Systematic Literature Review Penggunaan Layanan Telemedicine di Indonesia

Dedy Dwiputra¹

Magister Ilmu Komputer, Universitas Esa Unggul Jakarta
Jalan Arjuna Utara No.9, Kebon Jeruk 11510, Jakarta Barat, DKI Jakarta, Indonesia

¹Dedy.dwiputra@student.esaunggul.ac.id

ABSTRAKSI

Kemajuan di bidang teknologi informasi dimanfaatkan juga pada bidang kesehatan, salah satunya layanan medis online yang memungkinkan dokter atau tenaga medis memberikan pelayanan kesehatan dari jarak jauh yang disebut dengan *Telemedicine*. Salah satu penyedia layanan *telemedicine* adalah Halodoc, Alodoc dan KlikDokter.

Agar dapat terus bersaing dengan para pemain *telemedicine* lainn. Saat ini banyak penelitian yang meneliti isu yang mempengaruhi penggunaan layanan *telemedicine*. Sehingga diperlukan review terhadap paper jurnal yang membahas tentang penggunaan layanan *telemedicine*. Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah Systematic Literature Review (SLR) terhadap paper jurnal yang publish dari tahun 2017-2021. Terdapat tiga Research Question (RQ) yang ditetapkan pada penelitian ini. Serta hasil akhir yang diperoleh dari penelitian ini adalah tantangan yang masih di hadapi oleh *telemedicine* terutama dalam hal isu penggunaan layanan *telemedicine*, serta perbandingan antara keadaan yang terjadi dengan teori yang ada. *telemedicine* yang banyak diteliti yaitu Halodoc teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan observasi. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi agar para penyedia layanan *telemedicine* terus meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga meningkatkan kinerja dari layanan yang berakibat pada loyalitas dan penggunaan ulang jasa tersebut.

Kata kunci – permasalahan, *telemedicine*, Halodoc, Alodoc, SLR, Survey

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman, ilmu pengetahuan dan teknologi juga semakin berkembang. Demikian juga teknologi di bidang kedokteran, salah satunya adalah *telemedicine*. *Telemedicine* dapat diartikan sebagai proses pengobatan (meliputi diagnosis dan terapi) dari jarak jauh. Proses tersebut menggunakan jaringan telekomunikasi khususnya adalah internet, sehingga dapat menghubungkan tempat yang satu dengan yang lain. *Telemedicine* dapat digunakan untuk mengirimkan gambar, grafik dan data-data medis dari satu tempat ke tempat yang lain. Selain itu memungkinkan konsultasi secara langsung seperti berada

ditempat yang sama (van Bommel, Musen, 1997; Coiera, 1997; Olver, 2001).

Telemedicine sangat berguna bagi dokter-dokter yang sering bertugas diluar tempat praktek, tetapi sangat dibutuhkan konsultasinya mengenai kasus-kasus penyakit tertentu ketika ia sedang bertugas diluar tempat prakteknya. Selain itu untuk daerah-daerah terpencil yang kurang atau tidak ada sarana pelayanan kesehatan, karena daerah tersebut sulit dijangkau. *Telemedicine* dapat digunakan sebagai sarana konsultasi medis antara dokter dengan dokter, dokter dengan perawat, atau dokter dengan pasien melalui teknologi telekomunikasi. Hal tersebut berpotensi besar untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di daerah yang tidak/kurang dapat dijangkau oleh sarana pelayanan kesehatan (Coiera, 1997; Manning, 1997; Okoromah, Afolabi, 2005).

Pada penelitian yang dilakukan Cynthia Fransiska dan Innocentius Bernato (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan”. pengguna aplikasi Halodoc yang mengisi kuesioner yang disebar dengan menggunakan Google form. Unit analisis pada penelitian ini adalah individu dengan subjek penelitian merupakan pengguna aplikasi kesehatan Halodoc di Indonesia. Penelitian ini menggunakan convenience sampling yang masuk kedalam nonprobabilitas sampling. Karena populasi penelitian tidak diketahui sehingga penentuan jumlah sampel akan menggunakan metode inverse square root yang merupakan jumlah sampel minimal untuk penelitian menggunakan partial least square structural equation modelling (PLS-SEM) yaitu 160 (Kock dan Hadaya, 2018). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 190 orang^[1].

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian diatas adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap penggunaan layanan *telemedicine*. Sehingga pada penelitian ini kami akan menggunakan metode Systematic Literature Review untuk me-review penelitian-penelitian sebelumnya tentang penggunaan layanan *telemedicine* sehingga dapat menjadi referensi para pengembang bisnis *telemedicine* untuk dapat meningkatkan layanan, sehingga meningkatkan penggunaan dari layanan itu sendiri.

2. METODE PENELITIAN

Tahapan dalam penelitian ini merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh E. Triandini, S. Jayanatha, A. Indrawan, G. W. Putra dan B. Iswara pada tahun 2019 yaitu^[8] :

2.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan terhadap penggunaan layanan *telemedicine*. Diambilnya kepuasan pelanggan sebagai objek penelitian karena faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sangat beragam dan dapat menjadi pertimbangan para penyedia layanan *telemedicine* untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya.

2.2 Metode Penelitian

Metode pada penelitian ini memiliki beberapa alur proses yaitu :

Gambar 1. Tahapan Penelitian

Gambar 1. merupakan tahapan penelitian yang terdiri atas tahapan planning/rencana merupakan tahapan awal melakukan SLR, selanjutnya masuk ketahap Conducting yaitu tahap pelaksanaan dari SLR, dan tahapan terakhir yaitu Reporting/Laporan yang merupakan tahapan penulisan SLR menjadi sebuah laporan.

2.2.1 Research Question

Pada tahap ini ditentukan pertanyaan yang sesuai dengan topik penelitian. Berikut ini merupakan research question pada penelitian ini :

1. RQ1 : Apa nama aplikasi atau perusahaan penyedia jasa layanan *telemedicine* yang digunakan?
2. RQ2 : Apa metode yang digunakan untuk pengambilan data tentang mengapa menggunakan *telemedicine* ?
3. RQ3 : Apa isu yang menjadi alasan penggunaan layanan *telemedicine* ?

2.2.2 Search Proses

Search process merupakan tahap pencarian untuk mendapatkan sumber yang sesuai dengan pertanyaan penelitian yang relevan. Proses pencarian sumber dilakukan pada alamat situs <https://scholar.google.co.id/>.

2.2.3 Inclusion and Exclusion Criteria

Pada tahap ini yaitu ditentukannya kriteria dari data-data yang ditemukan, apakah data-data tersebut layak digunakan sebagai sumber data untuk penelitian atau tidak. Berikut ini merupakan kriteria sebuah data dikatakan layak menjadi sumber data penelitian yaitu :

1. Data yang diperoleh memiliki rentang waktu dari 2017 sampai 2021.
2. Data diperoleh dari sumber <https://scholar.google.co.id/>
3. Data yang digunakan hanya paper jurnal yang berkaitan dan relevan dengan kepuasan pelanggan terhadap layanan *telemedicine*.

2.2.4 Quality Assesment

Pada tahap ini data yang telah ditemukan akan dievaluasi berdasarkan pertanyaan berikut :

1. QA1 :Apakah paper jurnal diterbitkan pada rentang waktu 2017-2021?
2. QA2 : Apakah paper jurnal tersebut membahas penggunaan layanan *telemedicine* di Indonesia?
3. QA3 : Apakah paper jurnal tersebut menuliskan perusahaan *telemedicine* di Indonesia?

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Search Process dan Inclusion and Exclusion Criteria

Search Keyword	Result	in accordance RQ
Penggunaan Layanan Telemedicine	667	7

Hasil dari search process dan inclusion and exclusion criteria yaitu hanya diambil 7 paper jurnal yang telah sesuai dengan kriteria yaitu paper jurnal diterbitkan pada rentang waktu 2017-2021 dan memiliki bahasan yang berkaitan dengan “Penggunaan Layanan” dan “*telemedicine*”. Informasi yang didapatkan selanjutnya dikelompokkan menjadi beberapa jenis jurnal. Berikut ini merupakan tipe jurnal yang telah berhasil diperoleh :

Table 1 : Pengelompokan Berdasarkan Jurnal

No	Tipe Jurnal	Tahun	Jumlah
1	Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)	2021	1
2	Jurnal Komunikasi	2021	1
3	Jurnal Ekonomi & Bisnis	2021	2
4	Seri Sains dan Teknologi	2021	1
5	Jurnal Pengabdian dan Kewirausahaan	2020	1
6	Jurnal Bisnis dan Manajemen	2021	1

3.2 Hasil Quality Assesment

Berikut ini merupakan hasil dari quality assessment yang dituliskan kedalam bentuk tabel :

Table 2 : Hasil *Quality Assesment*

No	Penulis	Tahun	QA1	QA2	QA3	Hasil
1	Cynthia Fransiska dan Innocentius Bernarto	2021	YA	YA	YA	DITERIMA
2	Genny Gustina Sari dan Welly Wirman	2021	YA	YA	YA	DITERIMA
3	Putu Aditya Putra dan I Gusti Ngurah Putra Suryanata	2021	YA	YA	YA	DITERIMA
4	Chrisanty V. Layman	2021	YA	YA	YA	DITERIMA
5	Maman Surahman, Nur Widiyasono dan Rohmat Gunawan	2021	YA	YA	YA	DITERIMA
6	Eko Retno Indriyarti dan Suryo Wibowo	2020	YA	YA	YA	DITERIMA
7	Vania Katherine Hermawan dan Eristia Lidia Paramita	2021	YA	YA	YA	DITERIMA

3.3 Data Analysis

Pada tahap ini data-data dianalisis dan hasilnya dari analisa ini akan digunakan untuk menjawab Research Question (RQ) yang telah ditentukan sebelumnya dan akan membahas tentang isu-isu apa saja yang mempengaruhi penggunaan layanan *telemedicine* yang sering muncul dari tahun 2017-2021.

3.3.1 Hasil Dari RQ1 : Nama Aplikasi

Berdasarkan Research Question 1 atau RQ1 tentang nama aplikasi dari layanan *telemedicine*, maka dihasilkan kategori paper berdasarkan nama aplikasi yang diteliti. Dari hasil yang terlihat pada tabel 3 menunjukkan bahwa saat ini banyak peneliti yang lebih memilih melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan pada layanan *telemedicine* Halodoc dan AloDoc. Sedangkan di posisi terakhir aplikasi KlikDokter menjadi aplikasi yang kurang diminati oleh peneliti untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan *telemedicine*.

Table 3 Kategori Nama Aplikasi

no	Nama Aplikasi	Papper	Jumlah
1	HaloDoc	[1],[2],[3],[4],[5],[6],[7]	7
2	AloDoc	[2],[4],[5]	3
3	KlikDokter	[4],[5]	2

3.3.2 Hasil Dari RQ2 : Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan Research Question 2 atau RQ2 tentang teknik pengumpulan data untuk penelitian kepuasan pelanggan *telemedicine*, didapatkan hasil yaitu kategori paper berdasarkan teknik pengumpulan datanya. Dari hasil yang terlihat dari tabel 4 menunjukkan bahwa penelitian menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner dan observasi. Untuk jumlah responden yang paling banyak digunakan oleh para peneliti sebanyak 201 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Tabel 4 Kategori Teknik Pengumpulan Data

No	Teknik pengumpulan data	Jumlah Responden	Paper Penelitian	Jumlah
1	Kuesioner	25	[5]	1
		100	[3],[4]	2
		158	[6]	1
		190	[1]	1
		201	[7]	1
2	Observasi	6	[2]	1

3.3.3 Hasil Dari RQ3: Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan Research Question 3 atau RQ3 tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan *telemedicine*, didapatkan hasil yaitu kategori paper berdasarkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dari hasil yang terlihat pada tabel 5 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor yang

paling mempengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan penelitian yang terdapat pada paper-paper tersebut. Selanjutnya faktor Efisien dan efektifitas aplikasi menjadi faktor tertinggi kedua selanjutnya.

Table 5 Isu Penggunaan Layanan *Telemedecine*

No	Isu yang di Bahas	Paper Penelitian	Jumah
1	Kualitas Layanan	[1],[2],[3],[4],[5],[6],[7]	7
2	Harga	[1],[4],[5],[6]	4
3	Kualitas Sistem Informasi	[1],[4],[5],[7]	4
4	Kualitas Informasi	[1],[2],[4],[5]	4
5	Usia	[1],[4],[5]	3
6	Pendidikan	[1],[4]	2
7	Efisien & Efektifitas Aplikasi	[2],[3],[4],[5],[6]	5
8	Brand Image	[2],[3],[5]	3
9	Pemanfaatan Teknologi Informasi	[2],[5]	2
10	Marketing Promotion	[3],[5],[6]	3

3.4 Ringkasan Hasil Analisis Data

Dari hasil tiap-tiap Research Question atau RQ, maka didapatkan informasi mengenai nama aplikasi, teknik

pengumpulan data dan isu-isu penggunaan jasa *telemedicine* yang banyak muncul dan diteliti oleh para peneliti dari tahun 2017 sampai 2021. Maka dapat dilihat pada table 6.

Table 6 Kategori Frekuensi Terbanyak RQ

RQ	Aspek	Kategori Frekuensi Terbanyak
1	Nama Aplikasi	HaloDoc
2	Teknik Pengumpulan Data	Kuesioner (201 Responden)
3	isu terkini dari penggunaan layanan <i>Telemedicine</i>	Kualitas Pelayanan (penyediaan barang atau jasa sesuai dengan keinginan atau yang diharapkan oleh pelanggan)

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa berdasarkan hasil Systematic Literature Review atau SLR, aplikasi layanan *telemedicine* yang paling banyak diteliti oleh para peneliti adalah HaloDoc lalu Teknik pengumpulan data yang paling banyak dilakukan adalah kuesioner dengan 201 responden. Serta isu yang paling banyak mempengaruhi penggunaan layanan *telemedicine* adalah kualitas layanan dari penyedia layanan *telemedicine*

tersebut. Selain itu ditemukan 9 isu lainnya yang mempengaruhi penggunaan layanan *telemedicine* oleh pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Cynthia Fransiska dan Innocentius Bernato, “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan”*Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 11. No. 2, 2021 (p-ISSN 2338-9605; e-2655-206X)

- [2] Genny Gustina Sari dan Welly Wirman “Telemedicine sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemic COVID 19 di Indonesia” EISSN 2549-4902, ISSN 1978-4597 Volume 15 No 1 Maret 2021 (43-54) available <https://journal.trunojoyo.ac.id/komunikasi>.
- [3] Putu Aditya Putra dan I Gusti Ngurah Putra Suryanata “SINERGI HALODOC DALAM MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT DI MASA PANDEMI COVID 19” *E-JURNAL EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS UDAYANA*. Vol. 10 No. 04, April 2021, pages: 211- 222. e-ISSN: 2337-3067. Available online at <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/index>.
- [4] Chrisanty V. Layman, “PREDICTORS OF HALODOC’S USER SATISFACTION,” *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 5, No. 2, Oktober 2021 : hlm 348-361, ISSN-L 2579-6232.
- [5] Maman Surahman, Nur Widiyasono dan Rohmat Gunawan, “ANALISIS USABILITY DAN USER EXPERIENCE APLIKASI KONSULTASI KESEHATAN ONLINE MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE DAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE,” *Jurnal Siliwangi* Vol.7. No.1, 2021. Seri Sains dan Teknologi. E-ISSN 2615-4765
- [6] Eko Retno Indriyarti dan Suryo Wibowo, “BISNIS KESEHATAN BERBASIS DIGITAL: INTENSI PENGGUNA APLIKASI DIGITAL HALODOC,” *Jurnal Pengabdian dan Kewirausahaan* Vol. 4 (No. 2) : no. 112 - no. 121. Th. 2020 ISSN: 2581-2718 E-ISSN: 2620-3480, available: <https://journal.ubm.ac.id/index.php/pengabdiandan-kewirausahaan>
- [7] Vania Katherine Hermawan dan Eristia Lidia Paramita. “Faktor Yang Mempengaruhi Keberlanjutan Minat Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi mHealth Melalui Variabel Satisfaction,” *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Volume 8 No 1 2021. Hlm. 150 - 166 Available: <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm>.
- [8] E. Triandini, S. Jayanatha, A. Indrawan, G. W. Putra, and B. Iswara, “Metode Systematic Literature Review untuk Identifikasi Platform dan Metode Pengembangan Sistem Informasi di Indonesia,” *Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 1, no. 2, pp. 63–77, 2019.