

## Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Telemedicine Halodoc Tahun 2022

Dimas Aji Saputra, Ratih Kumala Dewi<sup>1,2</sup>

<sup>1,2</sup>Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Nasional Karangturi  
Email: [saputra.dimasaji@yahoo.co.id](mailto:saputra.dimasaji@yahoo.co.id)

### ABSTRACT

*Telemedicine is the provision of remote health services by health professionals using information and communication technology. Halodoc is a health teleconsulting company in Indonesia founded in 2016 by Jonathan Sudharta. One of the features on the Halodoc platform is a doctor's consultation product.*

*The study was conducted to determine the relationship between service quality and customer satisfaction. This type of research used an explanatory method with a cross sectional approach to the population of Halodoc platform users in the city of Semarang and its surroundings. The population was 100 respondents.*

*The results show that most of the respondents are employed (88%) female (66%) age range 35 years (98%). The majority of respondents' education level is D3 or higher (56%) Level of use is 3 times (80%) ).Domicile outside the Semarang area is (69%).The quality of service has dimensions of Reliability, Responsiveness, Guarantee and certainty, Empathy, Physical Evidence with the achievement of a percentage of (53%) satisfied and (47%) dissatisfied. Customer satisfaction has dimensions namely halodoc application services, attitudes and responses, service prices, convenience of doctor consultation features with percentage achievements of (33%) satisfied and (67%) dissatisfied. From the results of the analysis of the relationship between service quality and satisfaction, if the service quality is good, then there are 27 (81.8%) respondents who are satisfied, while if the service quality is poor, then there are 26 (38.8%) respondents who are satisfied. The results of the statistical test obtained a p-value of 0.000 (<0.05) so it can be concluded that there is a relationship between service quality and satisfaction with the doctor consultation feature of the Halodoc telemedicine platform.*

*This study only uses the doctor's consultation feature to assess the relationship between service quality and customer satisfaction, so it is hoped that further research can enrich and develop the variables in it.*

**Keywords: Halodoc Telemedicine, Service Quality, Customer Satisfaction**

### ABSTRAK

Telemedicine adalah suatu pemberian pelayanan kesehatan jarak jauh oleh profesional kesehatan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Halodoc merupakan perusahaan telekonsultasi kesehatan di Indonesia yang didirikan pada tahun 2016 oleh Jonathan Sudharta salah satu fitur dalam platform Halodoc adalah produk konsultasi dokter.

Penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan mutu layanan dengan kepuasan pelanggan. Jenis Penelitian ini menggunakan metode explanatory dengan pendekatan cross sectional populasi pengguna platform Halodoc di wilayah kota Semarang dan sekitarnya. Populasi berjumlah 100 responden.

Hasil menunjukkan responden sebagian besar adalah bekerja (88%) berjenis kelamin perempuan (66%) rentang usia  $\leq 35$  tahun (98%). Tingkat pendidikan responden mayoritas tamatan D3 sederajat atau lebih (56%) Tingkat penggunaan sebanyak  $\leq 3$  Kali (80%). Domisili diluar wilayah Semarang sebesar (69%). Mutu layanan memiliki dimensi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan kepastian, Empati, Bukti Fisik dengan capaian persentase sebesar (53%) puas dan (47%) tidak puas. Kepuasan pelanggan memiliki dimensi yaitu layanan aplikasi halodoc, sikap dan respon, harga jasa, kemudahan fitur konsultasi dokter dengan capaian persentase sebesar (33%) puas dan (67%) tidak puas. Dari hasil

analisis hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan diperoleh jika mutu pelayanan baik, maka ada sebanyak 27 (81,8%) responden merasa puas, sedangkan jika mutu pelayanan kurang, maka ada 26 (38,8%) responden merasa puas. Hasil uji statistik didapatkan nilai p-value sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pada pelayanan fitur konsultasi dokter platform telemedicine Halodoc.

Penelitian ini hanya menggunakan fitur konsultasi dokter untuk menilai hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pelanggan sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperkaya dan mengembangkan variabel-variabel didalamnya.

**Kata Kunci : Telemedicine Halodoc, Mutu Layanan, Kepuasan Pelanggan**

## PENDAHULUAN

Pendahuluan Pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu yang sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional. Mutu pelayanan yang baik merupakan kondisi yang sangat diharapkan oleh masyarakat penerima pelayanan tersebut. Masyarakat juga berharap untuk memperoleh layanan kesehatan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik maupun materi.

Sebelum tahun 1999 kita belum mengenal istilah e-health barulah setelah para pemimpin industri dan perusahaan periklanan mengenalkan istilah e-health mengimbangi lahirnya e-commerce, e-bisnis dan lainnya. Dalam arti sempit e-health diartikan sebagai layanan kesehatan dan informasi yang disampaikan atau ditingkatkan melalui internet dan teknologi terkait. Sedangkan dalam arti luas, e-health berarti pengembangan keadaan pikiran, cara berpikir, sikap dan komitmen untuk jaringan, pemikiran global untuk meningkatkan perawatan kesehatan secara local, regional dan seluruh dunia dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. (1)

Telemedicine adalah suatu pemberian pelayanan kesehatan jarak jauh oleh profesional kesehatan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, meliputi pertukaran informasi diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit dan cedera, penelitian dan evaluasi, dan pendidikan berkelanjutan penyedia layanan kesehatan untuk kepentingan peningkatan kesehatan individu dan masyarakat. (2)

Telemedika di Indonesia sudah

berkembang cukup signifikan belakangan ini. Penggunaan telemedika di Indonesia telah dimulai sejak tahun 90-an. Pada era tersebut, perkembangan dunia telemedika masih menggunakan teknologi telepon standar. Di era sekarang telemedika sudah berkembang lebih pesat. Penggunaan ICT dalam dunia telemedika tidak terbatas pada saat pasien di rawat di ruangan. Makin berkembangnya dunia telemedika dan makin banyaknya pemilik ICT dan alat pendukungnya, makin luasnya area jangkauan ICT dalam dunia telemedika merupakan suatu tantangan dan sekaligus peluang dalam mendukung upaya pelayanan kesehatan bagi pasien. (3)

Kemajuan teknologi saat ini membawa kesempatan bagi Indonesia untuk mendukung program digital health sebagai ujung tombak dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) melakukan penetrasi pada tahun 2019-2020 kuartal II pada tahun 2022 melaporkan bahwa pengguna internet naik sebanyak 73,7 persen dari populasi atau setara 196,7 juta pengguna Indonesia sudah menggunakan internet dari populasi penduduk RI sebanyak 266,9 juta. (4)

Halodoc merupakan perusahaan telekonsultasi kesehatan di Indonesia yang didirikan pada tahun 2016 oleh Jonathan Sudharta. Situs ini menyediakan layanan berbicara dengan dokter, membeli obat serta akses untuk melakukan pemeriksaan laboratorium lewat smartphone. Jargon perusahaan ini adalah simplifying healthcare menghadirkan kemudahan dan layanan prima bagi masyarakat secara online selama 24 jam di Indonesia (<https://www.halodoc.com/media> diakses 1 Mei 2022). Dea Imarotunnisa Oktavia dalam tulisannya menyatakan bahwa

kredibilitas Halodoc mempengaruhi kepercayaan konsumen lewat persepsi resiko, persepsi kemanfaatan, kualitas pelayan dan citra perusahaan yang dirasa sangat baik (Oktavia, 2020).

Penggunaan Halodoc oleh tenaga medis dan pasien dapat membuat pelayanan menjadi efektif dan efisien baik dalam memonitoring, evaluasi, maupun pendidikan, dengan beragamnya metode Halodoc, pasien dapat melaporkan penyakit maupun gejala yang sedang di derita pasien dan mendapatkan penanganan secara profesional oleh tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan terhadap pasien melalui aplikasi Halodoc. Perkembangan teknologi memunculkan berbagai jenis kegiatan dan layanan, sehingga memudahkan pasien untuk konsultasi, perawatan, pengobatan, secara online tanpa pasien mendatangi fasilitas kesehatan, berbagai kemudahan terus dikembangkan agar pasien bisa mendapatkan pelayanan yang maksimal sehingga kesembuhan pasien Halodoc menjadi prioritas yang paling utama (5)

Produk layanan medis yang dimiliki pada platform Halodoc ini adalah berupa Chat dengan dokter, beli obat, buat janji dengan rumah sakit, informasi terbaru, pengingat obat, dan kalkulator BMI. Dari banyaknya produk layanan yang dimiliki oleh platform Halodoc, salah satu kemudahan yang ditawarkan dalam platform Halodoc adalah produk “konsultasi dengan dokter”. Pelayanan konsultasi dengan dokter dalam platform Halodoc digunakan sebagai konsultasi dengan dokter kapan saja dan dimana saja dengan tujuan untuk memudahkan pengguna platform Halodoc tanpa harus mengunjungi fasilitas kesehatan apabila pengguna ingin melakukan konsultasi, layanan yang diberikan pada konsultasi dokter memiliki fitur berupa voice, video call, atau chat. Dari segi biaya konsultasi dokter pada platform Halodoc menerapkan biaya untuk setiap konsultasi yang dilakukan per menit yaitu berkisaran antara Rp. 10.000 sampai dengan Rp. 50.000, bergantung dari besaran tarif yang ditentukan oleh dokter yang bersangkutan tersebut. (6)

Penggunaan layanan kesehatan dengan platform Halodoc tentunya masih memiliki keterbatasan dan permasalahan jika dibandingkan dengan layanan tatap muka secara langsung, salah satu hambatan dalam penggunaan platform Halodoc yang sering ditemukan di lapangan yaitu diagnosa penyakit pasien tidak bisa langsung ditangani oleh dokter karena hanya menggunakan ruang pesan singkat atau komunikasi aplikasi saja, tidak bisa menentukan obat yang akan dikonsumsi karena hanya bersifat konsultasi melalui pesan singkat bukan konsultasi secara langsung, lansia yang tidak bisa menggunakan smartphone atau internet sehingga banyak lansia yang memilih untuk melakukan pengobatan secara tatap muka dan keberadaan letak geografis di Indonesia belum bisa memadai terkait tata kelola sarana prasarana yang dibutuhkan dalam penggunaan platform Halodoc.(1)

Hambatan penerapan telemedicine di Indonesia mayoritas yaitu 55,6% infrastruktur komunikasi, 46,9% peraturan pemerintah, kesiapan organisasi dan manajemen serta 45,7% adalah kemauan pasien untuk menggunakan teknologi. Tiga peringkat utama pelayanan potensial yang dikembangkan di Indonesia yaitu konsultasi dokter umum (65,1%), konsultasi dokter spesialis (47%), pembelian obat online (44,6%). Faktor yang berkaitan dengan keputusan pemilihan layanan telemedicine yaitu nama dan reputasi rumah sakit atau klinik (51,9%), pasien dapat memilih dokter/ penyedia jasa (40,7%), dan pasien dapat berinteraksi secara langsung (38,3%). Sedangkan terkait kerahasiaan data mayoritas responden menyatakan pelayanan daring dan tatap muka sama saja terkait menjaga kerahasiaan data (50,6%), layanan tatap muka lebih menjamin (33,7%), dan layanan daring lebih menjamin (15,7%).(7)

Mutu merupakan derajat kesempurnaan atau tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Supriyanto & Wulandari, 2011). Menurut Parasuraman, Zeitham dan Berry (dalam Tjiptono dan Candra 2012:174) terdapat lima dimensi

utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut Keandalan (reliability) kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan, ketepatan/ keakuratan metode pelanan, kemampuan mengoperasikan berbagai peralatan dalam pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap masalah pelayanan yang dihadapi. Daya Tanggap (responsiveness) ketanggapan pegawai terhadap berbagai masalah masyarakat dala pelayanan, kecepatan dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi, kecepatan dalam memproses pelayanan. Jaminan dan kepastian (assurnce) keterbukaan prosedur pelayanan, kepastian waktu dan biaya pelayanan, pengetahuan dan kesopanan karyawan, dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Empati (empathy) perhatian terhadap masalah yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan, keinginan pegawai untuk mengetahui (adanya perhatian) dalam permasalahan. Bukti Fisik (tangibles) Penampilan fisik saat melakukan pelayanan, ketersediaan sarana-prasarana, peralatan, kedisiplinan pegawai/personil, kemudahan memperoleh atau melakukan komunikasi dan informasi.(8)

Kepuasan pasien dalam penggunaan platform Halodoc merupakan salah satu indikator utama dalam menunjang keberhasilan suatu perawatan di bidang kesehatan, beberapa cara untuk mewujudkan hal tersebut dengan mempermudah proses konsultasi, perawatan dan pengobatan antara tenaga kesehatan dengan pasien pengguna platform telemedicine. Menurut Umar (2003) : kepuasan dibagi dua macam, yaitu: kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan, sedangkan kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang sifatnya tidak berwujud dari produk.(5)

Menurut penelitian ) ariya dan J. Rai, dari seluruh respon ) erdapat 82% yang merasa puas der ) pengobatan

yang diberikan dan akan merekomendasikan penggunaan layanan telemedicine kepada keluarga dan kerabat mereka (Acharya & Rai, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh Welch et al, sebanyak 53,7% responden merasa nyaman menggunakan layanan telemedicine dan 51,9% memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan ini. (Welch et al, 2017). Namun demikian, pengguna layanan telemedicine juga seringkali mengalami hambatan. Penelitian lain menunjukkan bahwa terdapat 29% responden mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi. Masalah lain yang dihadapi pasien pengguna layanan telemedicine berupa kejelasan dan kecepatan jaringan dan komunikasi dengan teknisi.(9)

Berdasarkan pertimbangan tersebut maka peneliti ingin mengetahui hubungan mutu pelayanan pasien terhadap kepuasan pengguna platform telemedicine Halodoc pada tahun 2022.

## METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang menggunakan fitur konsultasi dengan dokter pada *platform* halodoc di wilayah kota semarang dan sekitarnya. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di kota semarang yang pernah menggunakan pelayanan *telemedicine* halodoc selama triwulan kedua tahun 2022. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow dikarenakan jumlah populasi di kota semarang tidak diketahui, oleh karena itu peneliti menentukan jumlah sampel digunakan rumus Lameshow populasi yang diharapkan sebesar 50%, tingkat kesalahan sebesar 10%, dengan tingkat kepercayaan 95% = 1,96.

Rumus Lamesshow :

$$\left( \frac{P \times Q}{d^2} \right)$$

$$\left( \frac{0,50(1-0,050)}{0,10^2} \right)$$

n = 96,04

Sampel yang diteliti 96.04 atau dibulatkan menjadi 96 sampel data n = 96,04 Sampel yang diteliti 96.04 atau dibulatkan menjadi 96 sampel data.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode non probability sampling dengan metode accidental sampling. Teknik sampling ini cocok dipilih untuk populasi yang bersifat infinit, artinya besaran anggota populasi belum atau tidak dapat ditentukan lebih dahulu. Prinsip penentuannya menemukan sampel berdasarkan kebetulan atau asal menemukan responden, namun peneliti menetapkan terlebih dahulu jumlah sampel minimal yang diperlukan. Dalam penelitian ini pengumpulan datanya menggunakan koesioner yang dibagikan secara via online melalui *Platform Online* Google Formulir, yang dilaksanakan pada Bulan Juli Tahun 2022.

Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer. Instrumen penelitian merupakan kuesioner yang terdiri dari 27 pertanyaan yang dikembangkan dari teori Ribbink et al (2004) yang telah dimodifikasi. Setiap pertanyaan kemudian diberikan skor dan dikelompokkan menjadi kategori mutu pelayanan baik dan dan buruk serta kepuasan dengan kategori puas dan kurang puas.

## HASIL

### A. Gambaran Umum

Gambaran umum terkait penyajian hasil dari penelitian “hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna platform telemedicine halodoc tahun 2022”. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan terhadap 100 orang responden pada bulan Juli tahun 2022 dengan data pengguna platform Halodoc pada triwulan kedua tahun 2022 melalui pengambilan data melalui koesioner menggunakan platform online google formulir. Dengan jumlah

pertanyaan 27 pertanyaan meliputi 15 pertanyaan terkait variabel mutu layanan dan 12 pertanyaan terkait variabel kepuasan pelanggan dengan total 27 pertanyaan pada kuesioner.

Penelitian ini hanya mengambil data sampel pada responden yang menggunakan fitur konsultasi dokter pada platform telemedicine Halodoc.

### B. Karakteristik Responden

Data responden yang ikut dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa kategori berdasarkan pekerjaan, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan seberapa sering responden menggunakan *platform telemedicine* halodoc dan domisili responden.

Berikut ini data responden yang ikut terlibat dalam penelitian ini yang berasal dari pengguna platform telemedicine halodoc.

Tabel 4.1  
Data Responden

No	Pekerjaan	F	%
1	Bekerja	88	88
2	Tidak Bekerja	12	12
Total		100	100%



Gambar 4.1 Presentase Pekerjaan

Berdasarkan data responden dalam penelitian ini berasal dari 88 orang responden bekerja dan 12 orang responden tidak bekerja. Dari total keseluruhan

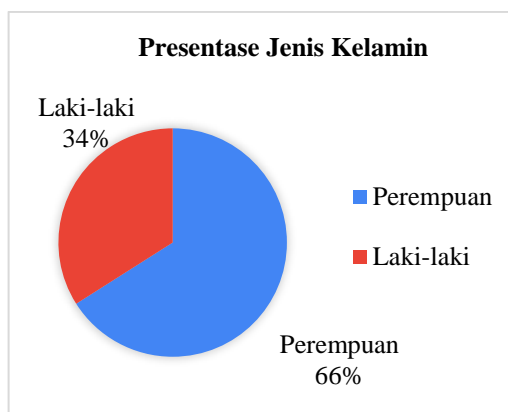
responden yaitu 100 orang yang telah menggunakan fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* halodoc.

### 1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden dibedakan menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan. Hasil analisis data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Data Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	F	%
1	Perempuan	66	66
2	Laki-laki	34	34
Total		100	100%



Gambar 4.2 Presentase Jenis Kelamin

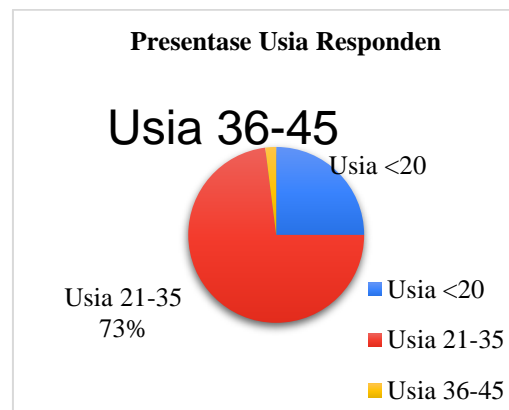
### 2. Usia

Berdasarkan usia dapat disimpulkan bahwa responden yang menggunakan fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* halodoc mayoritas adalah perempuan dengan jumlah 66 orang atau sebesar 66% dari keseluruhan jumlah responden, dan untuk responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 34 orang atau sebesar 34%. Dari total keseluruhan responden yaitu 100 orang yang telah menggunakan *platform telemedicine* halodoc, usia berdasarkan usia, responden dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu  $\leq 20$  tahun 21-35 tahun dan 36-45 tahun. Hasil analisis data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.3**

### Presentase Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	F	%
1	$\leq 20$	25	25%
2	21-35	73	73%
3	36-45	2	2
Total		100	100%



Gambar 4.3 Presentase Usia Responden

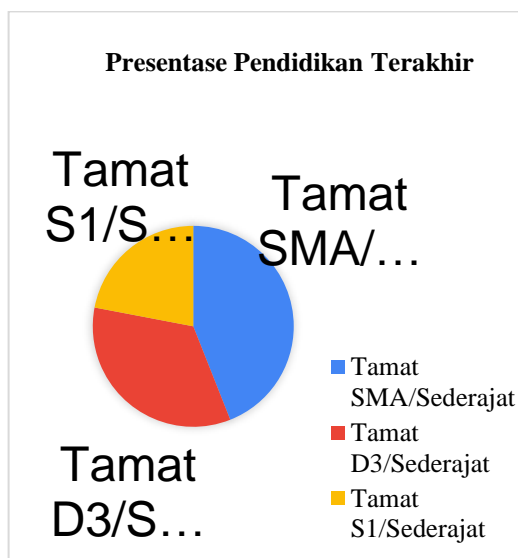
Berdasarkan pengguna *platform telemedicine* halodoc dapat disimpulkan bahwa responden yang menggunakan fitur konsultasi dokter *platform telemedicine* halodoc mayoritas adalah rentang usia  $\leq 20$  tahun dengan jumlah 25 orang atau sebesar 25 % dari responden, pada rentang usia 21-35 berjumlah 73 orang atau sebesar 73 % dan pada rentang usia 36-45 tahun berjumlah 2 orang atau 2% dari responden. Total keseluruhan responden yaitu 100 orang yang telah menggunakan fitur konsultasi *platform telemedicine* halodoc.

### 3. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan pendidikan terakhir kategori pendidikan terakhir dibagi menjadi tiga bagian yaitu Tamat SMA/Sederajat, Tamat D3/Sederajat dan Tamat S1/Sederajat. Hasil analisis data responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	F	%
1. Tamat SMA/Sederajat	44	44
2. Tamat D3/Sederajat	34	34
3. Tamat S1/Sederajat	22	22
Total	100	100%



**Gambar 4.4 Presentase Pendidikan Terakhir**

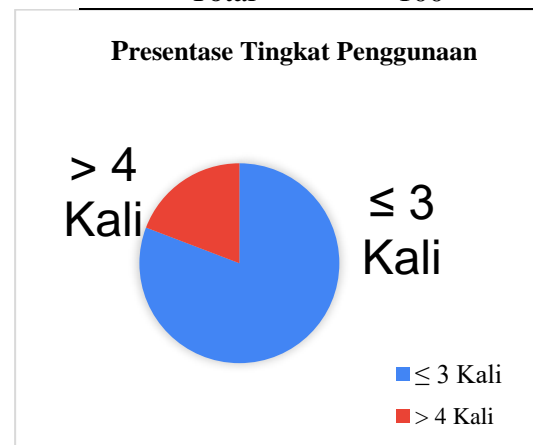
Berdasarkan pendidikan terakhir dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan terakhir pengguna fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc mayoritas adalah Tamatan SMA/Sederajat sebanyak 44 orang atau 44% dari responden. Tamatan D3/Sederajat sebanyak 34 orang atau 34 % dari responden. Tamatan S1/Sederajat sebanyak 22 Orang atau 22 % Dari total keseluruhan responden yaitu 100 orang yang telah menggunakan fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc.

4. Tingkat Penggunaan Platform Telemedicine Halodoc  
Berdasarkan tingkat responden dalam menggunakan fitur konsultasi dokter

platform telemedicine halodoc dibedakan menjadi dua bagian kategori yaitu  $\leq 3$  kali dan  $> 4$  Kali. Hasil analisis data responden berdasarkan tingkat Penggunaan menggunakan fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc. Pada Responden dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Presentase Responden Berdasarkan Tingkat Penggunaan Platform Telemedicine Halodoc**

No	Penggunaan Platform	F	%
1	$\leq 3$ Kali	80	80
2	$> 4$ Kali	19	19
Total		100	100



**Gambar 4.5 Presentase Tingkat Penggunaan**

Berdasarkan Tingkat Penggunaan dapat diketahui bahwa mayoritas responden menggunakan fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc sebanyak  $\leq 3$  Kali dengan jumlah 81 orang atau 81% dari responden. Kemudian  $> 4$  Kali sebanyak 19 orang atau 19% dari responden. Dari total keseluruhan responden yaitu 100 orang yang telah menggunakan fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc.

#### 5. Domisili Koresponden

Berdasarkan domisili responden dalam menggunakan fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc dibedakan menjadi dua bagian kategori Semarang dan

Luar Semarang yaitu

**Tabel 4.6**  
**Presentase Responden Berdasarkan Domisili Pengguna Platform Telemedicine Halodoc.**

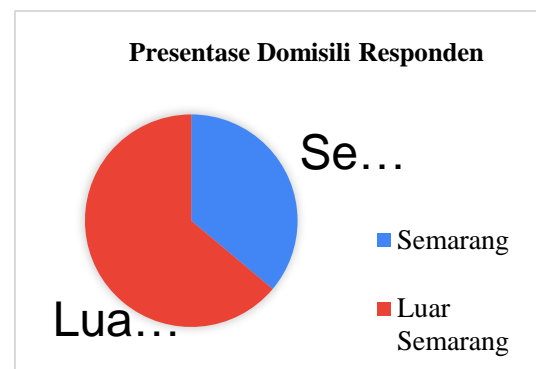
No	Domisili	F	%
1	Semarang	34	34
2	Bandung	20	20
3	Demak	7	7
4	Wonosobo	7	7
5	Kendal	3	3
6	Surabaya	3	3
7	Brebes	2	2
8	Jakarta	2	2
9	Palembang	2	2
10	Purwokerto	2	2
11	Samarinda	2	2
12	Banyumas	1	1
13	Boyolali	1	1
14	Bukit Tinggi	1	1
15	Cianjur	1	1
16	Cilacap	1	1
17	Jambi	1	1
18	Karawang	1	1
19	Kediri	1	1
20	Kotawaringin Barat	1	1
21	Kuningan	1	1
22	Magetan	1	1
23	Pasuruan	1	1
24	Pemalang	1	1
25	Serang	1	1
26	Temanggung	1	1
27	Yogyakarta	1	1
	Total	100	100

Hasil analisis data responden berdasarkan

Domisili pengguna fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc adalah Semarang, Bandung, Demak, Wonosobo, Kendal, Surabaya, Brebes, Jakarta, Kediri, Kotawaringin Barat, Kuningan, Magetan, Pasuruan, Pemalang, Serang, Temanggung, Yogyakarta domisili Pada Responden dapat dilihat sebagai berikut.

**Tabel 4.7**  
**Presentase Kesimpulan Responden Berdasarkan Domisili Pengguna Platform Telemedicine Halodoc**

No	Domisili	F	%
1	Semarang	39	39
2	Luar Semarang	69	69
	Total	100	100



**Gambar 4.6** Presentase Kesimpulan Responden Berdasarkan Domisili Pengguna Platform Telemedicine Halodoc

Berdasarkan kesimpulan domisili responden dapat diketahui bahwa domisili responden menggunakan fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc di Semarang jumlah 34 orang atau 34% dari responden dan Luar semarang jumlah 64 orang atau 64% dari responden.

### C. Analisis Hasil Univariat

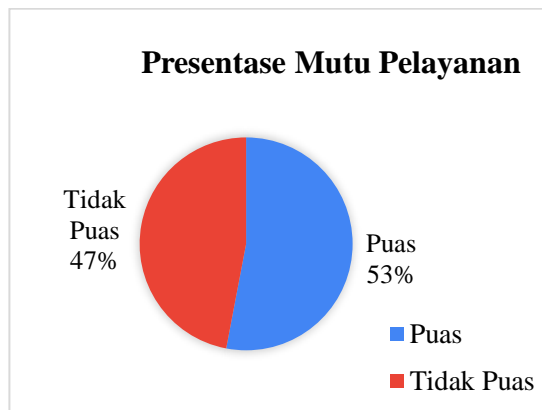
#### 1. Mutu Pelayanan

Hasil pengumpulan data diperoleh total responden sebanyak 100 pengguna fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc. Hasil tersebut kemudian dianalisis secara univariat berdasarkan mutu

pelayanan dalam penelitian ini diidentifikasi berdasarkan, Aktifitas penggunaan fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc. Hasil Mutu Pelayanan responden ditunjukkan pada tabel sebagai berikut ;

**Tabel 4.7**  
**Distribusi Proporsi Mutu Pelayanan Platform Telemedicine Halodoc menurut Responden (n=100)**

Mutu Pelayanan	F	(%)
Puas	53	53
Tidak Puas	47	47
Total	100	100



**Gambar 4.7 Presentase Mutu Pelayanan**

Secara total, distribusi proporsi mutu pelayanan fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc menurut responden dapat dilihat mutu pelayanan tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah menilai bahwa mutu pelayanan fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc telah termasuk baik dengan jumlah 15 pertanyaan responden dengan persentase sebesar 53 % dan tidak puas dengan 12 pertanyaan responden dengan presentase sebesar 47 % dari total 100 responden.

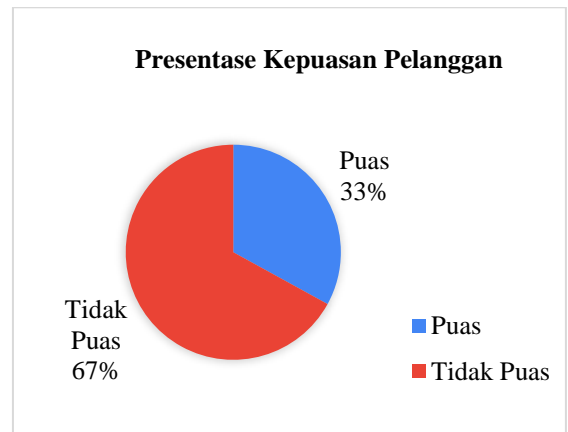
## 2. Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan dinilai oleh

responden berdasarkan 12 pertanyaan. Berikut merupakan tabel distribusi jawaban responden setiap pertanyaan variabel tingkat kepuasan.

**Tabel 4.8**  
**Distribusi Proporsi Kepuasan Pelanggan Platform Telemedicine Halodoc menurut Responden (n=100)**

Tingkat Kepuasan	F	(%)
Puas	33	33
Tidak Puas	67	67
Total	100	100



**Gambar 4.8 Presentase Kepuasan Pelanggan**

Secara total, distribusi proporsi tingkat kepuasan fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc menurut responden dapat dilihat pada kepuasan pelanggan tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah menilai bahwa kepuasan pelanggan fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc termasuk tidak baik dengan jumlah pertanyaan 12 responden dengan persentase sebesar 67% dan puas dari total 100 responden

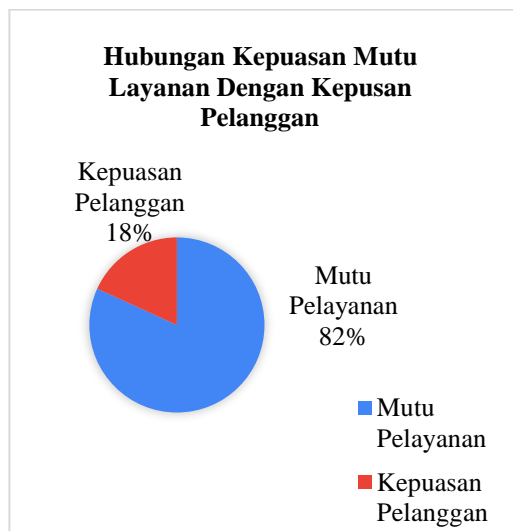
## D. Analisis Hasil Bivariat

Analisis bivariat masing-masing variabel untuk mencari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Hubungan mutu layanan dengan tingkat kepuasan

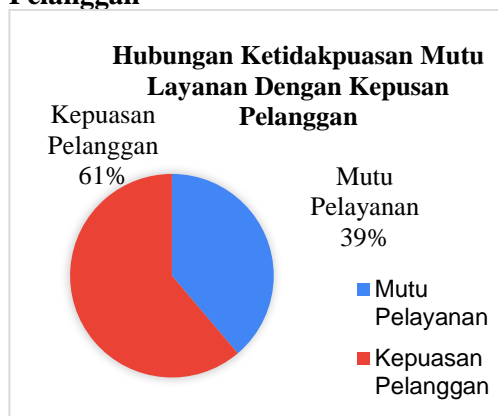
Analisis bivariat antara mutu pelayanan (variabel independen) dengan kepuasan (variabel dependen) ditunjukkan pada tabel 4.9 sebagai berikut.

**Tabel 4.9**  
**Hubungan mutu pelayanan dengan Kepuasan pelanggan pada pelayanan Platform telemedicine Halodoc**

Kepuasan Pelanggan	Mutu Pelayanan				Total		Nilai P Value
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	N	%	n	%	
Puas	2	81,	6	18,	3	10	0,000
	7	8	2	2	3	0	
Tidak Puas	2	38,	4	61,	6	10	*
	6	8	1	2	7	0	



**Gambar 4.9** Hubungan Kepuasan Mutu Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan



**Gambar 4.10** Hubungan Mutu Ketidakpuasan Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan

Dari hasil analisis hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan diperoleh jika mutu pelayanan baik, maka ada sebanyak 27 (81,8%) responden merasa puas, sedangkan jika mutu pelayanan kurang, maka ada 26 (38,8%) responden merasa puas. Hasil uji statistik didapatkan nilai p-value sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pada pelayanan platform telemedicine Halodoc.

## PEMBAHASAN

Hasil pembahasan penelitian mengenai “hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna platform telemedicine halodoc tahun 2022”. Setelah mendapatkan hasil penelitian yang disajikan dalam dua bentuk analisa data yaitu analisa univariat dan bivariat maka akan membahas mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan serta keterbatasan peneliti, selanjutnya dilakukan pembahasan sesuai tujuan khusus yang ingin diperoleh.

### A. Keterbatasan Penelitian

Dalam Penelitian ini memiliki keterbatasan – keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Penelitian ini menggunakan desain studi *cross sectional* yang hanya menggambarkan variabel independen dan dependen dalam waktu yang bersamaan, tidak ada *follow up*, serta hanya mencari hubungan antara variabel independen dan dependen.
2. Kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini hanya menghubungkan variabel yang diduga berhubungan dengan variabel dependen, sehingga masih banyak variabel yang ada di dalam kerangka teori yang tidak diteliti.
3. Platform telemedicine Halodoc tidak

kooperatif terhadap peneliti yang akan melakukan penelitian terhadap platform tersebut.

## B. Analisis Univariat

### 1. Gambaran Karakteristik Pengguna Fitur Konsultasi Halodoc

Dari hasil penelitian menunjukkan responden pengguna fitur konsultasi platform telemedicine Halodoc sebagian besar adalah bekerja (88%) dan berjenis kelamin perempuan (66%) dengan rentang usia 21-35 tahun (73%). Tingkat pendidikan responden mayoritas memiliki tingkat pendidikan tamatan SMA/Sederajat (44%) dengan tingkat penggunaan fitur konsultasi platform telemedicine Halodoc sebanyak  $\leq 3$  Kali (80%). Domisili koresponden paling banyak tinggal diluar wilayah semarang sebesar (64%).

Berdasarkan Penelitian sebelumnya terkait karakteristik pengguna telemedicine (7) menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan pengguna yang berusia kurang dari 25 tahun (39,8 %) dan berjenis kelamin perempuan (69,9 %). Tingkat pendidikan responden mayoritas memiliki pendidikan tinggi yaitu Tamat S1 sederajat atau lebih (81,3 %). Pekerjaan responden yang paling banyak adalah wiraswasta dengan persentase 42,7 % dan mayoritas memiliki pendapatan tinggi, yaitu lebih dari Rp 5.000.000,00 (55,3%). Domisili responden paling banyak tinggal di Jakarta (39,0 %). Aktivitas yang sering digunakan oleh responden adalah konsultasi dokter dan aplikasi

yang paling banyak digunakan adalah Halodoc (78,0 %).

Dari hasil penelitian dengan hasil penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa pengguna telemedicine dengan jenis kelamin perempuan mendominasi sebagai pengguna terbesar daripada pengguna berjenis kelamin laki-laki.. Aktivitas responden yang sering digunakan adalah fitur konsultasi dokter.

Perbedaan hasil penelitian dengan penelitian (7) adalah tingkat pendidikan responden mayoritas memiliki pendidikan tinggi yaitu tamat S1 sederajat atau lebih sedangkan hasil penelitian tingkat pendidikan SMA/Sederajat. Populasi pengambilan data penelitian, dalam penelitian ini populasi pengambilan data pada lingkup wilayah semarang dan sekitarnya dengan total responden 100 orang responden akan tetapi pada penelitian (7) dilakukan pengambilan data pada wilayah jabodetabek dengan total responden 246 orang responden dan pada penelitian ini tidak mengajukan pertanyaan terkait pendapatan reponden, berbeda dengan penelitian terdahulu mengajukan pertanyaan mengenai pendapatan reponden.

### 2. Gambaran Mutu Pelayanan Fitur Konsultasi Halodoc

Pelayanan pada dasarnya adalah suatu tindakan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan (need) dan keinginannya (demand) (Widadi & Wadji, 2015). Dari hasil penelitian gambaran mutu pelayanan fitur konsultasi Halodoc didapatkan bahwa berdasarkan setiap pertanyaan pada variabel mutu pelayanan mayoritas telah dinilai

baik dari hasil data yang diperoleh dengan total sebanyak 100 pengguna fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc dengan jumlah 15 pertanyaan dari 5 dimensi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan kepastian, Empati, Bukti Fisik yang berkaitan mutu pelayanan , dengan capaian persentase sebesar 53 % puas dan 47 % tidak puas dari total 100 orang responden.

Dari hasil penelitian (7) didapatkan hasil mutu pelayanan platform telehealth menurut responden menunjukkan bahwa mayoritas responden telah menilai bahwa mutu pelayanan platform telehealth Halodoc telah termasuk baik dengan hasil capaian persentase sebesar 81,7% dan persentase tidak baik sebesar 18,3% .dari jumlah 201 orang responden.

Dari hasil penelitian dengan hasil penelitian (7) dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc sangat baik hasil ini didapat dari hasil penelitian yang memperoleh hasil capaian 53 % responden mengatakan puas dengan jumlah 100 orang responden dan dari penelitian (7) mendapatkan hasil capaian 81,7% responden mengatakan puas terhadap mutu layanan koresponden dengan jumlah 201 orang responden.

Perbedaan hasil penelitian dengan penelitian (7) adalah jumlah pengambilan data penelitian yaitu 100 orang responden sedangkan untuk penelitian terdahulu yaitu 201 orang responden.

### 3. Gambaran Kepuasan Pelanggan Pengguna Fitur Konsultasi Halodoc

Kepuasan pelayanan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi (Kotler, 2000) Kepuasan memiliki hubungan yang kuat dengan niat penggunaan kembali (Oppong, 2016). Dari hasil penelitian gambaran kepuasan pelanggan pengguna fitur konsultasi Halodoc didapatkan bahwa berdasarkan setiap pertanyaan pada variabel kepuasan pelanggan pelayanan mayoritas telah dinilai tidak baik dari hasil data yang diperoleh dengan total sebanyak 100 pengguna fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc dengan jumlah 12 pertanyaan dari 4 dimensi yaitu layanan aplikasi halodoc, sikap dan respon, harga jasa, kemudahan fitur konsultasi dokter berkaitan kepuasan pelanggan dengan capaian persentase sebesar 33% puas dan 67 % tidak puas dari total 100 orang responden.

Dari hasil penelitian (7) didapatkan hasil kepuasan pelanggan platform telehealth menurut responden menunjukkan bahwa mayoritas responden telah menilai bahwa kepuasan platform telehealth Halodoc telah termasuk baik dengan hasil capaian persentase sebesar 84.6% dan persentase tidak baik sebesar 15,4% .dari jumlah 201 orang responden.

Dari hasil penelitian dengan hasil penelitian (7) dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc didapat dari hasil penelitian yang memperoleh hasil capaian 33 % responden mengatakan puas dengan jumlah 100 orang responden dan dari

penelitian (7) mendapatkan hasil capaian 81,7% responden mengatakan puas terhadap kepuasan pelanggan koresponden dengan jumlah 201 orang responden.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa masih ada aspek dimensi yang perlu ditingkatkan kembali sehingga, hasil yang didapat bisa lebih baik, pernyataan yang dinilai masih memiliki kepuasan rendah adalah pada pernyataan "Saya merasa puas layanan platform Halodoc dibandingkan dengan layanan kesehatan secara tatap muka" dimana masih terdapat responden yang menjawab tidak puas (25%) Hal tersebut menunjukkan bahwa beberapa responden masih merasa kurang puas dengan pelayanan fitur konsultasi platform telemedicine Halodoc dibandingkan pelayanan secara tatap muka sedangkan pada pernyataan "Saya puas dengan harga pada pelayanan platform Halodoc karena telah sesuai dan terjangkau" dimana masih terdapat responden yang menjawab tidak puas (22%) dan pada pernyataan "Dokter atau pemberi pelayanan platform Halodoc yang saya gunakan memberikan respon yang cepat" masih terdapat responden yang menjawab tidak puas (22%). Meskipun demikian, secara keseluruhan mayoritas kepuasan pelanggan pada pelayanan fitur konsultasi dokter platform telemedicine Halodoc termasuk puas. Aspek yang dapat ditingkatkan pada kepuasan pengguna platform telemedicine Halodoc adalah kepuasan pelanggan terkait dengan pelayanan platform telemedicine

Halodoc yang cepat dalam memberikan respon dan keterjangkauan harga sehingga hal tersebut perlu ditingkatkan kembali agar unsur kepuasan pelanggan menjadi lebih baik lagi.

### C. Analisa Bivariat

Analisis bivariat adalah mencari masing-masing variabel untuk ditemukan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Dari hasil hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pengguna platform telemedicine Halodoc. Hasil didapatkan bahwa mutu pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan setelah dikontrol oleh dua variabel dengan hasil uji statistik didapatkan nilai p-value sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) yang menunjukkan bahwa jika mutu pelayanan yang baik maka tingkat kepuasan akan baik pula.

Dari hasil analisis hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan diperoleh jika mutu pelayanan baik, maka ada sebanyak 27 (81,8%) responden merasa puas sedangkan jika mutu pelayanan kurang, maka ada 26 (38,8%) responden merasa puas. Hasil uji statistik didapatkan nilai p-value sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pada pelayanan fitur konsultasi dokter platform telemedicine Halodoc.

Dari hasil penelitian (7) didapatkan analisis hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan diperoleh jika mutu pelayanan baik, maka ada sebanyak 187 (93%) responden merasa puas, sedangkan jika mutu pelayanan kurang, maka ada 21 (46,7%)

responden merasa puas. Hasil uji statistik didapatkan nilai p-value sebesar 0,001 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pada pelayanan platform telehealth.

Dari hasil penelitian dengan hasil penelitian (7) dapat disimpulkan bahwa bahwa mutu pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan, dari hasil penelitian menggunakan uji statistik nilai p-value sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ), maka ada sebanyak 27 (81,8%) responden merasa puas, sedangkan jika mutu pelayanan kurang, maka ada 26 (38,8%) responden merasa puas sedangkan dari hasil penelitian menggunakan uji statistik p-value sebesar 0,001 ( $< 0,15$ ) maka ada sebanyak 187 (93%) responden merasa puas, sedangkan jika mutu pelayanan kurang, maka ada 21 (46,7%) responden merasa puas.

## SIMPULAN

### A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah dari hasil penelitian 100 orang responden dengan 15 pertanyaan mengenai mutu layanan dan 12 mengenai kepuasan pelanggan dengan total 27 pertanyaan pada pengguna fitur konsultasi dokter platform telemedicine halodoc disimpulkan bahwa mutu layanan memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil yang signifikan antara lain :

1. Mayoritas responden merupakan pengguna yang berusia dengan rentang usia  $\leq 35$  tahun (98%) dan

berjenis kelamin perempuan (66%) dengan tingkat pendidikan responden mayoritas memiliki pendidikan tamatan SMA/Sederajat (44%) dan sebagian besar mayoritas adalah bekerja (88%) domisili responden paling banyak tinggal diluar wilayah semarang sebesar (64%) dan tingkat penggunaan fitur konsultasi dokter platform telemedicine Halodoc sebanyak  $\leq 3$  Kali (81%).

2. Hasil responden merasa telah mendapatkan mutu pelayanan baik dengan capaian persentase sebesar 53 % dan kepuasan pelanggan dengan capaian persentase sebesar 33% mengatakan puas terhadap fitur konsultasi dokter platform telemedicine Halodoc.
3. Terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pada pelayanan platform telehealth dengan p-value sebesar 0,000 ( $< 0,05$ ) dimana mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

## SARAN

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara mutu dengan kepuasan sebanyak 187 (93%) responden merasa puas, sedangkan jika mutu pelayanan kurang, maka ada 21 (46,7%) responden merasa puas sehingga perlu adanya upaya peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan agar dapat meningkatkan Oleh karena itu, saran yang dapat diberikan sebagai berikut.

1. Bagi pemerintah
  - a. Diharapkan pemerintah dapat menyusun peraturan, standar, dan pedoman/panduan dalam penyelenggaraan pelayanan

platform telemedicine sehingga dapat meningkatkan keamanan pelayanan dan meningkatkan minat masyarakat terhadap pemanfaatan platform telemedicine .

- b. Meningkatkan dan mengembangkan kerja sama platform telemedicine dengan fasilitas kesehatan milik pemerintah seperti rumah sakit, puskesmas, laboratorium, dan lainnya dari pusat hingga ke daerah, utamanya daerah yang sulit diakses secara geografis sehingga dapat meningkatkan keterjangkauan pelayanan kesehatan.

## 2. Bagi penyedia platform telemedicine Halodoc

Meskipun secara keseluruhan pelayanan platform telemedicine Halodoc telah dinilai memiliki kualitas yang baik, namun masih terdapat beberapa pertanyaan yang dinilai kurang oleh beberapa responden yang meliputi :

- a. Pada aspek layanan platform halodoc masih belum terpenuhi sehingga diharapkan penyedia platform telemedicine dapat melakukan survei kebutuhan pelanggan guna mengembangkan aplikasi dengan memperluas dan meningkatkan jenis pelayanan selain itu, dalam penegakan diagnosa dapat dikembangkan pula dengan rekam medis pasien dari fasilitas pelayanan kesehatan agar data riwayat pengguna bisa terintegrasi.

- b. Pada aspek harga dan jasa pelanggan terkait dengan harga pada pelayanan platform telemedicine sehingga diharapkan penyedia pelayanan platform telemedicine memberikan pemilihan metode pembayaran yang mudah dan aman serta bekerja sama dengan asuransi dan perusahaan terkait pembayaran dengan penetapan tarif layanan yang ekonomis mudah dijangkau oleh masyarakat.

- c. Pada aspek sikap dan respon yaitu dokter/ pemberi pelayanan platform telemedicine yang kurang cepat dalam menjawab respon sehingga diharapkan penyedia pelayanan platform telemedicine dapat memberikan pelatihan atau sosialisasi pentingnya service excellent kepada dokter atau pemberi pelayanan.

## 3. Bagi masyarakat

- a. Masyarakat agar lebih berperan aktif dalam pemanfaatan pelayanan platform telemedicine untuk perkembangan pelayanan platform telemedicine dimasa yang akan datang.
- b. Masyarakat lebih berpartisipasi untuk memberikan masukan terkait kebutuhan dan mutu pelayanan yang diberikan oleh platform telemedicine.

## 4. Bagi penelitian selanjutnya :

- a. Penelitian ini masih bersifat umum dan belum menjelaskan secara spesifik mengenai jenis pelayanan dengan kasus atau keluhan penyakit tertentu sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat

- menggunakan pendekatan berdasarkan kasus atau keluhan penyakit tertentu
- b. Penelitian ini hanya menggunakan fitur konsultasi dokter untuk menilai hubungan mutu pelayanan

dengan kepuasan pelanggan sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperkaya dan mengembangkan variabel-variabel didalamnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Sari GG, Wirman W. Telemedicine sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemic COVID 19 di Indonesia. *J Komun.* 2021;15(1):43–54.
2. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 20 tahun 2019 tentang penyelenggaraan pelayanan. 2019;
3. Santoso BS, Rahmah M, Setiasari T, Puji S. Perkembangan dan masa depan telemedika di indonesia. *Res Gate [Internet].* 2015;2(100):8. Tersedia pada:  
[https://www.researchgate.net/profile/Budi\\_Santoso28/publication/281497363\\_PERKEMBANGAN\\_DAN\\_MASA\\_DEPAN\\_TELEMEDIKA\\_DI\\_INDONESIA/links/55eb90cf08ae3e1218469f85/PERKEMBANGAN-DAN-MASA-DEPAN-TELEMEDIKA-DI-INDONESIA.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Budi_Santoso28/publication/281497363_PERKEMBANGAN_DAN_MASA_DEPAN_TELEMEDIKA_DI_INDONESIA/links/55eb90cf08ae3e1218469f85/PERKEMBANGAN-DAN-MASA-DEPAN-TELEMEDIKA-DI-INDONESIA.pdf)
4. APJII B. Apjii [Internet]. Vol. 74, Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2020. hal. 1. Tersedia pada:  
<https://apjii.or.id/content/read/104/503/BULETIN-APJII-EDISI-74---November-2020>
5. Herwando H, Sitompul TH. Evaluasi Manfaat Penerapan Telemedicine di Negara Kepulauan: Systematic Literature Review. *Indones Heal Inf Manag J.* 2021;9(2):91–101.
6. Cover halodoc - Bab1 - 1215071sc-p.pdf.
7. Indonesia U, Chabibah ANUR, Masyarakat FK, Studi P, Kesehatan I, Studi K, et al. LOYALITAS PENGGUNA PLATFORM TELEHEALTH SELAMA. 2021;
8. Yulianto AR. Tinjauan Pengaruh

- Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *J Ekon.* 2018;20(2):241–58.
9. Indonesia C-DI. Kepuasan dan. 2020.
  10. Anwar A. Aspek Hukum Penggunaan Telemedicine. *Fiki* 2013. 2013;