

Telehealth Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Dalam Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan: Meta Analisis

Telehealth as an Effort to Improve Patient Satisfaction in Utilizing Healthcare Services: A Meta-Analysis

Hendra Dwi Kurniawan^{1*}, Lilik Sriwiyati¹, Yovita Prabawati Tirta Dharma¹

¹Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, STIKES Panti Kosala, Sukoharjo, Jawa Tengah, Indonesia

Article History	Abstrak
Article info: Received: June 6th, 2024 Revised: June 12th, 2024 Accepted: Juni 18th, 2024 Corresponding author: Name: Hendra Dwi Kurniawan Address: STIKES Panti Kosala E-mail: hendradeeka@gmail.com Website: http://ejournal.stikesrshusada.ac.id/index.php/jkh/ http://dx.doi.org/10.33377/jkh.v8i2.215 pISSN 2548-1843 eISSN 2621-8704	Latar Belakang : Kepuasan pasien merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh semua penyedia layanan kesehatan. Tingkat kepuasan yang tinggi dimaksudkan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan memungkinkan masyarakat untuk menggunakannya tanpa ragu-ragu. Era digitalisasi membawa dampak yang luas pada bidang medis, termasuk munculnya layanan telemedis. Banyak penyedia layanan kesehatan telah mendirikan layanan telehealth untuk menyediakan layanan medis yang dibutuhkan pasien mereka. Adanya layanan telemedis diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pasien untuk mendapatkan layanan medis yang diperlukan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tujuan : untuk menganalisis keefektifan layanan telehealth terhadap peningkatan kepuasan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Metode : Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode meta-analisis dan systematic review dengan PICO (Population = pasien yang menggunakan telehealth, Intervention = telehealth, Comparison = tanpa menggunakan telehealth, Outcome = kepuasan pasien). Artikel yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa database diantaranya yaitu PubMed, Springer Link, ScienceDirect, dan Google Scholar. Artikel yang digunakan adalah artikel full-text dari tahun 2019 hingga 2024. Artikel dipilih menggunakan diagram PRISMA flow. Artikel dianalisis menggunakan aplikasi RevMan 5.3. Hasil : Sebanyak 7 artikel yang dianalisis yang diulas dalam studi meta analisis ini berasal dari Amerika, Ethiopia, Iran, dan Kanada. Studi menunjukkan bahwa layanan telehealth dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan (aOR 1.51; CI 95% = 1.07 hingga 1.24; p = 0.01). Kesimpulan : Pasien yang menggunakan layanan telehealth dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien sebanyak 1.51 kali dibandingkan pasien yang tidak menggunakan telehealth.

Kata Kunci:

Kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, telehealth

Abstract

Introduction : Patient satisfaction is one thing that all health service providers must pay attention to. A high level of satisfaction is intended to increase public confidence in health services and enable people to use them without hesitation. The era of digitalization has had a broad impact on the medical field, including the emergence of telemedicine services. Many healthcare providers have established telehealth services to provide their patients with the medical services they need. It is hoped that the existence of telemedicine services can meet the needs of patients to obtain necessary medical services and improve the level of public health. **Objective :** to analyze the effectiveness of telehealth services in increasing patient satisfaction in utilizing health services. **Method :** This research is a meta-analysis and systematic review research with PICO (Population = patients who use telehealth, Intervention = telehealth, Comparison = without using telehealth, Outcome = patient satisfaction). The articles used in this research were obtained from several databases including PubMed, Springer Link, ScienceDirect, and Google Scholar. The articles used are full-text articles from 2019 to 2024. Articles were selected using the PRISMA flow diagram. Articles were analyzed using the RevMan 5.3 application. **Results :** A total of 7 analyzed articles reviewed in this meta-analysis study came from America, Ethiopia, Iran, and Canada. The study shows that telehealth services can increase patient satisfaction in utilizing health services (aOR 1.51; 95% CI = 1.07 to 1.24; $p = 0.01$). **Conclusion :** Patients who use telehealth services in utilizing health service facilities can increase patient satisfaction by 1.51 times compared to patients who do not use telehealth.

Keywords:

Health services, patient satisfaction, telehealth



This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License CC BY -4.0

PENDAHULUAN

Era digitalisasi telah memberikan banyak perubahan pada bidang kesehatan. Banyak perkembangan dan perubahan regulasi yang ada di bidang kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tentunya hal tersebut terjadi karena dalam pelayanan kesehatan memerlukan inovasi sesuai dengan perubahan zaman dan juga teknologi informasi.

Fokus utama dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat tidak hanya meningkatkan derajat kesehatan, akan tetapi juga memperhatikan tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan. Dengan peningkatan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan, sehingga masyarakat secara optimal memanfaatkan fasilitas kesehatan yang ada guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setempat.

Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan dalam era digitalisasi yaitu adalah adanya telehealth. Jenis pelayanan telehealth merupakan salah satu alternatif masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan yang sesuai kebutuhannya tanpa harus datang ke rumah sakit atau bertemu langsung dengan dokter atau tenaga medis lainnya (Salesika et al., 2023).

Telehealth dirancang dengan menggunakan teknologi informasi terbaru yang dapat dipergunakan atau dimanfaatkan oleh masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Cakupan telehealth dalam pelayanan kesehatan paling tidak mencakup tentang penilaian kesehatan, diagnosis, intervensi, konsultasi dan juga pengawasan jarak jauh, sehingga mempermudah masyarakat dalam menggunakannya. Layanan telehealth dapat digunakan dan dimanfaatkan melalui pertemuan jarak jauh dengan perangkat video maupun telpon, bisa juga dengan menggunakan aplikasi atau berbasis web yang telah disiapkan oleh penyedia jasa pelayanan kesehatan (Utami, 2023).

Adanya inovasi jenis pelayanan seperti telehealth perlu dipastikan dan diperhatikan akan keefektifannya dalam menunjang pelayanan kesehatan. Karena dengan pelayanan yang prima dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya untuk menilai keefektifan layanan telehealth yaitu dengan memperhatikan tingkat kepuasan pasien dalam menggunakan layanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan kesehatannya. Oleh karena itu penting dilakukan pengamatan tentang keefektifan telehealth terhadap tingkat kepuasan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

METODE

Desain

Desain studi penelitian yang digunakan dalam yaitu adalah studi meta-analisis dan sistematis review dengan menggunakan model PICO (populasi = pasien yang menggunakan telemedicine, intervensi = telemedicine, perbandingan = tidak menggunakan telemedicine, outcome = kepuasan pasien). Artikel yang digunakan pada penelitian ini diambil dari berbagai database termasuk PubMed, Springer Link, ScienceDirect, dan Google Scholar. Makalah yang digunakan adalah makalah fulltext dari tahun 2019 hingga 2024. Makalah dipilih menggunakan diagram alur PRISMA. Keyword yang digunakan dalam mencari artikel adalah “telehealth” ATAU “telemedicine” ATAU “implementation of telehealth services” ATAU “patient satisfaction”. Artikel dianalisis menggunakan aplikasi RevMan 5.3.

Kriteria inklusi

Artikel yang dimasukkan dalam studi merupakan artikel full paper dengan desain studi yaitu cross-sectional. Sasaran penelitian adalah fasilitas kesehatan yang menggunakan sistem telehealth. Artikel terpilih menjelaskan penggunaan telemedis untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan.

Kriteria eksklusi

Artikel yang tidak digunakan dalam penelitian ini yaitu artikel dengan desain studi kohort, artikel yang tidak tersedia teks lengkapnya, dan artikel yang tidak diterbitkan dalam bahasa Inggris.

Instrumen

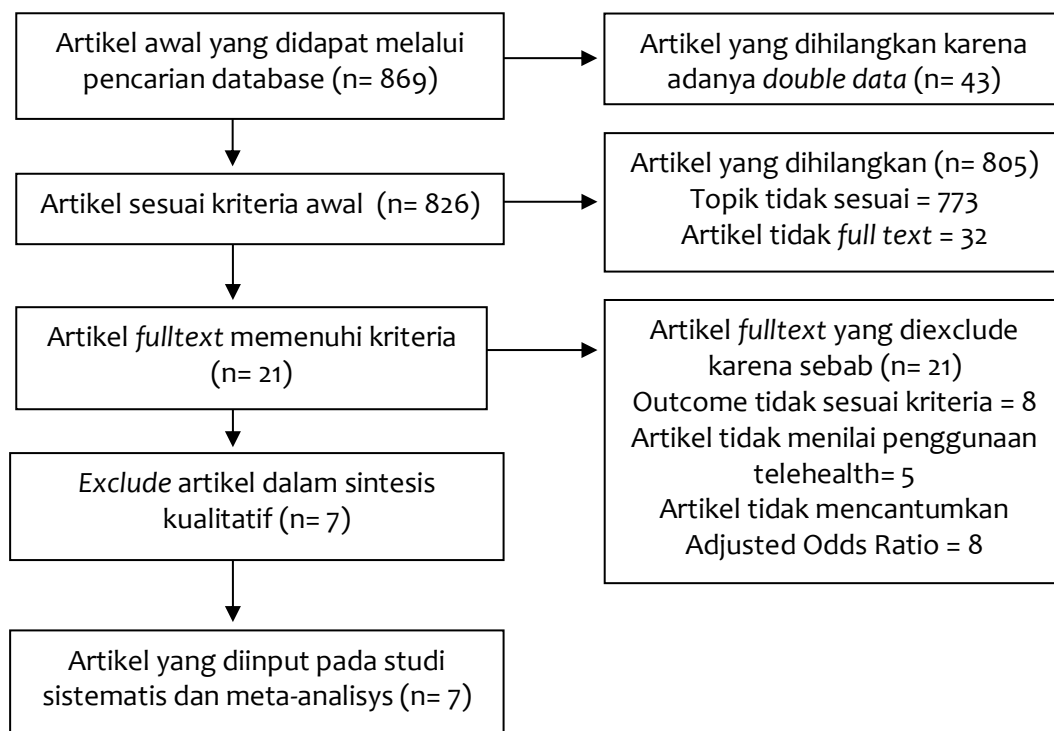
Penelitian ini menggunakan model diagram PRISMA dan *Critical Appraisal* dalam penilaian artikel yang digunakan.

Analisis

Analisa data dilakukan dengan menggunakan *software* Review Manager (RevMan 5.3) dengan memasukan nilai adjusted odd ratio (aOR) untuk menentukan model studi yang digabungkan dan membentuk hasil akhir meta-analisis. Hasil dari *forest plots* dan *funnel plots* pada studi meta-analisis bertujuan untuk menentukan ukuran hubungan dan heterogenitas data hasil penelitian.

HASIL

Pencarian artikel dilakukan di beberapa database jurnal termasuk PubMed, Springer Link, ScienceDirect, dan Google Scholar. Proses review makalah yang relevan diilustrasikan dalam diagram alur PRISMA pada Gambar 1. Penelitian tentang penggunaan telemedis untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan mencakup total 7 artikel. Dalam proses *searching* awal telah mendapatkan hasil 869 artikel, dan setelah melalui *screening* awal, diperoleh 826 artikel, dimana 21 artikel memenuhi persyaratan untuk tinjauan teks lengkap lebih lanjut dan 7 artikel memenuhi penilaian kualitas yang dimasukkan dalam meta-analisis sintetik kuantitatif. Makalah penelitian berasal dari empat negara: Amerika Serikat, Kanada, Ethiopia, dan Iran.



Gambar 1. PRISMA Flow Diagram

Gambar 1 menunjukkan proses pencarian awal yang menampilkan total 869 artikel, setelah menghilangkan artikel duplikat di lebih dari satu jurnal, diperoleh total 826 artikel dan 21 di antaranya memenuhi syarat untuk tinjauan teks lengkap lebih lanjut. Sebanyak 7 artikel yang memenuhi syarat full text review. Gambar 2 menunjukkan peta wilayah studi utama yang digunakan dalam meta-analisis ini tersebar di 4 negara yaitu Amerika, Ethiopia, Iran dan Kanada. Terdapat 7 artikel pada akhir proses review yang memenuhi syarat kuantitatif. Semua artikel menggunakan studi *cross-sectional*.



Gambar 2. Peta Distribusi Studi

Tabel 1

Rangkuman artikel kajian primer (ringkasan sumber) dengan desain cross-sectional mengenai pemanfaatan telehealth dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan

Author	Negara	Desain Studi	Sampel	P Population	I Intervention	C Comparison	O Outcome
Gashaw, et al. (2024)	Ethiopia	Cross sectional	444 pasien HBIC	Pasien yang menggunakan telehealth dalam pelayanan kesehatan	Efektifitas telemedicine dan hybrid sistem dalam pelayanan kesehatan	Pelayanan kesehatan tanpa telehealth	Kepuasan pasien
Jannati, et al., (2021)	Iran	Cross sectional	396 pasien	Pasien yang menggunakan telehealth dalam pelayanan kesehatan	Efektifitas pelayanan kesehatan melalui pesan suara dan teks dalam pemanfaatan teleconsultan	Pelayanan kesehatan tanpa telehealth	Kepuasan pasien
Rodrigues, et al. (2022)	America	Cross sectional	7.348 pasien	Pasien yang menggunakan telehealth dalam pelayanan kesehatan	Pelayanan kesehatan telemedicine	Pelayanan kesehatan tanpa telehealth	Kepuasan pasien

Kaller, et al. (2021)	America	Cross sectional	166 pasien	Pasien yang menggunakan telehealth dalam pelayanan kesehatan	Pelayanan kesehatan telemedicine	Pelayanan kesehatan tanpa telehealth	Kepuasan pasien
Meng, et al. (2024)	Canada	Cross sectional	344 pasien	Pasien yang menggunakan telehealth dalam pelayanan kesehatan	Pelayanan kesehatan berbasis teleconsultan	Pelayanan kesehatan tanpa telehealth	Kepuasan pasien
Freeman, et al. (2024)	America	Cross sectional	1.721 pasien	Pasien yang menggunakan telehealth dalam pelayanan kesehatan	Pelayanan kesehatan telemedicine	Pelayanan kesehatan tanpa telehealth	Kepuasan pasien
Martinez et al. (2020)	America	Cross sectional	390 pasien	Pasien yang menggunakan telehealth dalam pelayanan kesehatan	Melihat keefektifan CIT dalam meningkatkan pelayanan di Rumah sakit	Pelayanan kesehatan tanpa telehealth	Kepuasan pasien

Tabel 2
Kriteria Penilaian Artikel

Penulis	Kriteria Pertanyaan														Total
	1				2		3		4		5	6		7	
	a	b	c	d	a	b	a	b	a	b		a	b		
Gashaw, et al. (2024)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	27
Jannati, et al., (2021)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	27
Rodrigues, et al. (2022)	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	26
Kaller, et al. (2021)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	27
Meng, et al. (2024)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	27

Freeman, et al. (2024)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	27
Martinezet al. (2020)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	27

Deskripsi jawaban:

0= Tidak

1= Ragu - ragu

2= Ya

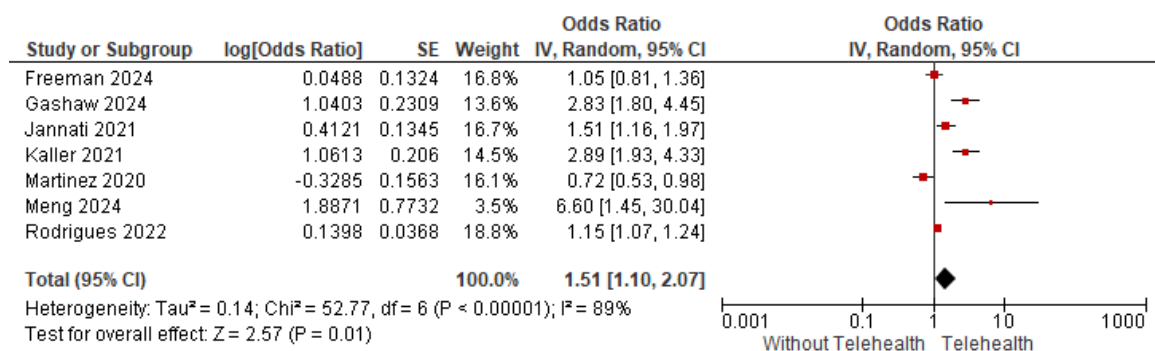
Item Pertanyaan:

1. Perumusan PICO pada studi primer
 - a. Apakah *population* yang digunakan pada studi primer sama dengan populasi dalam PICO meta-analisis yang akan diujikan?
 - b. Apakah definisi operasional pada *intervention* yakni status terpapar (uncovered) dalam studi primer sesuai dengan definisi yang dimaksudkan dalam meta-analisis yang diujikan?
 - c. Apakah *comparison* pada status tidak terpapar (unexposed) yang digunakan pada studi primer sesuai dengan definisi yang dimaksudkan dalam meta-analisis yang akan digunakan?
 - d. Apakah *outcome* yang diteliti pada penelitian primer sesuai dengan meta-analisis yang akan diujikan?
2. Metode yang digunakan dalam pemilihan subjek penelitian
 - a. Apakah pada studi awal, populasi sasaran dan populasi terjangkau belum mengalami atau sesuai dengan *outcome* yang diteliti berdasarkan dengan PICO yang ditentukan?
 - b. Apakah pada awal studi dibedakan antara kelompok terpapar dan kelompok tidak terpapar?
3. Metode yang digunakan untuk mengukur suatu paparan (*intervention*) dan variabel hasil (*outcome*) pada artikel yang digunakan
 - a. Apakah *intervention* ataupun *outcome* diukur dengan *instrument* yang sama pada semua studi *preliminary*?
 - b. Jika variabel diukur dalam skala dikotomi, apakah *cut off* atau data yang digunakan telah sesuai dengan studi primer?
4. Bias terkait desain
 - a. Apakah dalam studi primer yang digunakan dalam meta analisis tidak terdapat kemungkinan "Loss-to Follow-up Bias"?
 - b. Dalam studi penelitian awal, apakah ada upaya yang dilakukan untuk mencegah atau mengatasi bias ini (misalnya, memilih sampel yang bermotivasi tinggi, sampel yang mudah dijelaskan, atau memastikan bahwa sampel tidak keluar dari penelitian dengan memberi insentif pada sampel)
5. Metode yang digunakan untuk mengontrol kerancuan dalam artikel
Apakah artikel yang digunakan dalam penelitian utama melakukan upaya untuk mengendalikan faktor perancu dalam penelitian (misalnya, dengan melakukan analisis multivariat untuk mengendalikan dampak dari sejumlah besar perancu, atau dalam analisis data?)
6. Metode analisis statistik
 - a. Apakah pada penelitian utama telah melakukan analisis data menggunakan model analisis multivariat?
 - b. Apakah besaran efek atau hubungan yang dilaporkan dari hasil analisis multivariat yang digunakan pada penelitian utama?
7. Konflik kepentingan
Apakah ada kemungkinan terjadi konflik kepentingan dengan pihak lain yang terlibat dalam penelitian sehingga dapat membuat kesimpulan hasil penelitian menjadi bias?

Tabel 3

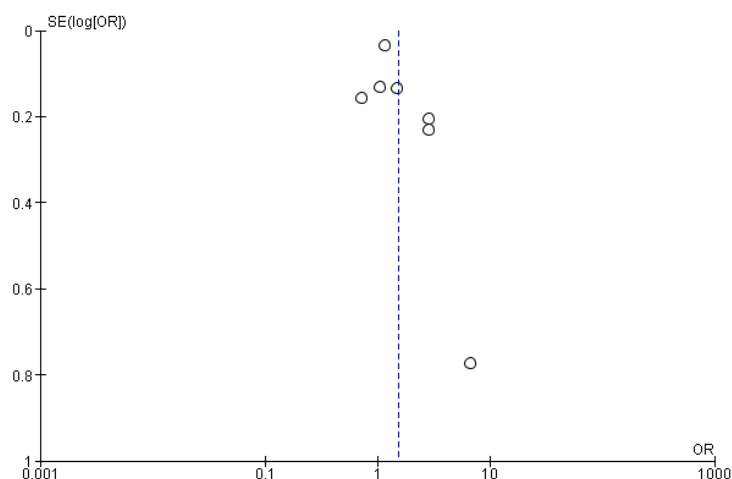
Data adjusted odd ratio (aOR) dan CI 95% telehealth sebagai upaya meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan

Author (Tahun)	AOR	Lower limit	Upper limit
Gashaw et al., (2024)	2.83	1.80	4.44
Jannati et al., (2021)	1.51	1.16	1.20
Rodrigues et al., (2022)	1.15	1.07	1.23
Kaller et al., (2021)	2.89	1.93	4.32
Meng et al., (2024)	6.60	1.45	29.93
Freeman et al., (2024)	1.05	0.81	1.35
Martinez et al., (2020)	0.72	0.53	0.99



Gambar 3. Forest plot

Forest plot menunjukkan bahwa pasien yang menggunakan layanan telehealth dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien sebanyak 1.51 kali dibandingkan pasien yang tidak menggunakan telehealth dan hasil tersebut dinyatakan signifikan secara hasil uji statistik (aOR 1.51; CI 95% = 1.07 hingga 1.24; $p = 0.01$).



Gambar 4. Funnel plot

Funnel plot menunjukkan bahwa terdapat potensi terjadinya bias publikasi ditandai dengan efek overestimate yang ditandai dengan adanya distribusi asimetris antar plot pada hasil (3 plot disebelah kiri, 3 plot disebelah kanan, dan 1 plot menyentuh garis vertical).

PEMBAHASAN

Pelayanan kesehatan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh semua penyedia pelayanan kesehatan. Penyeleggaraan pelayanan kesehatan tengah mengalami inovasi baru dalam mendukung kemajuan teknologi dan informasi. Layanan telehealth merupakan salah bentuk layanan dari inovasi baru tersebut.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan metode uji statistik meta-analisis, layanan telemedis secara statistik dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan medisnya. Pasien yang menggunakan layanan telemedis untuk mengakses fasilitas pelayanan kesehatannya mempunyai kemungkinan 1,51 kali lebih besar untuk mendapatkan kepuasan pasien dibandingkan yang tidak menggunakan telemedis. (aOR 1.51; CI 95% = 1.07 hingga 1.24; p = 0.01). Hal tersebut sesuai dengan studi yang telah dilakukan oleh Nursalam et al., (2022) menyatakan bahwa penggunaan layanan telemedis jarak jauh semakin meningkat dan akan terus meningkat guna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna layanan kesehatan di masa pandemi COVID-19.

Pasien yang terhalang oleh jarak ataupun waktu dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan akan tetap dapat memanfaatkannya, dengan cara menggunakan layanan telehealth atau pengobatan jarak jauh. Sebuah studi yang telah dilakukan oleh Vosburg et al., (2022) menyatakan bahwa layanan telemedis yang diberikan rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pengguna karena pasien dapat menghemat waktu perjalanan saat menerima layanan medis. Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan medis melalui layanan telemedis juga tetap menjaga profesionalismenya sebagai penyedia layanan, dan masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan meskipun tidak hadir secara fisik.

Pasien yang merasa sangat puas terhadap pelayanan medis dapat memberikan dampak positif terhadap pemanfaatan layanan medis yang digunakannya (Kurniawan et al., 2019). Sehingga masyarakat dapat menilai bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan mempunyai kualitas pelayanan yang baik (Kurniawan et al., 2023). Studi lain yang dilakukan oleh Handayani et al., (2022) menjelaskan tentang pemanfaatan layanan telehealth dapat meningkatkan kesehatan pasien stroke. Penerapan layanan telehealth menjadi salah satu bagian dari e health dalam menunjang pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien terhadap telemedis di masa pandemi COVID-19 serupa dengan kepuasan pasien terhadap kunjungan langsung. Konsultasi yang dilakukan melalui video dapat menjadi sebuah pilihan yang baik dibanding dengan konsultasi kunjungan langsung ke klinik, namun tetap dalam hal tersebut tetap mempertahankan kepuasan pasien yang tinggi (Morisada et al., 2021).

KESIMPULAN

Pasien yang menggunakan layanan telehealth dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien sebanyak 1.51 kali dibandingkan pasien yang tidak menggunakan telehealth.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih banyak kepada seluruh civitas akademika STIKES Panti Kosala yang telah mendukung kami dan seluruh pemangku kepentingan yang terlibat dalam penelitian ini.

REFERENCES

- Freeman, J. Q., Khwaja, A., Zhao, F., Nanda, R., Olopade, O. I., & Huo, D. (2024). Racial/Ethnic Disparities in Telemedicine Utilization and Satisfaction Among Breast Cancer Patients During the COVID-19 Pandemic: A Mixed-Methods Analysis. *Telemedicine and E-Health*, 30(03). <https://doi.org/https://doi.org/10.1089/tmj.2023.0225>
- Gashaw, D. G., Alemu, Z. A., Constanzo, F., Belay, F. T., Tadesse, Y. W., Munoz, C., Rojas, J. P., & Livacic, C. A. (2024). COVID-19 patient satisfaction and associated factors in telemedicine and hybrid system. *Public Health*, 12(01). <https://doi.org/https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1384078>
- Handayani, A. F., Widiyanto, A., Anasulfallah, H., Prisusanti, R. D., Atmojo, J. T., Kurniawan, H. D., Fajriah, A. S., Mubarak, A. S., & Hanifah, L. (2022). Pengaruh Telehealth Terhadap Kualitas Hidup Pasien Stroke: Meta Analisis. *Avicenna: Journal of Health Research*, 5(2), 61–70.

- <https://doi.org/10.36419/avicenna.v5i2.682>
- Jannati, N., Nakhaee, N., Yazdi-Feyzabadi, V., & Tjondronegoro, D. (2021). A cross-sectional online survey on patients' satisfaction using store-and-forward voice and text messaging teleconsultation service during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Medical Informatics*, 151(February), 104474. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2021.104474>
- Kaller, S., Daniel, S., Raifman, S., Biggs, M. A., & Grossman, D. (2021). Pre-Abortion Informed Consent Through Telemedicine vs. in Person: Differences in Patient Demographics and Visit Satisfaction. *Women's Health Issues*, 31(3), 227–235. <https://doi.org/10.1016/j.whi.2021.02.007>
- Kurniawan, H. D., Hartono, M., Ismandani, R. S., & Natanael, N. (2023). HUBUNGAN PEMBERIAN INFORMED CONSENT PRAOPERASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO. *KOSALA: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 11(1), 75–84. <https://doi.org/10.37831/kjik.v11i1.270>
- Kurniawan, H. D., Tamtomo, D., & Murti, B. (2019). Contextual Effect of Community Health Center on Patient Satisfaction of Health Care Service in Ngawi, East Java. *Journal of Health Policy and Management*, 4(1), 23–30. <https://doi.org/10.26911/thejhpm.2019.04.01.03>
- Martinez, K. A., Keenan, K., Rastogi, R., Roufael, J., Fletcher, A., Rood, M. N., & Rothberg, M. B. (2020). The Association Between Physician Race/Ethnicity and Patient Satisfaction: an Exploration in Direct to Consumer Telemedicine. *Journal of General Internal Medicine*, 35(9), 2600–2606. <https://doi.org/10.1007/s11606-020-06005-8>
- Meng, G., McAiney, C., McKillop, I., Perlman, C. M., Tsao, S. F., & Chen, H. (2024). Factors That Influence Patient Satisfaction With the Service Quality of Home-Based Teleconsultation During the COVID-19 Pandemic: Cross-Sectional Survey Study. *JMIR Cardio*, 8(1). <https://doi.org/10.2196/51439>
- Morisada, M. V., Hwang, J., Gill, A. S., Wilson, M. D., Strong, E. B., & Steele, T. O. (2021). Telemedicine, Patient Satisfaction, and Chronic Rhinosinusitis Care in the Era of COVID-19. *American Journal of Rhinol Allergy*, 35(4), 494–499. <https://doi.org/10.1177/1945892420970460>
- Nursalam, Erwansyah, R. A., Permana, B., & Hasanah, I. (2022). Riset Kepuasan Pasien pada Layanan Kesehatan Jarak Jauh Berbasis Telehealth Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(1), 269–276. <https://doi.org/10.30604/jika.v7i1.903>
- Rodrigues, A., Yu, J. S., Bhambhani, H., Uppstrom, T., Ricci, W. M., Dines, J. S., & Gephart, M. H. (2022). Patient Experience and Satisfaction with Telemedicine During Coronavirus Disease 2019: A Multi-Institution Experience. *Telemed Journal E Health*, 28(2), 150–157. <https://doi.org/10.1089/tmj.2021.0060>
- Salesika, Sitorus, R. J., & Syakurah, R. A. (2023). Pemanfaatan Layanan Telemedicine Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Window of Health: Jurnal Kesehatan*, 6(3), 279–292. <http://103.133.36.92/index.php/woh/article/view/92/259>
- Utami, S. (2023). Pemanfaatan Telehealth Pada Pasien Kanker Ginekologi: Studi Literatur. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3(3), 819–825. <https://www.bajangjournal.com/index.php/JCI/article/view/6915>
- Vosburg, R. W., Robinson, K. A., Gao, C., & Kim, J. J. (2022). Patient and Provider Satisfaction with Telemedicine in a Comprehensive Weight Management Program. *Telemed J E Health*, 28(03), 384–390. <https://doi.org/10.1089/tmj.2021.0077>