

## ANALISIS IMPLEMENTASI *TELEMEDICINE* DI RS AKADEMIK UGM

### INTISARI

**Latar Belakang:** *Telemedicine* atau *telehealth* adalah pemberian layanan kesehatan jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk melakukan pertukaran informasi selama proses pemeriksaan, diagnosis dan perawatan. Meskipun *telemedicine* sudah ada sejak lama, namun tingkat utilitasnya masih rendah banyak hingga pandemi COVID-19. Layanan *telemedicine* RSA UGM sudah ada sejak 2020 dan masih memerlukan *monitoring* evaluasi terkait kualitas layanannya untuk melakukan perbaikan layanan..

Kualitas layanan atau *Service Quality* (SQ) yang dinilai sebagai *gap* antara ekspektasi konsumen dengan kualitas layanan yang didapatkan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan dan utilitas layanan *telemedicine*. Melalui perspektif pasien, dapat diketahui kebutuhan pasien sehingga disesuaikan dengan layanan yang akan diberikan.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan *telemedicine* di RSA UGM melalui perspektif pasien. Sehingga dapat menjadi acuan perbaikan pelayanan *telemedicine* sebagai *patient-centered care*.

**Metode:** Penelitian kualitatif dengan *framework SERVQUAL* (*tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Sampel penelitian adalah 13 partisipan yang tercatat sebagai pasien *telemedicine* RSA UGM. Hasil penelitian kemudian akan dianalisis dan dijadikan acuan untuk perbaikan layanan *telemedicine* RSA UGM.

**Hasil:** Mayoritas akses layanan *telemedicine* dilakukan oleh generasi yang familiar dengan teknologi dan berdomisili di luar kota. Berdasarkan analisis data secara kualitatif, kendala yang paling sering dikeluhkan berkaitan dengan sistem dan fasilitas fisik layanan. Komunikasi menjadi faktor penting untuk keberhasilan layanan memerlukan strategi komunikasi efektif untuk keberhasilan layanan serta perlunya sosialisasi terkait layanan. Muncul dimensi baru yaitu *access and convenience* yang didalamnya terdapat aspek yang harus dipertimbangkan untuk peningkatan kualitas layanan *telemedicine*.



**Kesimpulan:** RSA UGM perlu mempertimbangkan beberapa aspek dalam pengembangan layanan *telemedicine*. Pelatihan komunikasi efektif dan sosialisasi terkait *telemedicine* perlu dilakukan untuk meningkatkan utilitas layanan.

**Kata kunci:** Implementasi *telemedicine*, perpektif pasien, *SERVQUAL*

## THE ANALYSIS OF *TELEMEDICINE* IMPLEMENTATION AT RSA UGM

### ABSTRACT

**Background:** Telemedicine, or telehealth, is defined as remote healthcare using information communication and technology for the exchange of information during the examination, diagnosis, and treatment process. Although it has been used for decades, telemedicine was underused until COVID-19 pandemic. RSA UGM has started providing telemedicine since 2020 which still need strategy for improving, optimizing, and expanding telemedicine services.

Service Quality, which is measured by the gap between expectation and perception of service experience, can directly influence customer satisfaction and service utilization. Examining patients' perception of services can influence healthcare services delivery based on patient needs, preferences, and values (patient-centered care).

**Objective:** The purpose of this study is to analyze the implementation of telemedicine from patient perspectives, which can directly enhance the quality improvement of services.

**Methods:** Qualitative study with SERVQUAL framework (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). Responses were obtained from 13 participants who registered as users of RSA UGM's Telemedicine platform. The data was analyzed and used for quality improvement of care.

**Results:** Telemedicine is used mostly among younger adults (20-40 years old) who are more familiar with technology, and also widely used by people that have not lived in Jogja. The most frequent complaint is about facilities and systems that are still having many limitations and constraints. Effective communication strategies crucial for service quality. The lack of telemedicine awareness and information can affect the utilization. This study formed a new dimension, access and convenience, that are crucial for telemedicine performance.

**Conclusion:** RSA UGM should focus more on finding effective strategies to promote and enhance telemedicine utilization.

**Keywords:** Telemedicine Implementation, Patients' Perception, SERVQUAL