



UNIVERSITAS ANDALAS

**HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK PENGGUNA DAN
PEMILIHAN PLATFORM APLIKASI TELEKONSULTASI
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
TELEMEDICINE DI SUMATERA BARAT**



Oleh :

SUCI DWI ANANDA

No. BP. 1711213044

Pembimbing I : dr. Adila Kasni Astiena.,MARS

Pembimbing II : Ahmad Hidayat.,SKM.,MPH

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG, 2022

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Juni 2022

SUCI DWI ANANDA, No. BP. 1711213044

**HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK PENGGUNA DAN PEMILIHAN
PLATFORM APLIKASI TELEKONSULTASI DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN *TELEMEDICINE* DI SUMATERA
BARAT**

xi + 94 halaman, 23 tabel, 30 gambar, 7 lampiran

ABSTRAK

Tujuan

Keputusan pengguna dalam memilih aplikasi telekonsultasi tidak diketahui meskipun terjadi peningkatan jumlah pengguna pada masa pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aplikasi yang dipilih, karakteristik dan kepuasan pengguna serta hubungan antara karakteristik pengguna dan pemilihan aplikasi dengan tingkat kepuasan pengguna di Sumbar.

Metode

Penelitian ini adalah *cross-sectional* survei dengan metode kuantitatif. Populasi penelitian adalah pengguna aplikasi telekonsultasi di Sumbar dengan total sampel 71 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Variabel dependen penelitian adalah kepuasan dengan variabel independen karakteristik pengguna dan pemilihan aplikasi dengan analisis uji non parametrik *kruskall wallis*.

Hasil

Mayoritas responden berusia 21-30 tahun, perempuan, pendidikan D3/S1/Keatas, mahasiswa, menggunakan asuransi BPJS Kesehatan dan tinggal di Padang. Aplikasi yang paling banyak digunakan adalah Halodoc (50,7%). Tingkat Kepuasan tertinggi adalah responden pengguna aplikasi JKN Mobile (50%). Analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara pekerjaan dan usia dengan kepuasan, serta tidak terdapat hubungan antara pemilihan aplikasi dengan kepuasan.

Kesimpulan

Aplikasi yang paling banyak digunakan adalah Halodoc, dan tingkat kepuasan tertinggi adalah pengguna JKN Mobie. Terdapat hubungan yang bermakna antara karakteristik usia dan pekerjaan dengan kepuasan, serta tidak terdapat hubungan antara pemilihan aplikasi dan kepuasan pengguna.

Daftar Pustaka : 53 (2016-2022)

Kata Kunci : Telemedicine, Aplikasi Kesehatan, Kepuasan

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Juni 2022

SUCI DWI ANANDA, No. BP. 1711213044

***THE RELATIONSHIP BETWEEN USER CHARACTERISTICS AND
SELECTION OF TELECONSULTATION APPS PLATFORM WITH USER
SATISFACTION LEVEL OF TELEMEDICINE IN WEST SUMATERA***

xi + 94 pages, 23 tables, 30 pictures, 7 lampiran

ABSTRACT

Objectives

User decisions in choosing teleconsultation apps were unknown despite an increased number of users during Covid-19. This study aims to determine the selected teleconsultation app, characteristics and user satisfaction, and the relationship between user characteristics and the selected teleconsultation app with user satisfaction in Sumbar.

Method

This research was a cross-sectional survey with quantitative methods. Research population was users of teleconsultation apps in Sumbar with 71 respondents, using accidental sampling technique. Dependent variable was satisfaction and independent variable was user characteristics and app selection, which used non-parametric Kruskal Wallis test.

Results

Majority of respondents were aged 21-30 years, women, D3/S1/high, students, use BPJS insurance, and live in Padang. The most used application was Halodoc (50.7%). The highest level of satisfaction was among respondents who used JKN Mobile (50%). Statistical analysis showed that there is a significant relationship between occupation and age with user satisfaction, and there is no relationship between application selection and user satisfaction

Conclusion

The most used application was Halodoc, and the highest level of satisfaction was among respondents who used JKN Mobile. There is a significant relationship between age and job characteristics with user satisfaction, and there is no relationship between application selection and user satisfaction.

References : 53 (2016-2022)

Key Words : Telemedicine, Health Apps, Satisfaction