.

2. Pengaruh *Telemedicine* Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pasien Semasa Pandemi COVID-19

Terlepas dari kepuasan pasien yang tinggi, pengaruh *telemedicine* terhadap kepuasan pasien juga harus diperhatikan. Pihak pelayanan Rumah Sakit dapat mengambil tindakan melakukan edukasi terhadap pasien dengan kendala merasa ketidakmampuan *telemedicine* melakukan pemeriksaan fisik. Pasien mengatakan bahwa ada beberapa pelayanan

mereka yang mewajibkan dokter untuk melakukan pemeriksaan langsung. Pihak pelayanan memberikan edukasi bahwa pengasuh dan anggota keluarga dapat membantu dalam beberapa aspek pemeriksaan fisik dengan pasien sesuai persetujuan. Pelayanan di Rumah Sakit juga dapat mendatangi langsung pasien lanjut usia yang menyatakan adanya kendala kesulitan teknologi dengan menggunakan protokol kesehatan yang baik.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan lebih banyak menggunakan artikel atau jurnal terkait dan hasil *literature review* ini diharapkan bisa menjadi acuan ataupun referensi bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh program *telemedicine* terhadap kepuasan pasien pada pelayanan di Rumah Sakit selama masa pandemi COVID-19.