

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
STIKES PAYUNG NEGERI PEKANBARU**

Skripsi, Agustus 2021

Presti Sinaga

**Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Via Telemedicine dan
Datang Langsung di Rumah Sakit Santa Maria Pekanbaru**

xii+40 Halaman+8 Tabel+9 Lampiran

ABSTRAK

Di era pandemic Covid-19 saat ini, penerapan protokol kesehatan dengan menggunakan masker dan menjaga jarak menjadi kendala pasien untuk dapat informasi yang jelas dari pelayan kesehatan. *Telemedicine* adalah teknologi yang memungkinkan pasien berkonsultasi dengan dokter secara privat, tanpa harus bertatap muka secara langsung. Kepuasan pasien saat melakukan kunjungan rawat jalan secara langsung dengan melakukan *telemedicine* jelas berbeda, namun masing-masing pelayanan ini memiliki kelebihan dan kekurangan dari segi pelayanannya. Tujuan dari penelitian untuk melihat perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan via *online (telemedicine)* dibanding datang langsung di Rumah Sakit Santa Maria Pekanbaru. Desain yang digunakan adalah komparatif. Sample berjumlah 30 sample yang diambil secara *purposive sampling*. Instriment menggunakan lembar kuesioner. Analisa data menggunakan uji *Mann Whitney*. Hasil menunjukan hampir separuhnya berumur 46-55 tahun (40,0%), lebih dari separuh berjenis kelamin laki-laki (60%), tingkat pendidikan responden paling banyak yaitu perguruan tinggi (46,7%), pekerjaan responden paling banyak yaitu swasta (30%), tingkat kepuasan pasien responden yang datang langsung paling banyak Cukup Puas yaitu (80%), tingkat kepuasan pasien responden yang *telemedicine* paling banyak Cukup Puas (93,3%). Hasil uji *mann whitney* didapatkan nilai $p=0,045$ yang berarti nilai $p < 0,05$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Maka, terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan pasien yang datang langsung dengan yang via *telemedicine*. **Rekomendasi:** Saran untuk peneliti selanjutnya perlu meneliti faktor yang mempengaruhi pasien dalam melakukan konsultasi via *telemedicine*.

Kata Kunci : Kepuasan, Telemedicine, Datang Langsung
Daftar Bacaan : 41 (2013-2020)

NURSING PROGRAM
STIKES PAYUNG NEGERI PEKANBARU

Research, August 2021

Presti Sinaga

Differences in Satisfaction Levels of Outpatients Via Telemedicine and Coming Directly at Santa Maria Hospital Pekanbaru

xiii+40 Pages+8 Tables+9 Appendices

ABSTRACT

In the current era of the Covid-19 pandemic, the application of health protocols by using masks and keeping a distance is an obstacle for patients to get clear information from health care workers. Telemedicine is a technology that allows patients to consult with doctors privately, without having to meet face to face. Patient satisfaction when conducting outpatient visits directly by doing telemedicine is clearly different, but each of these services has advantages and disadvantages in terms of services. The purpose of the study was to see the difference in the level of satisfaction of outpatients via online (telemedicine) compared to coming directly at Santa Maria Hospital Pekanbaru. The design used is comparative. The sample is 30 samples taken by purposive sampling. The instrument used a questionnaire sheet. Data analysis using Mann Whitney test. The results show that almost half of them are 46-55 years old (40.0%), more than half are male (60%), most of the respondents' education level is college (46.7%), most of the respondents' occupations are private (30%), the satisfaction level of the respondents who came directly was quite Satisfied, namely (80%), the satisfaction level of the respondents who had telemedicine was the most Satisfied (93.3%). Mann Whitney test results obtained p value = 0.045, which means p value < 0.05 so that H_a is accepted and H_o is rejected. So, there is a difference between the satisfaction level of patients who come directly and those via telemedicine. Recommendation: Suggestions for further researchers need to examine the factors that influence patients in consulting via telemedicine.

Keywords: Satisfaction, Telemedicine, Come Directly
Reading List : 41 (2013-2020)