

ABSTRAK

PERBANDINGAN KEPUASAN PASIEN YANG MELAKUKAN KONSULTASI MEDIS SECARA DARING DAN LURING

Coriena Charles¹, Patricia Yulita Gunawan²

1. Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan
2. Staf Departemen Ilmu Kesehatan Anak Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan

Latar belakang: Pada masa ini, teknologi informasi berkembang sangat cepat dan membuat banyak orang sudah kenal dengan *gadget*. Popularitas jasa kesehatan melalui internet pun meningkat. Banyak kelebihan dari konsultasi kesehatan online atau dalam jaringan (daring) dan konsultasi medis secara langsung atau luar jaringan (luring).

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui perbandingan kepuasan antara pasien yang melakukan konsultasi medis secara daring dan luring.

Hipotesis: Terdapat perbedaan kepuasan antara pasien yang melakukan konsultasi medis secara daring dan luring.

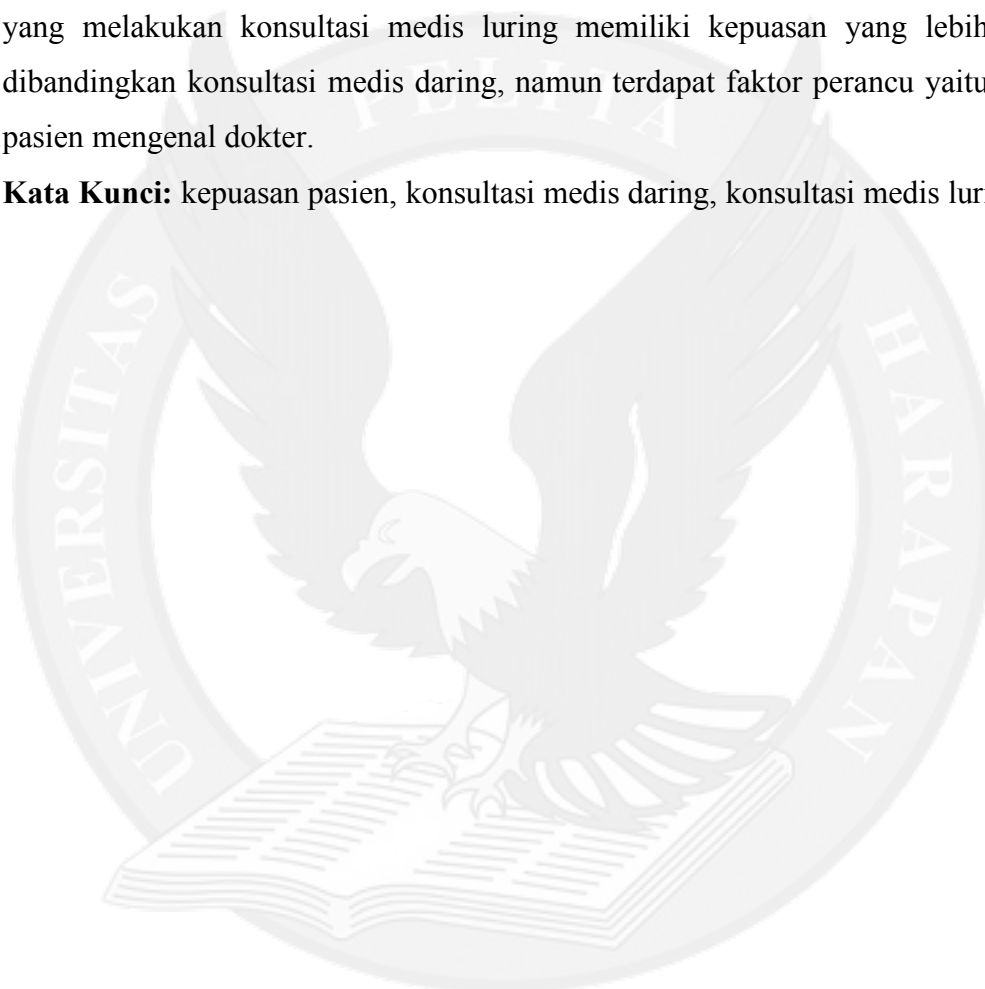
Metode Penelitian: Penelitian ini merupakan studi analitik komparatif kategorik tidak berpasangan yang menggunakan metode potong lintang dan metode pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Alat pengukuran yang digunakan adalah adaptasi dan terjemahan PSQ 18 ke dalam Bahasa Indonesia dan berupa *Google Form*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *Chi Square*, uji korelasi, uji stratifikasi, dan uji reliabilitas.

Hasil Penelitian: Data yang diambil bertotal 72 responden, 36 sampel untuk setiap kelompok. Pada karakteristik jenis kelamin, laki-laki sebanyak 25 orang (34,7%) dan perempuan sebanyak 47 orang (65,3%). Pada karakteristik usia, 20-25 tahun sebanyak 63 orang (87,5%), 26-30 tahun sebanyak 4 orang (5,5%), 31-35 tahun sebanyak 2 orang (2,8%), dan 36-40 orang sebanyak 3 orang (4,2%). Untuk lama pasien mengenal dokter, kurang dari 3 tahun sebanyak 44 orang (61,1%) dan lebih dari 3 tahun sebanyak 28 orang (38,9%). Penelitian ini

menunjukkan terdapat perbedaan kepuasan antara pasien yang melakukan konsultasi medis secara daring dan luring. Pasien yang melakukan konsultasi medis luring lebih puas (66,7%) dibandingkan pasien yang melakukan konsultasi medis daring (41,6%).

Kesimpulan: Terdapat hubungan signifikan antara cara pasien berkonsultasi, baik secara daring dan luring terhadap kepuasan pasien, yang didapatkan bahwa pasien yang melakukan konsultasi medis luring memiliki kepuasan yang lebih baik dibandingkan konsultasi medis daring, namun terdapat faktor perancu yaitu lama pasien mengenal dokter.

Kata Kunci: kepuasan pasien, konsultasi medis daring, konsultasi medis luring



ABSTRACT

DIFFERENCE OF PATIENT'S SATISFACTION BETWEEN ONLINE AND OFFLINE MEDICAL CONSULTATION

Coriena Charles¹, Patricia Yulita Gunawan²

- 1. Faculty of Medicine Student, Universitas Pelita Harapan*
- 2. Department of Pediatric, Faculty of Medicine, Universitas Pelita Harapan*

Background: *Nowadays, the technology of information is advancing very rapidly, therefore many people are already familiar with gadgets. The demand on health sector is growing and the popularity of health service through the internet is also developing. Online medical consultation and the traditional way of medical consultation each have some benefits*

Objective: *Acknowledge the difference of patient's satisfaction between online and offline medical consultation.*

Hypothesis: *There is a difference in patient's satisfaction between online and offline medical consultation.*

Methods: *This research is a comparative study, that compares patient satisfaction in 2 groups of respondents, that used the method of cross-sectional and purposive sampling. The tools that are used to measure the patient's satisfaction PSQ-18 that have already been adapted and translated to Indonesian in Google Form. Chi Square, correlation, stratification, and reliability are used to analyse the data.*

Results: *The number of samples that are taken are 72, 36 is for each group. From the gender characteristic, 25 respondents (34,7%) are male and 47 respondents (65,3%) are female. From the age characteristic, 63 respondents (87,5%) are 20-25 years old, 4 respondents (5,5%) are 26-30 years old, 2 respondents (2,8%) are 31-35 years old, and 3 respondents (4,2%) are 36-40 years old. This research showed there is a difference in patient's satisfaction between online and offline medical consultation. Patients more satisfied with offline consultation (66,7%) than online consultation (41,6%).*

Conclusion: *There is a significant relation between how patient did the consultation and patient's satisfaction, patients more satisfied with offline consultation than online consultation, but there is a confounding factor that is the length of time the patient has known the doctor.*

Keywords: *patient satisfaction, online medical consultation, offline medical consultation*

