

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA APLIKASI DOKTER *ONLINE* DENGAN KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PENGGUNANYA**



Penulis

Azkia Dian Arini

NIM: 011911133065

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2021**

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA APLIKASI DOKTER *ONLINE* DENGAN KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PENGGUNANYA**



Penulis

Azkia Dian Arini

NIM: 011911133065

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2021**

SKRIPSI

**HUBUNGAN ANTARA APLIKASI DOKTER *ONLINE* DENGAN KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PENGGUNANYA**

Skripsi

Untuk memenuhi persyaratan tahap sarjana Program Studi Kedokteran
Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga

Penulis

Azkia Dian Arini

NIM: 011911133065

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diujikan

Tanggal

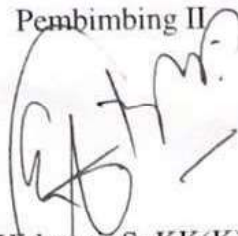
Pembimbing I



(Pirlina Umiastuti dr., M.Kes)

NIP. 196807181997022001

Pembimbing II

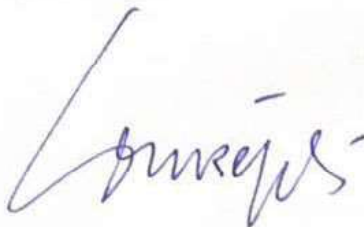


(Dr. dr. Afif Nurul Hidayati, SpKK(K), FINS-DV, FAADV)

NIP. 196908152000032005

Mengetahui,

Kepala Program Studi Kedokteran



(Dr. Purwo Sri Rejeki, dr., M.Kes)

NIP. 197506122005012003

LEMBAR KEPUTUSAN TIM PENGUJI

**HUBUNGAN ANTARA APLIKASI DOKTER *ONLINE* DENGAN
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PENGGUNANYA**

SKRIPSI

Oleh:

AZKIA DIAN ARINI

NIM. 011911133065

**Disetujui dan diterima setelah diuji oleh Tim penguji Program
Studi Kedokteran Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga
Surabaya, 16 November 2022**

Menyetujui,

Ketua Penguji



Dr. dr. Niko Azhari Hidayat., Sp.BTKV, Subsp.VE(K)

NIP. 1980033120101121003

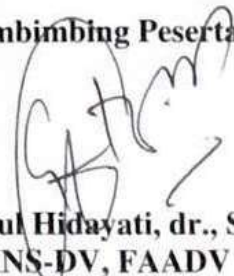
Pembimbing Utama



Pirlina Umiastuti dr., M. Kes

NIP. 196807181997022001

Pembimbing Peserta



**Dr. Afif Nurul Hidayati, dr., Sp.KK(K),
FINS-DV, FAADV**

NIP. 196908152000032005

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Azkia Dian Arini

NIM : 011911133065

Program Studi : Kedokteran

Fakultas : Kedokteran

Jenjang : S1

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

HUBUNGAN ANTARA APLIKASI DOKTER *ONLINE* DENGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN PENGGUNANYA

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 16 November 2022



Azkia Dian Arini

NIM. 011911133065

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Hubungan Antara Aplikasi Dokter *Online* dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Penggunanya**”.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya secara khusus penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Budi Santoso, dr., Sp.OG(K) selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga;
2. Pirlina Umiastuti dr., M.Kes selaku dosen pembimbing I;
3. Dr. dr. Afif Nurul Hidayati, SpKK(K), FINS-DV, FAADV selaku dosen pembimbing II;
4. Dr. Pudji Lestari selaku Penanggung Jawab Modul Penelitian;
5. Dr. Purwo Sri Rejeki, dr., M.Kes selaku Koordinator Program Studi S1 Kedokteran Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga;
6. Pepy Dwi Endraswari, dr., M.Si., MKed.Klin., SpMK selaku dosen wali yang telah memberi motivasi selama menempuh pendidikan di Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga;
7. Kepala Komite Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian;
8. Yang saya cintai, Abi dan Umi, Ahmad Rizki Sridadi dan Diah Anggraeni, serta adik saya, Aqila Yasmin Danisa, yang telah memberikan do’a, semangat, dan dukungan yang tiada henti. Pencapaian masa pendidikan ini saya persembahkan untuk mereka;
9. Sekar Ayu Lestari dan Indhira Shafa Rahmi Mardani, sebagai sahabat yang telah menghibur, menemani, dan memberi dukungan selama ini, serta membantu selama proses pengerjaan skripsi ini;

10. Arnindia Puspitasari, sebagai sahabat yang telah memberi dukungan selama perjalanan studi di Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga dan membantu selama proses pengerjaan skripsi ini;
11. Teman-teman Costae Angkatan 2019 Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga yang telah melalui hari-hari pembuatan skripsi bersama dan memberi dukungan satu sama lain dalam menyelesaikan studi di Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga;
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang terkait dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih membutuhkan penyempurnaan, oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang memerlukan.

Surabaya, 2022

Penulis

ABSTRAK

Latar Belakang: Di masa pandemi COVID-19 saat ini, layanan yang menyediakan konsultasi kesehatan *online* seperti aplikasi dokter *online* menjadi hal yang digemari masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi hal penting yang perlu diperhatikan karena masih terdapat skeptisisme dan banyaknya ulasan negatif pengguna terkait kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan secara *online*.

Tujuan: Mengevaluasi hubungan antara aplikasi dokter *online* dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien penggunaannya.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik korelatif dengan rancangan *cross sectional study*. Didapatkan 120 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Instrumen adalah *Telehealth Usability Questionnaire* (TUQ) yang telah diterjemahkan dalam bahasa Indonesia dan terkalibrasi melalui pretes. Hubungan antar variabel dianalisis menggunakan uji korelasi *Chi-Square*.

Hasil: X dengan pengguna terbanyak (42,5%) memiliki kualitas pelayanan kesehatan pasien penggunaannya yang paling baik, disusul dengan Y dari sisi jumlah pengguna (37,5%) dan kualitas pelayanan kesehatan pasien penggunaannya, dan Z dari segi jumlah pengguna (20%) dan kualitas pelayanan kesehatan pasien penggunaannya. Hasil uji korelasi *Chi-Square* menunjukkan $p=0,012$ ($<0,05$), artinya terdapat hubungan yang signifikan antara aplikasi dokter *online* dengan indikator kegunaan, $p=0,228$; $0,097$; $0,180$; $0,494$; $0,231$ ($\geq 0,05$), artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara aplikasi dokter *online* dengan indikator mudah digunakan dan dipelajari; kualitas antarmuka; kualitas interaksi; keandalan; serta kepuasan dan penggunaan selanjutnya, $p=0,044$ ($<0,05$), artinya terdapat hubungan yang signifikan antara aplikasi dokter *online* dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien penggunaannya.

Kesimpulan: X dengan pengguna terbanyak memiliki kualitas pelayanan kesehatan pasien penggunaannya yang paling baik, disusul Y dan Z. Terdapat hubungan antara aplikasi dokter *online* dengan indikator kegunaan. Tidak terdapat hubungan antara aplikasi dokter *online* dengan indikator mudah digunakan dan dipelajari, kualitas antarmuka, kualitas interaksi, keandalan, serta kepuasan dan penggunaan selanjutnya. Terdapat hubungan antara aplikasi dokter *online* dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien penggunaannya.

Kata kunci: Aplikasi Dokter *Online*, *Telehealth*, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Keselamatan Pasien, *Telehealth Usability Questionnaire*

ABSTRACT

Background: During this COVID-19 pandemic, service that provides online health consultation such as online doctor application has become popular in public. The quality of health service is an important thing that needs to be considered because there are still skepticism and a lot of user negative reviews regarding the quality of online health service.

Objective: To evaluate the correlation between online doctor application and the quality of users' patient health service.

Methods: This study is a correlative analytical observational study with a cross sectional study design. 120 respondents were obtained with purposive sampling techniques. The instrument is Telehealth Usability Questionnaire (TUQ) translated into Indonesian and validated through pre-test. The correlation between the variables was analyzed using the Chi-Square correlation test.

Results: X with the largest number of users (42.5%) has the best quality of users' patient health service, followed by Y in terms of the number of users (37.5%) and the quality of users' patient health service, and Z in terms of the number of users (20%) and the quality of users' patient health service. The results of the Chi-Square correlation test showed $p=0.012$ (<0.05), means that there is a significant correlation between online doctor application and usability indicator, $p=0.228$; 0.097 ; 0.180 ; 0.494 ; 0.231 (≥ 0.05), means that there are no significant correlation between online doctor application and ease of use and learnability; interface quality; interaction quality; reliability; and satisfaction and future use indicators, $p=0.044$ (<0.05), means that there is a significant correlation between online doctor application and the quality of users' patient health service.

Conclusion: X with the largest number of users has the best quality of users' patient health service, followed by Y and Z. There is a correlation between online doctor application and usability indicator. There are no correlation between online doctor application and ease of use and learnability; interface quality; interaction quality; reliability; and satisfaction and future use indicators. There is a correlation between online doctor application and the quality of users' patient health service.

Keywords: Online Doctor Application, Telehealth, Quality of Health Service, Patient Safety, Telehealth Usability Questionnaire

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	I
SAMPUL DEPAN	II
SAMPUL DALAM	III
LEMBAR PERSETUJUAN	IV
LEMBAR KEPUTUSAN TIM PENGUJI	V
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	VI
UCAPAN TERIMA KASIH	VII
ABSTRAK	IX
<i>ABSTRACT</i>	X
DAFTAR ISI	XI
DAFTAR TABEL	XVI
DAFTAR GAMBAR	XVIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIX
DAFTAR SINGKATAN	XX
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan umum	5
1.3.2 Tujuan khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Aplikasi Dokter <i>Online</i>	8
2.1.1 <i>E-health</i>	8
2.1.2 <i>Telemedicine</i> dan <i>telehealth</i>	8
2.1.3 Definisi aplikasi dokter <i>online</i>	10

2.1.4 Penyebaran aplikasi dokter <i>online</i>	11
2.1.5 Prosedur pelayanan kesehatan aplikasi dokter <i>online</i>	16
2.1.5.1 Peraturan, wewenang, dan larangan dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan pada aplikasi dokter <i>online</i>	16
2.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan <i>Telehealth</i> Berupa Aplikasi Dokter <i>Online</i>	20
2.2.1 Definisi kualitas pelayanan kesehatan	20
2.2.2 Indikator-indikator kualitas pelayanan kesehatan <i>telehealth</i>	21
2.2.3 Keluhan pasien pengguna terkait kualitas pelayanan kesehatan <i>telehealth</i> berupa aplikasi dokter <i>online</i>	24
2.2.4 Keselamatan pasien (<i>patient safety</i>)	27
2.2.4.1 Definisi keselamatan pasien	27
2.2.4.2 Standar, langkah, dan sasaran keselamatan pasien	27
2.2.4.2.1 Standar keselamatan pasien	27
2.2.4.2.2 Langkah menuju keselamatan pasien	33
2.2.4.2.3 Sasaran keselamatan pasien	34
2.2.4.3 Hak dan kewajiban dokter dan pasien dalam pelaksanaan pelayanan praktik kedokteran berkaitan dengan keselamatan pasien	36
2.2.4.4 Tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik dalam pelayanan kesehatan berkaitan dengan keselamatan pasien	38
2.2.4.4.1 Tanggung jawab tata kelola perusahaan aplikasi dokter <i>online</i>	38
2.2.4.4.2 Tanggung jawab dokter dalam pelayanan kesehatan aplikasi dokter <i>online</i>	43
2.3 Instrumen Penelitian Kuesioner	46
2.3.1 Instrumen penelitian	46
2.3.2 Kuesioner	47
2.3.3 Konsep uji validitas	48
2.3.3.1 Pengertian uji validitas instrumen	49
2.3.3.2 Jenis validitas instrumen	49

2.3.4 Konsep uji reliabilitas	53
2.3.4.1 Pengertian uji reliabilitas instrumen	54
2.3.4.2 Jenis reliabilitas instrumen	54
2.3.4.3 Uji statistik reliabilitas instrumen	56
2.3.5 Skala pengukuran	57
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
3.1 Kerangka Konseptual	60
3.2 Hipotesis Penelitian	62
BAB 4 MATERI DAN METODE PENELITIAN	
4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	64
4.2 Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	64
4.2.1 Populasi	64
4.2.2 Sampel	64
4.2.3 Besar sampel	64
4.2.4 Teknik pengambilan sampel	65
4.3 Variabel Penelitian	66
4.3.1 Klasifikasi variabel penelitian	66
4.3.2 Definisi operasional	66
4.4 Instrumen Penelitian	76
4.4.1 Kuesioner kualitas pelayanan kesehatan pasien pengguna <i>telehealth</i> berupa aplikasi dokter <i>online</i>	76
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	79
4.5.1 Lokasi penelitian	79
4.5.2 Waktu penelitian	79
4.6 Pengumpulan Data	79
4.7 Pengolahan dan Analisis Data	81
4.7.1 Pengolahan data	81
4.7.2 Analisis data	82
4.8 Kerangka Operasional Penelitian	85

4.9 Aspek Etik Penelitian	86
---------------------------------	----

BAB 5 HASIL PENELITIAN

5.1 Analisis Univariat	87
5.1.1 Karakteristik responden	87
5.1.1.1 Umur	87
5.1.1.2 Jenis kelamin	87
5.1.1.3 Pendidikan terakhir	88
5.1.1.4 Status perkawinan	88
5.1.1.5 Jenis pekerjaan	89
5.1.1.6 Alamat	89
5.1.1.7 Aplikasi dokter <i>online</i>	90
5.1.2 Distribusi jawaban responden dan skoring kuesioner kualitas pelayanan kesehatan pasien pengguna <i>telehealth</i> berupa aplikasi dokter <i>online</i>	90
5.2 Analisis Bivariat	97
5.2.1 Analisis hubungan antara aplikasi dokter <i>online</i> dengan indikator <i>usefulness</i> (kegunaan)	97
5.2.2 Analisis hubungan antara aplikasi dokter <i>online</i> dengan indikator <i>ease of use and learnability</i> (mudah digunakan dan dipelajari)	97
5.2.3 Analisis hubungan antara aplikasi dokter <i>online</i> dengan indikator <i>interface quality</i> (kualitas antarmuka)	98
5.2.4 Analisis hubungan antara aplikasi dokter <i>online</i> dengan indikator <i>interaction quality</i> (kualitas interaksi)	99
5.2.5 Analisis hubungan antara aplikasi dokter <i>online</i> dengan indikator <i>reliability</i> (keandalan)	100
5.2.6 Analisis hubungan antara aplikasi dokter <i>online</i> dengan indikator <i>satisfaction and future use</i> (kepuasan dan penggunaan selanjutnya)	100
5.3 Analisis Multivariat	101

5.3.1 Analisis deskripsi distribusi frekuensi kualitas pelayanan kesehatan pasien pengguna <i>telehealth</i> berupa aplikasi dokter <i>online</i>	101
5.3.2 Analisis hubungan antara aplikasi dokter <i>online</i> dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien pengguna	102
BAB 6 PEMBAHASAN	
6.1 Karakteristik Responden	104
6.1.1 Umur	104
6.1.2 Jenis kelamin	104
6.1.3 Pendidikan terakhir	104
6.1.4 Status perkawinan	105
6.1.5 Jenis pekerjaan	105
6.1.6 Alamat	105
6.1.7 Aplikasi dokter <i>online</i>	106
6.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Pengguna <i>Telehealth</i> Berupa Aplikasi Dokter <i>Online</i>	106
6.3 Hubungan Antara Aplikasi Dokter <i>Online</i> dengan Masing-Masing Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan <i>Telehealth</i>	107
6.4 Hubungan Antara Aplikasi Dokter <i>Online</i> dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Pengguna	108
BAB 7 PENUTUP	
7.1 Kesimpulan	110
7.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	140

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Interpretasi Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.1 Definisi Operasional	66
Tabel 4.2 Reliabilitas TUQ	77
Tabel 5.1 Pendidikan Terakhir Responden Penelitian	88
Tabel 5.2 Status Perkawinan Responden Penelitian	89
Tabel 5.3 Jenis Pekerjaan Responden Penelitian	89
Tabel 5.4 Alamat Responden Penelitian	89
Tabel 5.5 Aplikasi Dokter <i>Online</i> yang Digunakan Responden Penelitian	90
Tabel 5.6 Distribusi Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Pengguna <i>Telehealth</i> Berupa Aplikasi Dokter <i>Online</i>	91
Tabel 5.7 Skor Rata-Rata Per Item Pernyataan dan Per Indikator TUQ	95
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Pengguna <i>Telehealth</i> Berupa Aplikasi Dokter <i>Online</i>	96
Tabel 5.9 Uji korelasi <i>Chi-Square</i> Variabel Aplikasi Dokter <i>Online</i> dan Indikator <i>Usefulness</i> (Kegunaan)	97
Tabel 5.10 Uji korelasi <i>Chi-Square</i> Variabel Aplikasi Dokter <i>Online</i> dan Indikator <i>Ease of Use and Learnability</i> (Mudah Digunakan dan Dipelajari).....	98
Tabel 5.11 Uji korelasi <i>Chi-Square</i> Variabel Aplikasi Dokter <i>Online</i> dan Indikator <i>Interface Quality</i> (Kualitas Antarmuka)	99
Tabel 5.12 Uji korelasi <i>Chi-Square</i> Variabel Aplikasi Dokter <i>Online</i> dan Indikator <i>Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi)	99
Tabel 5.13 Uji korelasi <i>Chi-Square</i> Variabel Aplikasi Dokter <i>Online</i> dan Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan)	100
Tabel 5.14 Uji korelasi <i>Chi-Square</i> Variabel Aplikasi Dokter <i>Online</i> dan Indikator <i>Satisfaction and Future Use</i> (Kepuasan dan Penggunaan Selanjutnya)..	101

Tabel 5.15 Analisis Deskripsi Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Pengguna <i>Telehealth</i> Berupa Aplikasi Dokter <i>Online</i>	102
Tabel 5.16 Uji Korelasi <i>Chi-Square</i> Variabel Aplikasi Dokter <i>Online</i> dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Penggunanya	103

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	60
Gambar 4.1 Kerangka Operasional Penelitian	85
Gambar 5.1 Diagram Bar Kelompok Umur Responden Penelitian	87
Gambar 5.2 Diagram Pastel (<i>Pie</i>) Jenis Kelamin Responden Penelitian	88

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Surat Permohonan Izin Penelitian	140
Lampiran 2: Surat Pengantar Permohonan Kelaikan Etik KEPK FK UNAIR ...	141
Lampiran 3: Sertifikat Kelaikan Etik KEPK FK UNAIR	142
Lampiran 4: TUQ Setelah Pretes dan Uji Validitas Isi	143
Lampiran 5: Hasil Analisis Data	148

DAFTAR SINGKATAN

AMA	= <i>American Medical Association</i>
APJII	= Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia
ATA	= <i>American Telemedicine Assosiation</i>
BKKBN	= Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional
BNPB	= Badan Nasional Penanggulangan Bencana
BPS	= Badan Pusat Statistik
CEO	= <i>Chief Executive Officer</i>
CIOMS	= <i>Council for International Organizations of Medical Sciences</i>
CNA	= <i>Chanel News Asia</i>
CNBC	= <i>Consumer News and Business Channel</i>
IDI	= Ikatan Dokter Indonesia
ISO	= <i>International Organization for Standardization</i>
KBBI	= Kamus Besar Bahasa Indonesia
KEPK	= Komite Etik Penelitian Kesehatan
KKI	= Konsil Kedokteran Indonesia
KNC	= Kejadian Nyaris Cedera
KODEKI	= Kode Etik Kedokteran
KPC	= Kondisi Potensial Cedera
KTC	= Kejadian Tidak Cedera
KTD	= Kejadian Tidak Diharapkan
LASA	= <i>Look-Alike Sound-Alike</i>
NORUM	= Nama Obat, Rupa dan Ucapan Mirip
PAHO	= <i>Pan American Health Organization</i>
PB IDI	= Pengurus Besar Ikatan Dokter Indonesia
PCR	= <i>Polymerase Chain Reaction</i>
SIP	= Surat Izin Praktik

SKP	= Sasaran Keselamatan Pasien
SKPN	= Sasaran Keselamatan Pasien Nasional
STR	= Surat Tanda Registrasi
UU	= Undang-Undang
WHO	= <i>World Health Organization</i>
YJI	= Yayasan Jantung Indonesia