



Riset Kepuasan Pasien pada Layanan Kesehatan Jarak Jauh Berbasis Telehealth Selama Masa Pandemi Covid-19

Nursalam¹; Rio Ady Erwansyah^{2*)}; Bhakti Permana³; Idyatul Hasanah⁴

^{1,2*),3}Fakultas Keperawatan, Universitas Airlangga, Surabaya

⁴Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Nahdlatul Wathan Mataram

ARTICLE INFO

Article history:

Received 11 December 2021

Accepted 21 February 2022

Published 10 March 2022

Keyword:

Nurse

Patient satisfaction

Telehealth

Telemedicine

Covid-19

ABSTRACT

During the Covid-19 pandemic, the health care system underwent changes due to the limitations of direct services. In this case, the development of information technology in terms of health services is needed, one of which is the use of telehealth-based remote care services. Telehealth is a digital information and communication technology to access health care services. This study aims to study the level of patient satisfaction with telehealth-based remote health services during the Covid-19 pandemic. This systematic review was conducted through Science Direct and Sage. The selection of articles followed the inclusion criteria, including articles published in the last five years and published in English and discussing patient satisfaction with remote health services. Articles published in non-English languages and articles with unclear literature reviews were excluded from this study. The PRISMA flow chart and JBI assessment checklist were used to assess the risk of bias and article quality. The results of this study found 20 articles that were in accordance with the feasibility of the study. This study concludes that the use of telehealth-based remote health care services is increasing and will continue to grow so as to increase comfort and satisfaction for health service users during the Covid-19 pandemic.

This open access article is under the CC-BY-SA license.



Kata kunci:

Perawat

Kepuasan pasien

Telehealth

Telemedicine

Covid-19

*) corresponding author

Rio ady erwansyah, S.Kep, Ners, M.Kep
Fakultas Keperawatan, Universitas Airlangga
Perum Bmw Bogenvile Blok C26 Desa Ngantru
Kecamatan Ngantru, Kabupaten Tulungagung-
Jawa Timur-Indonesia

Email: rio.ady.erwansyah-2021@fkip.unair.ac.id

DOI: 10.30604/jika.v7i1.903

ABSTRAK

Pada masa pandemi Covid-19 sistem pelayanan kesehatan mengalami perubahan akibat adanya keterbatasan pelayanan yang dilakukan secara langsung. Dalam hal ini perkembangan teknologi informasi dalam hal pelayanan kesehatan diperlukan, salah satunya dengan penggunaan layanan perawatan jarak jauh berbasis telehealth. Telehealth merupakan teknologi informasi dan komunikasi digital untuk mengakses layanan perawatan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan jarak jauh berbasis telehealth pada masa pandemic Covid-19. Tinjauan sistematis ini dilakukan melalui Science Direct dan Sage. Pemilihan artikel mengikuti kriteria inklusi, termasuk artikel yang diterbitkan dalam lima tahun terakhir dan diterbitkan dalam bahasa Inggris serta membahas tentang kepuasan pasien pada layanan kesehatan jarak jauh. Artikel yang diterbitkan tidak dengan bahasa Inggris dan artikel yang memiliki tinjauan literatur yang tidak jelas dikecualikan dalam penelitian ini. Diagram flow PRISMA dan daftar periksa penilaian JBI digunakan untuk menilai risiko bias dan kualitas artikel. Hasil penelitian ini menemukan 20 artikel yang sesuai dengan kelayakan penelitian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan layanan perawatan kesehatan jarak jauh berbasis telehealth semakin meningkat dan akan terus berkembang sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan bagi pengguna layanan kesehatan di masa pandemic Covid-19.

This open access article is under the CC-BY-SA license.



INTRODUCTION

Pandemi Covid-19 berkembang dari Wuhan keseluruhan Cina dan merambah ke semakin banyak negara pada tahun 2020 (Lipsitch et al., 2020). Hampir semua Negara menghentikan semua bentuk kegiatan dan transportasi untuk menghentikan penyebaran Covid-19 dan masyarakat diminta untuk karantina. Ketika masa karantina, beberapa dari mereka memiliki kondisi kesehatan yang memerlukan perawatan dan perlakuan medis (Annis et al., 2020). Sistem pelayanan perawatan kesehatan selama masa pandemic Covid-19 kini mengalami krisis dalam mempertahankan perawatan efektif pada pasien bersamaan dengan mencegah paparan virus (Makhni et al., 2020). Dalam hal ini perlu adanya cara alternative untuk menerima layanan perawatan kesehatan yang diperlukan, salah satunya penggunaan telehealth.

Telehealth merupakan teknologi informasi dan komunikasi digital, yang penggunaannya melalui perangkat komputer maupun seluler untuk mengakses layanan perawatan kesehatan. Teknologi ini dapat diakses dari rumah oleh pengguna dan penyedia layanan kesehatan untuk mendukung layanan perawatan kesehatan. Telehealth diharapkan juga dapat membantu pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat, kelompok masyarakat yang secara periodik memerlukan layanan Kesehatan seperti pasien HIV AIDS turut dapat merasakan manfaatnya (Ady Erwansyah & Efendy, 2020) Platform telehealth memastikan bahwa pelayanan perawatan jarak jauh dapat digunakan oleh pasien dalam populasi yang beragam (Staff, 2020). Karena munculnya kebutuhan dalam perawatan kesehatan selama masa pandemi, system layanan perawatan kesehatan dengan cepat mengalihkan dan mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi mereka dari kunjungan tatap muka ke layanan kesehatan jarak jauh dengan teknologi digital untuk mempertahankan pemberian perawatan pada pasien selama masa pandemi. Tujuan dari

tinjauan sistematis ini adalah untuk mempelajari tentang tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan jarak jauh berbasis telehealth di masa pandemic Covid-19.

Tujuan dari tinjauan sistematis ini adalah untuk mempelajari tentang tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan jarak jauh berbasis telehealth di masa pandemic Covid-19.

METODE

Penelitian ini merupakan review artikel yang dilakukan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan telehealth di masa pandemic Covid-19. Checklist dan diagram flow item pelaporan untuk tinjauan sistematis (PRISMA) digunakan untuk menyajikan hasil dari tinjauan sistematis. Kami memasukan database elektronik untuk mendapatkan artikel yang relevan seperti, *Science Direct* dan *SAGE*. Proses pencarian literature ditentukan dalam penelitian terbaru lima tahun terakhir. Tidak ada batasan peraturan, tetapi hanya artikel yang diterbitkan dalam bahasa inggris yang ditinjau. Kelayakan studi ini dinilai menggunakan kerangka PICOT seperti pada tabel 1. Artikel diidentifikasi dengan kata kunci "kepuasan pasien, telehealth, telemedicine, Covid-19, dan perawat".

Table 1.
Picot Framework

PICOT Framework	Kriteria Inklusi
Population	Penggu layanan kesehatan jarak jauh
Intervention	Penggunaan layanan Telehealth
Comparator	Tidak ada komparator
Output	Kepuasan pasien/klien
Time	2017-2020

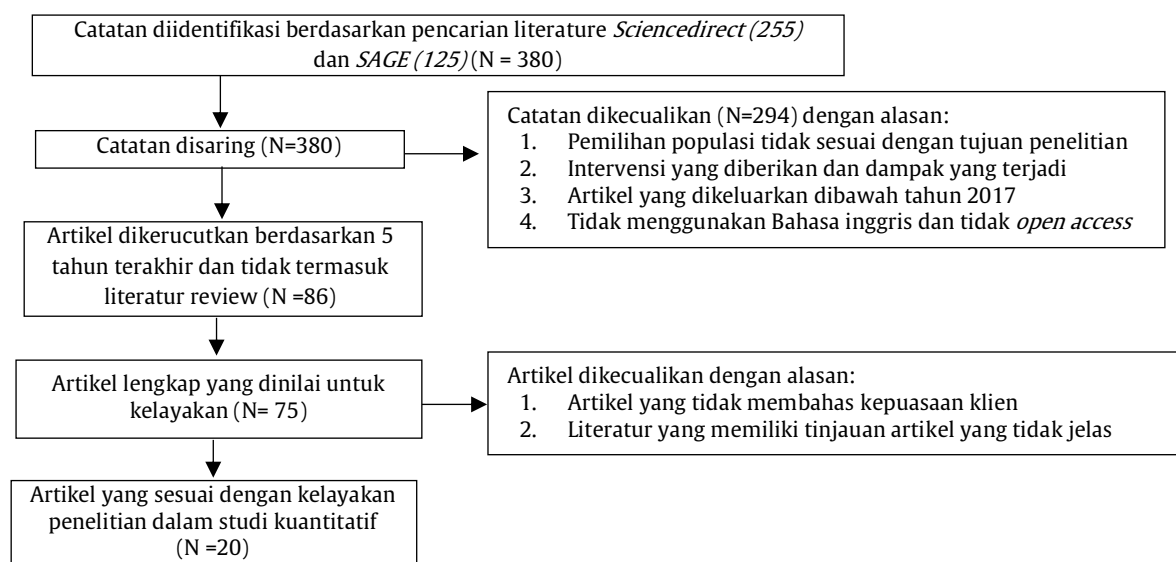


Figure 1. Hasil seleksi literature dirangkum dalam diagram flow PRISMA

Risiko Bias

Resiko bias dapat dikurangi dengan menggunakan alat penilaian kritis. Peninjauan menggunakan alat penilaian kritis dari *Joanna Briggs Institute* (JBI). Alat penilaian JBI

adalah kuesioner daftar periksa dengan daftar item yang diperlukan, hal-hal yang harus dilakukan dan poin-poin yang harus dipertimbangkan. Setiap desain penelitian memiliki pertanyaan yang berbeda. Peneliti harus menilai artikel yang

telah dipilih. Hasil skoring berasal dari risiko rendah, risiko sedang, risiko tinggi atau risiko tidak jelas.

Kriteria inklusi dan eksklusi: artikel yang digunakan, disaring dan dipilih berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan dengan ketentuan 5 tahun dari 2017 hingga 2021, berisi pembahasan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan telehealth. Artikel yang lolos kriteria inklusi kemudian dieliminasi dengan kriteria eksklusi. Kriteria

eksklusi dirujuk ketika artikel tidak ditulis dalam bahasa inggris, artikel lebih dari lima tahun, dan literature yang memiliki tinjauan yang tidak jelas. Data yang telah diperoleh ditelaah kemudian diseleksi untuk selanjutnya dikelompokkan dan dibahas berdasarkan poin-poinnya. Risiko bias pada artikel yang kami temukan bias dilihat pada table 2.

Table 2.
Penilaian Risiko bias menggunakan daftar periksa penilaian kritis JBI

No	Penulis, Tahun	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Total
1	Porche et al, 2021	v	v	x	v	v	v	v	v	v	v	v			90,9%
2	Capusan & Fenster, 2021	v	v	v	v	x	x	v	v						75%
3	Champion, Congiusta & Yagnik 2021	v	v	v	v	x	v	v	v						87,5%
4	Lambooy et al, 2021	v	v	v	x	x	v	v	v	v	v	v			81,8%
5	Labib et al, 2021	v	v	v	x	x	v	v	v	v	v	v			81,8%
6	Farid et al, 2021	v	v	v	x	x	v	v	v	v	v	v			81,8%
7	Raffan et al, 2021	v	v	v	x	x	v	v	v	v	v	v			81,8%
8	Bruce et al, 2020	v	v	v	v	x	x	v	v						75%
9	Youl Park et al, 2021	v	v	v	v	x	x	v	v						75%
10	Satin et al, 2020	v	v	v	v	x	x	v	v						75%
11	Zammit et al, 2020	v	v	v	x	x	v	v	v	v	v	v			81,8%
12	Serhal et al, 2020	v	v	v	v	x	x	v	v						75%
13	Dobrusin et al, 2020	v	v	v	v	v	v	v	v	v					100%
14	Bensted et al, 2021	v	v	v	v	x	x	v	v						75%
15	Greenfield et al, 2020	v	v	v	v	x	x	v	v						75%
16	Zimmerman et al 2021	v	v	v	v	x	x	v	v						75%
17	Shiff et al, 2021	v	v	v	v	x	x	v	v						75%
18	Riley et al, 2021	v	v	v	v	x	x	v	v						75%
19	Yoon et al, 2020	v	v	v	x	x	v	v	v	v	v	v			81,8%
20	Mojdehbakhsh et al, 2021	v	v	v	x	v	v	v	v	v					88,9%

Penilaian Kritis Joanna Briggs Institute (JBI) digunakan untuk menilai dan menganalisis kualitas metodologis artikel yang telah diperoleh (n = 20). Sebagaimana disepakati oleh peneliti sendiri bahwa skor akhir dari penilaian kualitas metodologis jika mencapai minimal 75% memenuhi kriteria penilaian kritis, artikel akan dimasukkan untuk sintesis data lebih lanjut. Semua artikel (n = 20) pada penyaringan terakhir mencapai skor lebih tinggi dari 75% sehingga siap untuk sintesis data.

Berdasarkan tabel 2, terdapat 6 artikel yang dinilai risiko biasnya menggunakan checklist penilaian kritis JBI untuk Cross Sectional Study dan hasilnya adalah: skor 87,5% (n=1 artikel) (Champion, Congiusta & Yagnik 2021), skor 75% (n=10 artikel) (Capusan & Fenster, 2021, Bruce dkk, 2020, Youl Park dkk, 2021, Satin dkk, 2020, Serhal dkk, 2020, Bensted dkk, 2021, Greenfield dkk, , 2020, Zimmerman dkk 2021, Shiff dkk, 2021 dan Riley dkk, 2021).

Terdapat 7 artikel yang dinilai risiko biasnya menggunakan JBI critical appraisal checklist untuk studi kohort dan hasilnya adalah: skor 81,8% (n=6 artikel) (Raffan et al, 2021, Zammit et al, 2020, Yoon er al, 2020, Lambooy dkk, 2021, Labib dkk, 2021 dan Farid dkk, 2021), skor 90,9% (n=1 artikel) (Porche dkk, 2021).

Terdapat 1 artikel yang dinilai risiko biasnya menggunakan daftar periksa penilaian kritis JBI untuk Studi Prevalensi dan hasilnya adalah: skor skor 100% (n=1 artikel) (Dobrusin et al, 2020).

Ada 1 artikel yang dinilai risiko biasnya menggunakan daftar periksa penilaian kritis JBI untuk Studi Eksperimental Semu dan hasilnya adalah: skor 88,9% (n=1 artikel) (Mojdehbakhsh et al, 2021).

Berdasarkan identifikasi pada tabel 1, 20 artikel dinilai untuk risiko bias menggunakan daftar periksa penilaian kritis JBI untuk desain Studi Cross Sectional, studi kohort, Studi Prevalensi dan Studi Kuasi-Eksperimental. Hasil yang ditemukan adalah 20 artikel memiliki skor di atas 75%.

Tinjauan sistematis ini bersifat heterogen, dengan 11 artikel menggunakan metode *cross-sectional* pada penelitian, 7 artikel studi kohort, 1 artikel *prevalence studies*, dan 1 artikel dengan metode *quasi-experimental studies*. Hasil dari artikel yang dipilih menggunakan intervensi survey tunggal dan gabungan. Sampel bervariasi karena jurnal yang dipilih heterogen. Jenis intervensi yang diberikan dijelaskan dalam tabel berikut:

1. Patient satisfaction scores with telemedicine in the neurosurgical population
 Penggunaan Telemedicine sama nyamannya dengan tatap muka dan berpusat pada pasien seperti kunjungan langsung. Penggunaan telemedicine menghasilkan skor kepuasan pasien yang sama seperti kunjungan langsung (Porche et al., 2021).
2. Patient Satisfaction with Telehealth During the COVID-19 Pandemic in a Pediatric Pulmonary Clinic.
 Platform telehealth meningkatkan kemampuan pasien untuk mengakses perawatan paru anak dan meningkatkan kenyamanan pasien (Capusan & Fenster, 2021).
3. Comparison of patient satisfaction measures between in-person and telemedicine postoperative appointments following third molar surgery

- Janji telemedicine menjadi lebih mudah untuk kehadiran dan lebih hemat biaya dari pada pertemuan langsung(Champion et al., 2021)
4. Telemedicine for Outpatient Care of Kidney Transplant and CKD Patients
TVC (konferensi video telehealth) dapat meningkatkan akses ke spesialis merawat pasien yang mengalami kesulitan menghadiri klinik(Lambooy et al., 2021).
 5. Telemedicine Foot and Ankle Visits in the COVID-19 Era
Kunjungan telemedicine digunakan untuk menetapkan diagnosis dan rencana yang memenuhi standar perawatan dengan tetap menjaga kepuasan pasien(Labib et al., 2021)
 6. Management of minor burns during the COVID-19 pandemic: A patient-centred approach
Telemedicine merupakan alat yang handal untuk mengkoordinasikan komunikasi dengan pasien(Farid et al., 2021).
 7. The Virtual Care Experience of Patients Diagnosed With COVID-19
Perawatan virtual telah terbukti bermanfaat bagi pasien dan organisasi perawatan kesehatan(Raffan et al., 2021)
 8. Patient satisfaction with nurse-led end of treatment telephone consultation for breast cancer during COVID-19 pandemic
Untuk meminimalkan risiko infeksi Covid-19, konsultasi pengobatan untuk pasien dilakukan melalui telepon(Schuster-Bruce et al., 2021)
 9. Satisfaction Survey of Patients and Medical Staff for Telephone-Based Telemedicine During Hospital Closing Due to COVID-19 Transmission
Kepuasan pasien lebih tinggi dengan telemedicine terkait situasi yang muncul karena Covid-19(Park et al., 2021)
 10. Spine Patient Satisfaction with Telemedicine During the COVID-19 Pandemic: A Cross-Sectional Study
Telemedicine memungkinkan untuk *social distancing* dan berpotensi mengurangi biaya dan meningkatkan akses ke perawatan(Satin et al., 2020)
 11. Patient satisfaction from ENT telephone consultations during the coronavirus disease 2019 pandemic
Konsultasi telepon jarak jauh telah digunakan sebagai pengganti tatap muka yang dapat diterima selama pandemic Covid-19(Zammit et al., 2020)
 12. Client Satisfaction and Experience with Telepsychiatry: Development and Validation of a Survey Using Clinical Quality Domains
Telepsikiatri adalah model perawatan kesehatan mental yang digunakan untuk menghubungkan pasien dengan psikiater melalui konferensi video(Serhal et al., 2020).
 13. Gastroenterologists and Patients Report High Satisfaction Rates with Telehealth Services During the Novel Coronavirus 2019 Pandemic
Telehealth meningkatkan efisiensi selama masa gangguan pada sistem perawatan kesehatan seperti pandemic Covid-19(Dobrusin et al., 2020)
 14. Gastroenterology hospital outpatients report high rates of satisfaction with a Telehealth model of care
Telehealth mungkin bermanfaat bagi pasien dalam menentukan janji temu dengan spesialis(Bensted et al., 2021)
 15. Telehealth Can Be Implemented Across a Musculoskeletal Service Line Without Compromising Patient Satisfaction
Program telemedicine ortopedi telah berhasil di implementasikan pada periode pasca operasi (Greenfield et al., 2021)
 16. Patient satisfaction with partial hospital telehealth treatment during the COVID-19 pandemic: Comparison to in-person treatment
Program telehealth dapat berlanjut dengan baik sebagai program yang berdiri sendiri atau termasuk dalam program gabungan tatap muka dan virtual(Zimmerman et al., 2021)
 17. Patient Satisfaction with Telemedicine Appointments in an Academic Andrology-focused Urology Practice During the COVID-19 Pandemic
Telemedicine memberikan sejumlah manfaat potensial untuk pasien dan penyedia selama masa pandemic Covid-19(Shiff et al., 2021)
 18. Patient and Provider Satisfaction with Telemedicine in Otolaryngology
Telemedicine terbukti meningkatkan efisiensi penyedia dalam praktik THT dan kenyamanan untuk pasien (Riley et al., 2021)
 19. Patient Satisfaction with Neurosurgery Telemedicine Visits During the Coronavirus Disease 2019 Pandemic: A Prospective Cohort Study
Telemedicine adalah alat yang berharga untuk mengurangi risiko paparan pasien dan memberikan perawatan yang mereka butuhkan(Yoon et al., 2021)
 20. A quality improvement pathway to rapidly increase telemedicine services in a gynecologic oncology clinic during the COVID-19 pandemic with patient satisfaction scores and environmental impact.
Dengan platform telemedicine yang sekarang berfungsi dalam praktik rawat jalan GynOnc untuk memperluas infrastruktur (Mojdehbakhsh et al., 2021)

Tabel 3.
Jenis intervensi yang diberikan

No	Judul Artikel	Intervensi	Result
1	Patient satisfaction scores with telemedicine in the neurosurgical population	Ulasan pasien rawat jalan dengan survey klinik press Ganey. Survey press Ganey dikirim melalui email ke semua pasien setelah kunjungan mereka dengan menawarkan telehealth kepada pasien tetapi tidak mengharuskan pasien untuk melakukan kunjungan telehealth dan pasien memutuskan apakah akan melanjutkan dengan kunjungan telemedicine atau kunjungan langsung. Hanya item survey yang dibagikan diantara press tradisional rawat jalan Gney dan Telemedicine Press survey Ganey.	Telemedicine menghasilkan kepuasan yang sebanding dengan kunjungan langsung dan penyedia harus terus menawarkan opsi ini kepada pasien selama era pasca covid -19
2	Patient Satisfaction with Telehealth During the COVID-19 Pandemic in a Pediatric	Sebanyak 281 survei dengan 30 pertanyaan yang dimasukkan, dikirim melalui email kesetiap orang tua di pediatric pulmonary setelah melakukan janji temu dengan video atau audia telehealth. Kategori pertanyaan tentang	Layanan telehealth memiliki potensi untuk memenuhi tujuan kepuasan perawatan pasien

No	Judul Artikel	Intervensi	Result
	Pulmonary Clinic	teknologi, pengalaman kunjungan, kepuasan keseluruhan dan kemungkinan untuk menggunakan platform telehealth lagi.	
3	Comparison of patient satisfaction measures between in-person and telemedicine postoperative appointments following third molar surgery	Studi ini membandingkan survey kepuasan 2 kelompok yaitu pasien yang menjalani temu janji tatap muka dan telemedicine pasca operasi selama satu minggu	Janji temu pasien tatap muka dan telemedicine pasca operasi menghasilkan pengalaman kepuasan pasien yang serupa, tetapi efektivitas biaya yang dirasakan lebih besar untuk kunjungan telemedicine
4	Telemedicine for Outpatient Care of Kidney Transplant and CKD Patients	Konsultasi individu penerima transplatasi ginjal (KTR) dan pasien Penyakit ginjal kronis (CKD) melalui TVC selama 2 tahun	TVC layak digunakan dengan hasil yang sebanding dengan perawatan standart
5	Telemedicine Foot and Ankle Visits in the COVID-19 Era	Survey kunjungan telemedicine dengan protocol standart 12 langkan untuk mengevalasi pasien dengan kuesioner Press Ganey	Telemedicine menawarkan cara efektif dan nyaman untuk memberikan perawatan musculoskeletal yang baik kepada pasien
6	Management of minor burns during the COVID-19 pandemic: A patient-centred approach	Survei telepon untuk pasien penyembuhan luka bakar non-operatif yang didasarkan pada kuesioner terstruktur untuk menentukan penyembuhan luka bakar	Integrasi perawatan diri yang berpusat pada pasien, pengurangan penerimaan, kehadiran klinik minimal dan tindak lanjut telemedicine adalah model efektif untuk manajemen luka bakar kecil selama pandemi Covid-19
7	The Virtual Care Experience of Patients Diagnosed With COVID-19	Survey pada pasien positif Covid-19 setelah melakukan rpavirtual	Pasien merespon dengan baik model perawatan virtual selama pandemic
8	Patient satisfaction with nurse-led end of treatment telephone consultation for breast cancer during COVID-19 pandemic	Konsultasi via telepon oleh perawat Perawatan Payudara dan Dukungan Pekerja Kanker	Selama Covid-19 pasien puas dengan pengalaman konsultasi tindak lanjut melalui telepon yang dipimpin perawat, meskipun sebagian pasien lebih suka pertemuan tatap muka
9	Satisfaction Survey of Patients and Medical Staff for Telephone-Based Telemedicine During Hospital Closing Due to COVID-19 Transmission	Kuesioner survey dari kuesioner kegunaan telehealth (TUQ) di kirim ke pasien yang menggunakan telemedicine berbasis telepon	Kepuasan dengan telemedicine berbasis telepon oleh pasien secara signifikan lebih besar dari staf medis
10	Spine Patient Satisfaction with Telemedicine During the COVID-19 Pandemic: A Cross-Sectional Study	Survei elektronik yang merekam kepuasan keseluruhan, masalah teknis atau klinis dan preferensi untuk telemedicine dengan kunjungan langsung	Secara keseluruhan pasien merasa puas dengan kunjungan telemedicine selama pandemic Covid-19
11	Patient satisfaction from ENT telephone consultations during the coronavirus disease 2019 pandemic	Survey kuesioner kepuasan pasien setelah konsultasi telepon di klinik THT	Peningkatan yang signifikan dalam kepuasan pasien dan peningkatan preferensi konsultasi telepon melalui penggunaan model konsultasi terstruktur
12	Client Satisfaction and Experience With Telepsychiatry: Development and Validation of a Survey Using Clinical Quality Domains	Pengembangan survey dengan item yang beraitan dengan domain HSO untuk mendapatkan penilai yang kuat pada pengalaman pasien secara keseluruhan dari telepsikiatri	Studi ini memberikan survey yang divalidasi untuk mengukur kepuasan dan pengalaman pasien dengan telepsikiatri
13	Gastroenterologists and Patients Report High Satisfaction Rates with Telehealth Services During the Novel Coronavirus	Survei kepuasan dilakukan terhadap pasien GI dan dokter pada penggunaan telehealth selama pandemic Covid-19	Selama pandemic Covid-19 penggunaan telehealth meningkat untuk mengurangi penularan penyakit dengan memastikan kesinambungan perawatan

No	Judul Artikel	Intervensi	Result
	2019 Pandemic		
14	Gastroenterology hospital outpatients report high rates of satisfaction with a Telehealth model of care	Survei online tentang pengalaman pada pasien yang memiliki janji temu melalui telepon	Pasien rawat jalan gastroenterology melaporkan kepuasan yang sangat tinggi dengan telehealth, menunjukkan potensi telehealth untuk dimasukkan kedalam perawatan biasa
15	Telehealth Can Be Implemented Across a Musculoskeletal Service Line Without Compromising Patient Satisfaction	Semua pasien memiliki kunjungan telemedicine dengan 1 dari 7 ahli bedah, setelah kunjungan mereka diminta untuk menyelesaikan survey telemedicine	Telemedicine berhasil dilaksanakan tanpa mengurangi kepuasan pasien.
16	Patient satisfaction with partial hospital telehealth treatment during the COVID-19 pandemic: Comparison to in-person treatment	Program pengobatan dalam 2 kelompok, program pengobatan tatap muka dan program pengobatan virtual dengan telehealth	Kepuasan pasien antara program tatap muka dengan program telehealth memiliki tingkat kepuasan yang sama seperti halnya perawatan langsung
17	Patient Satisfaction with Telemedicine Appointments in an Academic Andrology-focused Urology Practice During the COVID-19 Pandemic	Survei menggunakan kuesioner telepon dilakukan pada pasien yang telah menyelesaikan janji temu melalui telepon	Pasien umumnya puas dengan janji temu melalui telepon sebagai alternative untuk berkonsultasi selama pandemic Covid-19
18	Patient and Provider Satisfaction With Telemedicine in Otolaryngology	Survei telepon yang dilakukan pada pasien yang menjalani pertemuan telemedicine. Pasien ditanya tentang kepuasan mereka, factor-faktor yang mempengaruhi perawatan, dan informasi	Survey kepuasan pasien menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dan penyedia memiliki tingkat kepuasaan yang lebih rendah dari pasien. Secara keseluruhan telemedicine menjadi pilihan yang layak untuk pasien dan penyedia.
19	Patient Satisfaction with Neurosurgery Telemedicine Visits During the Coronavirus Disease 2019 Pandemic: A Prospective Cohort Study	Pasien dilihat oleh ahli bedah melalui konferensi video menggunakan google meet dan menyelesaikan survey kepuasan telemedicine	Tingkat kepuasan pasien yang tinggi sangat mendukung penggunaan telemedicine dalam rawat jalan bedah saraf
20	A quality improvement pathway to rapidly increase telemedicine services in a gynecologic oncology clinic during the COVID-19	Menggunakan siklus plan-do-study-act (PDSA) dengan langkah awal intervensi disepakiti pada pertemuan GynOnc dengan topic alur kerja untuk mentansisikan pertemuak ke telemedicine melalui jadwal kunjungan. Intervensi dilakukan selama 2 hari	Klinik GynOnc dapat dengan cepat menerapkan system telemedicine.

Temuan dari tinjauan sistematis ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi terhadap penggunaan layanan kesehatan jarak jauh termasuk telehealth oleh penyedia layanan perawatan kesehatan dan pasien selama pandemic Covid-19. Penelitian oleh Bensted et al. (2021) selama pandemi Covid-19 penggunaan telehealth menngkat secara dramatis, hal ini untuk mengurangi penularan penyakit sambil memasitkan kesinambungan pada perawatan (Bensted et al., 2021). Penggunaan istilah telehealth dan telemedicine bukanlah hal baru yang sering digunakan secara bergantian. Telehealth merupakan bagian E-Health yang merupakan istilah dari layanan klinis dan merupakan program teknologi telekomunikasi yang digunakan dalam pemberian layanan kesehatan, pendidikan, dan informasi sesuai dengan sumber daya dan administrasi layanan kesehatan (Rutledge et al., 2017) (Balestra, 2018).

Banyak penelitian yang membahas tentang penggunaan layanan perawatan kesehatan jarak jauh seperti telehealth,

terlebih pada masa pandemi Covid-19 dimana ada pembatasan pada berbagai kegiatan dan pelayanan. Sama seperti kebanyakan penelitian yang membahas dan mempelajari fenomena ini, tinjauan sistematis ini mempelajari fakta bahwa kepuasan pasien dengan layanan berbasis telehealth dapat ditingkatkan selama pandemic Covid-19 karena adanya keterbatasan akses terhadap pelayanan rawat jalan dan janji temu dengan spesialis.

Berdasarkan tabel 1, peneliti menemukan 20 artikel yang membahas tentang kepuasan pasien pada layana kesehatan jarak jauh. Berdasarkan penelitian Capusan & Fenster (2021) pelaksanaan layanan telehealth memiliki potensi untuk memenuhi tujuan kepuasan perawatan pasien. Selain itu telehealth juga dapat meningkatkan kenyamanan pasien dimana mereka dapat menerima perawatan langsung dari rumah merka sendiri dan meminimalkan waktu tunggu dan transportasi dari kunjungan mereka(Capusan & Fenster, 2021).Beberapa artikel penelitian membahas dan

mempelajari kepuasan layanan jarak jauh termasuk telehealth menggunakan kuesioner survei tervalidasi yang memperhitungkan berbagai dimensi kepuasan pasien. Kuesioner tersebut membantu para peneliti dalam memahami aspek-aspek tertentu pada layanan telehealth, terlebih saat masa pandemi Covid-19, beberapa penelitian memiliki tingkat bias tinggi dimana sebagian responden tidak memiliki pilihan lain selain menggunakan layanan perawatan kesehatan jarak jauh akibat dari pandemi yang membatasi layanan kesehatan secara langsung, sehingga tingkat kepuasan yang diungkapkan tidak mengacu pada layanan tetapi pada ketersediaan bentuk perawatan yang tersedia selama masa pandemi ini.

Artikel yang telah di tinjau secara sistematis, menunjukkan bahwa penggunaan layanan perawatan kesehatan berbasis telehealth termasuk efektif dan efisien dalam membuat janji temu perawatan dan meminimalkan waktu tunggu serta biaya transportasi dimasa pandemic Covid-19. Selain itu diharapkan penggunaan layanan tersebut dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien serta peningkatan layanan kesehatan yang lebih baik.

KETERBATASAN PENELITIAN

Keterbatasan dan kelemahan pada penelitian ini terletak pada proses dan tinjauan sistematis, dimana peneliti menyadari bahwa dalam sebuah penelitian pasti terdapat banyak kendala dan hambatan. Salah satu faktor yang menjadi kendala dalam penelitian ini adalah adanya keterbatasan bahasa dan waktu, dimana peneliti menggunakan hanya tinjauan literatur yang menggunakan bahasa inggris dimana hal ini berpengaruh pada hasil yang diperoleh.

KESIMPULANDAN SARAN

Pada masa pandemic Covid-19 penggunaan layanan perawatan kesehatan jarak jauh berbasis telehealth semakin meningkat dan akan terus berkembang sehingga bisa meningkatkan kenyamanan dan kepuasan bagi Para pengguna layanan kesehatan. Diperlukan penelitian lebih lanjut dengan metode yang lebih baik dan cakupan yang lebih luas untuk dapat menilai kepuasan pasien penggunaan layanan perawatan kesehatan jarak jauh berbasis telehealth.

ETHICAL CONSIDERATIONS

Funding Statement

The authors did not receive support from any organization for the submitted work.

Conflict of Interest Statement

The authors have no conflict of interest to declare

REFERENCES

Ady Erwansyah, R., & Efendy, F. (2020). Stigmatization of Household Mother with HIV/AIDS in Tulungagung District, East Java, Indonesia. *International Journal of Nursing and Health Services (IJNHS)*, 3(1), 128–132. <https://doi.org/10.35654/ijnhs.v3i1.203>

- Annis, T., Pleasants, S., Hultman, G., Lindemann, E., Thompson, J. A., Billecke, S., Badlani, S., & Melton, G. B. (2020). Rapid implementation of a COVID-19 remote patient monitoring program. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 27(8), 1326–1330. <https://doi.org/10.1093/jamia/ocaa097>
- Balestra, M. (2018). Telehealth and Legal Implications for Nurse Practitioners. *Journal for Nurse Practitioners*, 14(1), 33–39. <https://doi.org/10.1016/j.nurpra.2017.10.003>
- Bensted, K., Kim, C., Freiman, J., Hall, M., & Zekry, A. (2021). Gastroenterology hospital outpatients report high rates of satisfaction with a Telehealth model of care. *Journal of Gastroenterology and Hepatology*, 1–6. <https://doi.org/10.1111/jgh.15663>
- Capusan, K. Y., & Fenster, T. (2021). Patient Satisfaction with Telehealth During the COVID-19 Pandemic in a Pediatric Pulmonary Clinic. *Journal of Pediatric Health Care*, 1–5. <https://doi.org/10.1016/j.pedhc.2021.07.014>
- Champion, A., Congiusta, A., & Yagnik, A. (2021). Comparison of patient satisfaction measures between in-person and telemedicine postoperative appointments following third molar surgery. *International Journal of Oral and Maxillofacial Surgery*, 50(6), 830–834. <https://doi.org/10.1016/j.ijom.2020.12.012>
- Dobrusin, A., Hawa, F., Gladshiteyn, M., Corsello, P., Harlen, K., Walsh, C. X., Alaparhi, L., Weinstein, M., Baig, N., Sousa, A., & Gunaratnam, N. T. (2020). Gastroenterologists and Patients Report High Satisfaction Rates With Telehealth Services During the Novel Coronavirus 2019 Pandemic. *Clinical Gastroenterology and Hepatology*, 18(11), 2393–2397.e2. <https://doi.org/10.1016/j.cgh.2020.07.014>
- Farid, M., Al Omran, Y., Lewis, D., & Kay, A. (2021). Management of minor burns during the COVID-19 pandemic: A patient-centred approach. *Scars, Burns & Healing*, 7, 205951312110205. <https://doi.org/10.1177/20595131211020566>
- Greenfield, P. T., Manz, W. J., DeMaio, E. L., Duddleston, S. H., Xerogeanes, J. W., Scott Maughon, T., Spencer, C. C., Dawes, A., Boden, S. D., Hammond, K. E., Wagner, E. R., Gottschalk, M. B., Daly, C. A., & Pombo, M. W. (2021). Telehealth Can Be Implemented Across a Musculoskeletal Service Line Without Compromising Patient Satisfaction. *HSS Journal*, 17(1), 36–45. <https://doi.org/10.1177/1556331620977171>
- Labib, S. A., Goel, R., Manz, W., & Bariteau, J. (2021). Telemedicine Foot and Ankle Visits in the COVID-19 Era. *Foot & Ankle Orthopaedics*, 6(1), 247301142199406. <https://doi.org/10.1177/2473011421994068>
- Lambooy, S., Krishnasamy, R., Pollock, A., Hilder, G., & Gray, N. A. (2021). Telemedicine for Outpatient Care of Kidney Transplant and CKD Patients. *Kidney International Reports*, 6(5), 1265–1272. <https://doi.org/10.1016/j.ekir.2021.02.016>
- Lipsitch, M., Phil, D., Swerdlow, D., & Finelli, L. (2020). Defining the Epidemiology of Covid-19. *New England Journal of Medicine*, 28(1), 1–2.
- Makhni, M. C., Riew, G. J., & Sumathipala, M. G. (2020). Telemedicine in Orthopaedic Surgery: Challenges and Opportunities. *The Journal of Bone and Joint Surgery, American Volume*, 102(13), 1109–1115. <https://doi.org/10.2106/JBJS.20.00452>
- Mojdehbakhsh, R. P., Rose, S., Peterson, M., Rice, L., & Spencer, R. (2021). A quality improvement pathway to rapidly increase telemedicine services in a gynecologic oncology clinic during the COVID-19 pandemic with patient satisfaction scores and

- environmental impact. *Gynecologic Oncology Reports*, 36, 100708. <https://doi.org/10.1016/j.gore.2021.100708>
- Park, H. Y., Kwon, Y. M., Jun, H. R., Jung, S. E., & Kwon, S. Y. (2021). Satisfaction Survey of Patients and Medical Staff for Telephone-Based Telemedicine during Hospital Closing Due to COVID-19 Transmission. *Telemedicine and E-Health*, 27(7), 724–732. <https://doi.org/10.1089/tmj.2020.0369>
- Porche, K., Vaziri, S., Mehkri, Y., Christie, C., Laurent, D., Wang, Y., & Rahman, M. (2021). Patient satisfaction scores with telemedicine in the neurosurgical population. *Clinical Neurology and Neurosurgery*, 205(December 2020), 106605. <https://doi.org/10.1016/j.clineuro.2021.106605>
- Raffan, F., Anderson, T., Sinclair, T., Shaw, M., Amanatidis, S., Thapa, R., Nilsson, S. J., Jagers, D., Wilson, A., & Haigh, F. (2021). The Virtual Care Experience of Patients Diagnosed With COVID-19. *Journal of Patient Experience*, 8, 1–7. <https://doi.org/10.1177/23743735211008310>
- Riley, P. E., Fischer, J. L., Nagy, R. E., Watson, N. L., McCoul, E. D., Tolisano, A. M., & Riley, C. A. (2021). Patient and Provider Satisfaction With Telemedicine in Otolaryngology. *OTO Open*, 5(1). <https://doi.org/10.1177/2473974X20981838>
- Rutledge, C. M., Kott, K., Schweickert, P. A., Poston, R., Fowler, C., & Haney, T. S. (2017). Telehealth and ehealth in nurse practitioner training: Current perspectives. *Advances in Medical Education and Practice*, 8, 399–409. <https://doi.org/10.2147/AMEP.S116071>
- Satin, A. M., Shenoy, K., Sheha, E. D., Basques, B., Schroeder, G. D., Vaccaro, A. R., Lieberman, I. H., Guyer, R. D., & Derman, P. B. (2020). Spine Patient Satisfaction With Telemedicine During the COVID-19 Pandemic: A Cross-Sectional Study. *Global Spine Journal*. <https://doi.org/10.1177/2192568220965521>
- Schuster-Bruce, A. T., Middleton, H. A. R., Macpherson, C., Pearce, B. C. S., & Evans, A. (2021). Patient satisfaction with nurse-led end of treatment telephone consultation for breast cancer during COVID-19 pandemic. *Breast Journal*, 27(1), 77–79. <https://doi.org/10.1111/tbj.14034>
- Serhal, E., Kirvan, A., Sanches, M., & Crawford, A. (2020). Client satisfaction and experience with telepsychiatry: Development and validation of a survey using clinical quality domains. *Journal of Medical Internet Research*, 22(9), 1–12. <https://doi.org/10.2196/19198>
- Shiff, B., Frankel, J., Oake, J., Blachman-Braun, R., & Patel, P. (2021). Patient Satisfaction With Telemedicine Appointments in an Academic Andrology-focused Urology Practice During the COVID-19 Pandemic. *Urology*, 153, 35–41. <https://doi.org/10.1016/j.urology.2020.11.065>
- Staff, M. C. (2020). *Telehealth: Technology meets health care - Mayo Clinic*. Mayo Clinic. <https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/consumer-health/in-depth/telehealth/art-20044878>
- Yoon, E. J., Tong, D., Anton, G. M., Jasinski, J. M., Claus, C. F., Soo, T. M., & Kelkar, P. S. (2021). Patient Satisfaction with Neurosurgery Telemedicine Visits During the Coronavirus Disease 2019 Pandemic: A Prospective Cohort Study. *World Neurosurgery*, 145, e184–e191. <https://doi.org/10.1016/j.wneu.2020.09.170>
- Zammit, M., Siau, R., Williams, C., & Hussein, A. (2020). Patient satisfaction from ENT telephone consultations during the coronavirus disease 2019 pandemic. *Journal of Laryngology and Otology*, 134(11), 992–997. <https://doi.org/10.1017/S0022215120002480>
- Zimmerman, M., Benjamin, I., Tirpak, J. W., & D'Avanzato, C. (2021). Patient satisfaction with partial hospital telehealth treatment during the COVID-19 pandemic: Comparison to in-person treatment. *Psychiatry Research*, 301, 113966. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2021.113966>