



UNIVERSITAS ANDALAS

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN APLIKASI

***TELEMEDICINE* DI DKI JAKARTA PADA MASA**

PANDEMI COVID-19

Oleh :

NABEELA QURRATU AINI

No. BP. 1811213010

Pembimbing I : Kamal Kasra, SKM, MQIH, Ph.D

Pembimbing II : Dr. Syafrawati, SKM, M.CommHealth, Sc.

Diajukan Sebagai Pemenuhan Syarat Untuk Mendapatkan

Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2022

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Juli 2022

NABEELA QURRATU AINI, NO.BP. 1811213010

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN APLIKASI
TELEMEDICINE DI DKI JAKARTA PADA MASA PANDEMI COVID-19**

xiii + 95 halaman, 25 tabel, 15 gambar, 8 lampiran

ABSTRAK

Tujuan Penelitian

Jumlah kunjungan *telemedicine* di masa pandemi COVID-19 terus mengalami peningkatan yang sangat pesat. Namun, masih ditemukan 53,3% pengguna yang merasa tidak puas dengan layanan aplikasi *telemedicine*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pengguna layanan aplikasi *telemedicine* pada masa pandemi COVID-19.

Metode

Kepuasan pengguna diukur menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Jenis penelitian kuantitatif dengan desain studi *cross-sectional*. Populasi pengguna layanan *telemedicine* di DKI Jakarta pada masa pandemi COVID-19 dengan sampel sebanyak 358 pengguna menggunakan teknik pengambilan *quota sampling* tidak terkontrol. Instrumen penelitian adalah kuesioner *online* (*google form*). Pengolahan data menggunakan analisis univariat, analisis bivariat (uji *chi-square*), dan analisis multivariat (regresi logistik).

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 52% pengguna puas terhadap layanan aplikasi *telemedicine*. Hasil bivariat menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara isi ($p=0,000$), ketepatan ($p=0,000$), tampilan ($p=0,000$), kemudahan penggunaan ($p=0,000$), dan ketepatan waktu ($p=0,000$) dengan kepuasan pengguna. Hasil multivariat menunjukkan variabel isi paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna dengan nilai $POR = 4,724$ ($p=0,000$).

Kesimpulan

Terdapat hubungan yang signifikan antara isi, ketepatan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu dengan kepuasan pengguna. Isi merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna. Diharapkan isi pada aplikasi *telemedicine* dapat terus dikembangkan dan dilengkapi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Daftar Pustaka : 89 (1988-2022)

Kata kunci : isi, kepuasan pengguna, layanan *telemedicine*

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Undergraduate Thesis, July 2022

NABEELA QURRATU AINI, NO. BP. 1811213010

**ANALYSIS OF SATISFACTION OF TELEMEDICINE APPLICATION
SERVICES IN DKI JAKARTA DURING THE COVID-19 PANDEMIC**

xiii + 95 pages, 25 tables, 15 pictures, 8 appendices

ABSTRACT

Objective

The number of telemedicine visits during the COVID-19 pandemic continues to increase very rapidly. However, 53.3% of users were still found to be dissatisfied with the telemedicine application service. The purpose of this study was to analyze factors related to user satisfaction with telemedicine application services during the COVID-19 pandemic.

Method

User satisfaction was measured using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model. This type of research was quantitative with a cross-sectional study design. The population of telemedicine service users in DKI Jakarta during the COVID-19 pandemic with a sample of 358 users used uncontrolled quota sampling techniques. The research instrument was an online questionnaire (google form). Data processing used univariate analysis, bivariate analysis (chi-square test), and multivariate analysis (logistic regression).

Results

The results showed that 52% of users were satisfied with the telemedicine application service. Bivariate results showed that there was a significant relationship between content ($p=0.000$), accuracy ($p=0.000$), appearance ($p=0.000$), ease of use ($p=0.000$), and timeliness ($p=0.000$) with user satisfaction. Multivariate results showed that the content variable most dominantly affects user satisfaction with a POR value = 4.724 ($p = 0.000$).

Conclusion

There was a significant relationship between content, accuracy, format, ease of use, and timeliness with user satisfaction. Content was the most dominant variable affecting user satisfaction. It was hoped that the contents of the telemedicine application can continue to be developed and equipped according to user needs.

References : 89 (1988-2022)

Keywords : content, telemedicine services, user satisfaction