

TESIS

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI PEMANFAATAN LAYANAN
TELEMEDICINE PADA PESERTA JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL DI FASILITAS
KESEHATAN TINGKAT PERTAMA KABUPATEN
MUSI RAWAS**



OLEH

**NAMA : SALESIKA
NIM : 10012682024020**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

TESIS

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN LAYANAN *TELEMEDICINE* PADA PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA KABUPATEN MUSI RAWAS

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar (S2)
Magister Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



OLEH

**NAMA : SALESIKA
NIM : 10012682024020**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S2)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN LAYANAN *TELEMEDICINE* PADA PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA KABUPATEN MUSI RAWAS

TESIS

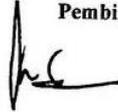
Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar
Magister Kesehatan Masyarakat (M.K.M)

OLEH

NAMA : SALESIKA
NIM : 10012682024020

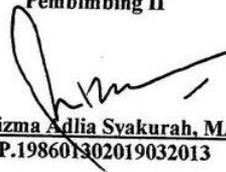
Palembang, November 2021

Pembimbing I



Dr. Rico Januar Sitorus, S.K.M., M.Kes (Epid)
NIP.198101212003121002

Pembimbing II



Dr.dr. Rizma Adlia Svakurah, MARS
NIP.198601302019032013

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya




Dr. Haniarti, S.K.M., M.K.M
NIP. 197606092002122001

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Tesis dengan judul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Layanan *Telemedicine* pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kabupaten Musi Rawas" telah dipertahankan di hadapan Panitia Sidang Ujian Tesis Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 22 November 2021 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Sidang Ujian Tesis Program Studi Magister (S2) Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Palembang, 22 November 2021

Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis

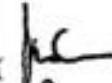
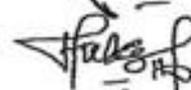
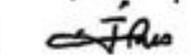
Ketua:

1. Dr. Nur Alam Fajar, S.Sos, M.Kes., AIFO
NIP. 196901241993031003

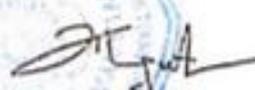
()

Anggota:

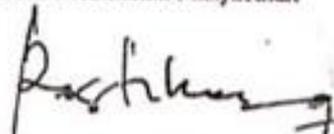
1. Dr. Rico Januar Sitorus, S.K.M., M.Kes (Epid)
NIP. 198101212003121002
2. Dr.dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS
NIP. 198601302019032013
3. Dr.dr. M. Zulkarnain, M.Med.Sc, PKK
NIP. 196109031989031002
4. Dr. Yandrizal, S.K.M., M.Kes
NIP. 196705201989031023

()
()
()
()

Mengetahui,
Dehan Fakultas Kesehatan Masyarakat



Dr. Mitnaparti, S.KM, M.KM
NIP. 197606092002122001

Koordinator Program Studi
S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat


Dr. Rostika Floen, S.Kep, M.Kes
NIP. 197109271994032004

ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECT TELEMEDICINE SERVICE UTILIZATION ON NATIONAL HEALTH ASSURANCE MEMBER IN FIRST LEVEL HEALTH FACILITIES OF MUSI RAWAS REGENCY

Scientific Article in the form of post-graduate thesis, November 2021

Salesika, under guidance of Rico Januar Sitorus and Rizma Adlia Syakurah
88 pages, 32 tables, 3 figures, and attachment

ABSTRACT

Introduction: Health service through undirect contact/telemedicine can be a solution for national health assurance (JKN) member to get health service in first level health facilities (FKTP) during COVID-19 pandemic. But in reality the utilization of telemedicine in FKTP still low if compare with physical contact. This research aims to know the scope of benefit of telemedicine service utilization by JKN member in accessing health service in Musi Rawas Regency's FKTP.

Methods: This is quantitative research with cross-sectional design. The sample of this research is JKN member who are registered in FKTP in Musi Rawas Regency which fulfil the inclusion criteria. The way of getting sample is non-probability sampling. With the specific sampling method of consecutive sampling by using questionnaire which is disseminated virtually and directly.

Result: From 417 respondents we found 73,9% member didn't use telemedicine service in FKTP in Musi Rawas Regency. Bivariate analysis showed some variables which has correlation with telemedicine service in JKN member in FKTP in Musi Rawas Regency. They were trust, education, duration to health service, JKN membership category, health officers' behaviour, socialization, use of cellular phone, and access of internet. Multivariate analysis showed if socialization and trust variables have significant correlation and became dominant factor (OR: 53,3).

Discussion: The variables that have a significant relationship are trust and socialization JKN members which did not believe in telemedicine service have chance 53,3 times bigger to did not use telemedicine service and JKN members who do not receive socialization have a 7.16 times bigger to did not use telemedicine service

Keywords: JKN, telemedicine, undirect contact, FKTP, COVID-19

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PEMANFAATAN LAYANAN *TELEMEDICINE* PADA PESERTA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI FASILITAS KESEHATAN
TINGKAT PERTAMA KABUPATEN MUSI RAWAS**
Karya Tulis Ilmiah Berupa Tesis, November 2021

Salesika, dibimbing oleh Rico Januar Sitorus, Rizma Adlia Syakurah
88 halaman, 32 tabel, 3 gambar, lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan Kesehatan melalui kontak tidak langsung/telemedicine dapat menjadi solusi bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dimasa pandemi COVID-19. Tetapi, pada kenyataannya pemanfaatan *telemedicine* di FKTP masih rendah dibandingkan dengan pelayanan kontak langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cakupan pemanfaatan penggunaan layanan *telemedicine* oleh peserta JKN dalam mengakses pelayanan kesehatan pada FKTP di Kabupaten Musi Rawas.

Metode Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian ini adalah peserta JKN yang terdaftar di FKTP di Kabupaten Musi Rawas yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* yaitu *consecutive sampling* menggunakan kuesioner yang disebarakan secara *online* maupun *offline*.

Hasil: Dari 417 responden didapatkan 73,9% tidak memanfaatkan pelayanan *telemedicine* di FKTP kabupaten Musi Rawas. analisis bivariat menunjukkan Variabel yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan *telemedicine* pada peserta JKN di FKTP Kabupaten Musi Rawas adalah kepercayaan, pendidikan, lamanya waktu tempuh ke pelayanan kesehatan, segmen kepesertaan JKN, perilaku petugas kesehatan, sosialisasi, penggunaan telepon seluler, dan mengakses internet. Hasil analisis multivariat didapatkan variabel sosialisasi dan kepercayaan memiliki hubungan yang signifikan dan kepercayaan merupakan variabel dominan OR 53,3 (95% CI:23,55-120,64).

Kesimpulan: Variabel yang memiliki hubungan bermakna adalah kepercayaan dan sosialisasi. Peserta JKN yang tidak percaya terhadap layanan *telemedicine* memiliki peluang 53,31 kali lebih besar untuk tidak memanfaatkan layanan *telemedicine* dan peserta JKN yang tidak mendapat sosialisasi memiliki peluang 7,16 kali lebih besar untuk tidak memanfaatkan layanan *telemedicine*.

Kata kunci : JKN, *telemedicine*, kontak tidak langsung, FKTP, COVID-19

HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salesika
NIM : 10012682024020
Judul Tesis : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Layanan Telemedicine pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kabupaten Musi Rawas

Menyatakan bahwa Laporan Tesis saya merupakan hasil karya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam Tesis ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.



Palembang, November 2021



Salesika
NIM. 10012682024020

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

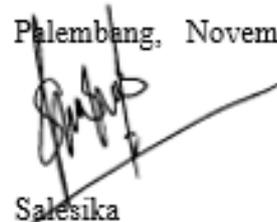
Yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salesika
NIM : 10012682024020
Judul Tesis : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Layanan Telemedicine pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kabupaten Musi Rawas

Memberikan izin kepada Pembimbing dan Universitas Sriwijaya untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik apabila dalam waktu 1 (satu) tahun tidak mempublikasikan karya penelitian saya. Dalam kasus ini saya setuju untuk menempatkan Pembimbing sebagai penulis korespondensi (*Corresponding author*)

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun

Palembang, November 2021



Salesika
NIM. 10012682024020

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

لَا حَوْلَ وَلَا قُوَّةَ إِلَّا بِاللَّهِ الْعَلِيِّ الْعَظِيمِ

"Tiada daya dan upaya kecuali dengan kekuatan Allah yang maha tinggi lagi maha agung."

حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ نِعْمَ الْمَوْلَى وَنِعْمَ النَّصِيرُ

وَلَا حَوْلَ وَلَا قُوَّةَ إِلَّا بِاللَّهِ الْعَلِيِّ الْعَظِيمِ

Cukuplah Allah sebagai tempat diri bagi kami, sebaik-baiknya pelindung dan sebaik-baiknya penolong kami.

Tidak ada daya dan tidak ada kekuatan kecuali dengan pertolongan Allah yang Maha Tinggi lagi Maha Agung,

Tesis Ini Kupersembahkan Untuk:

Suamiku, Mamaku, Anak-Anakku (Faiz-Aliyah-Qiana) yang menjadikanku semangat dengan memberikan doa, dukungan dan motivasi selama penyusunan tesis

Almamater Program Studi S2 IKM UNSRI

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas Karunia dan Hidayah-Nya penyusunan tesis dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Layanan *Telemedicine* pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kabupaten Musi Rawas”** ini dapat terselesaikan. Tesis ini merupakan salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan Program Magister pada Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat di Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya.

Penyelesaian penelitian, proses penulisan dan penyelesaian tesis ini dapat berjalan baik karena adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankan penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
3. Dr. Rostika Flora, S.Kep., M.Kes selaku Koordinator Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya
4. Dr.rer.med.H.Hamzah Hasyim, S.K.M., M.K.M selaku pembimbing akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
5. Dr. Rico Januar Sitorus, S.K.M., M.Kes (Epid) selaku Pembimbing I dalam penyusunan Tesis.
6. Dr.dr Rizma Adlia Syakurah, MARS selaku selaku Pembimbing II dalam penyusunan Tesis.
7. Dr. Nur Alam Fajar, M.Kes., AIFO, Dr. dr. H.M Zukarnain M.Med Sc.PKK, Dr. Yandrizal, S.K.M., M.Kes selaku Dewan Penguji Tesis atas saran dan kritiknya yang membangun.

8. Apt. Harry Nurdiansyah, S.si, selaku Kepala BPJS Kesehatan Cabang Lubuklinggau. Terimakasih atas izin yang diberikan untuk melakukan penelitian di Wilayah Kerja Kabupaten Musi Rawas beserta seluruh teman-teman di BPJS Kesehatan atas dukungan dan motivasinya
9. Seluruh dosen pengajar, staf tata usaha, dan pegawai di Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
10. Teman – teman Program S-2 Fakultas Kesehatan Masyarakat angkatan 2020 terima kasih atas kebersamaan, semangat, bantuan dan informasinya.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam kelancaran penyusunan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan, Program Ilmu Kesehatan Masyarakat, institusi tempat dilakukannya penelitian serta setiap pihak yang membaca.

Lubuklinggau, 22 November 2021

Salesika

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Salesika
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 12 Desember 1983
Agama : Islam
Alamat Rumah : Griya Pasar Ikan Jl. Merbau Blok AA No.6
Kel. Simpang Periuk Kota Lubuklinggau
Nomor Telepon : 08117351212
Email : salesika12@gmail.com
Nama Orang Tua
Ibu : Hj. Siti Aminah
Ayah : H. Buyung Basir (Alm)
Nama Suami : Muhammad Yulianto, S.K.M, M.K.M
Nama Anak : Muhammad Faiz Ash Subhi
Aliyah Izzatunnisa
Qiana Maisya Karimah
Pekerjaan : Pegawai BPJS Kesehatan

Riwayat Pendidikan
1990 – 1996 : SD Negeri 255 Palembang
1996 – 1999 : SMP Negeri 3 Palembang
1999 – 2002 : SMA Plus Negeri 17 Palembang
2002 – 2007 : Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya
2020 – 2021 : Program Studi S-2 Ilmu Kesehatan Masyarakat
Bidang Kajian Utama Administrasi dan Kebijakan
Kesehatan Universitas Sriwijaya

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	I
HALAMAN PERSETUJUAN	II
ABSTRACT	III
ABSTRAK	IV
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS	V
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	VI
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	X
DAFTAR ISI	XI
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR GAMBAR	XIV
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	5
1.3 TUJUAN	6
1.3.1 TUJUAN UMUM	6
1.3.2 TUJUAN KHUSUS	6
1.4 MANFAAT PENELITIAN	7
1.4.1 BAGI INSTITUSI	7
1.4.2 BAGI PENELITI	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 <i>TELEMEDICINE</i>	8
2.1.1 DEFINISI	8
2.1.2 <i>TELEMEDICINE</i> DI INDONESIA	8
2.1.3 PEMANFAATAN <i>TELEMEDICINE</i> PADA PROGRAM JKN	9
2.2 JAMINAN KESEHATAN NASIONAL	9
2.2.1 PENGERTIAN JKN	9
2.2.3 KEPESERTAAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL	9
2.3 KAPITASI BERBASIS KINERJA (KBK)	10
2.4. ANGKA KONTAK (AK)	10
2.5 PELAYANAN KONTAK TIDAK LANGSUNG PADA FKTP	10
2.6 FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA (FKTP) PESERTA JKN	11
2.7 TEORI PEMANFAATAN LAYANAN KESEHATAN	12

2.8 KERANGKA TEORI.....	14
2.10 KERANGKA KONSEP.....	16
2.11 HIPOTESIS PENELITIAN.....	17
2.12 VARIABEL PENELITIAN.....	18
2.13 PENELITIAN TERDAHULU.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 JENIS PENELITIAN.....	27
3.2 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN.....	27
3.3 POPULASI DAN SAMPEL.....	27
3.3.1 POPULASI.....	27
3.3.2 SAMPEL.....	27
3.4 KRITERIA INKLUSI DAN KRITERIA EKSKLUSI.....	29
3.4.1 KRITERIA INKLUSI.....	29
3.4.2 KRITERIA EKSKLUSI.....	29
3.5 DEFINISI OPERASIONAL.....	30
3.6 CARA PENGUMPULAN DATA.....	35
3.6.1 DATA PRIMER.....	35
3.6.2 DATA SEKUNDER.....	35
3.7 PENGOLAHAN DATA.....	35
3.8 ANALISIS DATA.....	37
3.8.1 ANALISIS UNIVARIAT.....	37
3.8.2 ANALISIS BIVARIAT.....	37
3.9 KERANGKA OPERASIONAL.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	39
4.2 HASIL PENELITIAN.....	39
4.2.1 ANALISIS UNIVARIAT.....	39
4.2.2 ANALISIS BIVARIAT.....	43
4.2.3 ANALISIS MULTIVARIAT.....	56
4.3. PEMBAHASAN.....	68
4.4 KETERBATASAN PENELITIAN.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 KESIMPULAN.....	85
5.2 SARAN.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2. Definisi Operasional.....	30
Tabel 3. Distribusi Pemanfaatan <i>Telemedicine</i>	40
Tabel 4. Distribusi Karakteristik Demografi Responden	40
Tabel 5. Distribusi Variabel Penelitian	41
Tabel 6. Hubungan antara Umur dengan Pemanfaatan <i>Telemedicine</i>	43
Tabel 7. Hubungan antara Jenis Kelamin dengan	44
Tabel 8. Hubungan antara Kepercayaan dengan Pemanfaatan <i>Telemedicine</i>	45
Tabel 9. Hubungan antara Pendidikan dengan Pemanfaatan <i>Telemedicine</i>	46
Tabel 10. Hubungan Antara Pekerjaan Dengan Pemanfaatan <i>Telemedicine</i>	47
Tabel 11. Hubungan antara penghasilan keluarga dengan Pemanfaatan <i>Telemedicine</i>	47
Tabel 12. Hubungan antara Lamanya Waktu Tempuh dengan Pemanfaatan <i>Telemedicine</i>	48
Tabel 13. Hubungan antara Segmen Kepesertaan JKN dengan Pemanfaatan <i>Telemedicine</i>	49
Tabel 14. Hubungan antara perilaku petugas kesehatan dengan pemanfaatan <i>telemedicine</i>	50
Tabel 15. Hubungan antara persepsi sakit dengan pemanfaatan <i>telemedicine</i>	51
Tabel 16. Hubungan Antara Diagnosa Penyakit Dengan Pemanfaatan <i>Telemedicine</i>	52
Tabel 17. Hubungan Antara Sosialisasi Dengan Pemanfaatan <i>Telemedicine</i>	53
Tabel 18. Hubungan Antara Penggunaan Telepon Seluler Dengan Pemanfaatan <i>Telemedicine</i>	54
Tabel 19. Hubungan Antara Mengakses Internet Dengan Pemanfaatan <i>Telemedicine</i>	55
Tabel 20. Seleksi Bivariat.....	56
Tabel 21. Model Awal.....	57
Tabel 22. Pengeluaran Variabel Jenis Kelamin	58
Tabel 23. Pengeluaran Variabel Umur	59
Tabel 24. Pengeluaran Variabel Akses Internet	60
Tabel 25. Pengeluaran Variabel Penghasilan	61
Tabel 26. Pengeluaran Variabel Penggunaan Telepon Seluler	61
Tabel 27. Pengeluaran Variabel Waktu Tempuh	62
Tabel 28. Pengeluaran Variabel Perilaku Petugas Kesehatan	63
Tabel 29. Pengeluaran Variabel Pekerjaan	63
Tabel 30. Pengeluaran Variabel Segmen JKN	64
Tabel 31. Pengeluaran Variabel Diagnosa Penyakit	65
Tabel 32. Model Akhir	66
Tabel 33. Model <i>Summary</i>	67

DAFTAR GAMBAR

gambar 1 Kerangka Teori Menurut Andersen	14
gambar 2 Kerangka Teori Menurut Green	15
gambar 3. Kerangka Konsep	16
gambar 4. Kerangka Operasional	38

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

AK	: Angka Kontak
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BPS	: Badan Pusat Statistik
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KBK	: Kapitasi Berbasis Kinerja
PBPU	: Pekerja Bukan Penerima Upah
PPU	: Pekerja Penerima Upah
PPUBU	: Pekerja Penerima Upah Badan Usaha
RPPT	: Rasio Peserta Prolanis Terkendali
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
STR	: Surat Tanda Registrasi
UMR	: Upah Minimum Regional

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi dari setiap manusia yang harus selalu dijaga. Sebagaimana tertuang dalam deklarasi universal hak asasi manusia pasal 25 yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak atas taraf kehidupan yang memadai untuk kesehatan, kesejahteraan dirinya dan keluarganya. hak akan kesehatan dinyatakan juga dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 pasal 28H yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat. Negara dalam hal ini juga telah mengeluarkan Undang-Undang (UU) Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan dimana pada pasal 4 BAB III tentang hak dan kewajiban warga negara menyebutkan bahwa setiap individu mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses dan sumber daya di bidang Kesehatan

Pemerintah Indonesia pun telah melindungi kesehatan warga negaranya yang telah disahkan dalam UU Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Didalam naskah SJSN disebutkan bahwa salah satu program pemerintah yang bertujuan untuk memberikan kepastian jaminan kesehatan secara menyeluruh untuk semua rakyat Indonesia adalah JKN. JKN bersifat wajib bagi seluruh penduduk Indonesia, bertujuan agar penduduk Indonesia dapat hidup sehat, produktif dan sejahtera. JKN sendiri merupakan jaminan sosial yang memberikan pemenuhan kebutuhan dasar serta jaminan pemeliharaan biaya kesehatan yang diselenggarakan nasional dengan prinsip bergotong royong. Dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan nasional juga dilakukan strategi perluasan sasaran dan manfaat serta kendali mutu dan kendali biaya. Kendali mutu dan kendali biaya di tingkat fasilitas Kesehatan dilakukan oleh fasilitas Kesehatan dan BPJS Kesehatan

Salah satu bentuk kendali mutu dan kendali biaya yang telah dilakukan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama adalah dengan dilakukannya pembiayaan

kapitasi berbasis kinerja dalam bentuk Kapitasi Berbasis Komitmen Pelayanan (KBKP) pada FKTP. Pelaksanaan KBKP ini telah berjalan secara bertahap sejak tahun 2016. Pada tahun 2019 pelaksanaan KBKP telah diberlakukan pada seluruh FKTP yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. Pelaksanaan KBKP dinilai berdasarkan tiga aspek, yaitu Rasio Rujukan Rawat Jalan Kasus Non Spesialistik (RRNS), Rasio peserta Prolanis Rutin Berkunjung (RPPB) serta Angka Kontak (AK),

Setiap indikator dari KBKP tersebut memiliki target yang harus dicapai. Target pemenuhan AK adalah ≥ 150 permil, RRNS sebesar $< 5\%$ dan RPPB sebesar $\geq 50\%$. Untuk mendapatkan pembayaran Kapitasi maksimal maka FKTP harus berusaha memenuhi pencapaian target indikator dalam KBKP.

Dari ketiga indikator tersebut, angka kontak merupakan indikator yang harus diperhatikan. AK menunjukkan aksesibilitas dan pemanfaatan jasa pelayanan primer oleh FKTP. Pemanfaatan layanan kesehatan akan mempengaruhi derajat Kesehatan masyarakat. Seperti yang dikutip dari Andersen (1995) dalam teori model perilaku penggunaan pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa pada akhirnya penggunaan layanan kesehatan akan berdampak pada membaiknya status kesehatan selain juga pada kepuasan penggunaan layanan kesehatan. Artinya, status kesehatan individu dan masyarakat ikut ditentukan dengan terlaksananya pelayanan kesehatan serta dengan meningkatnya penggunaan pelayanan kesehatan oleh individu maka akan meningkat pula kesehatan masyarakat.

Berdasarkan evaluasi KBKP yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan, masih terdapat beberapa Kabupaten/Kota yang belum mencapai target angka kontak. Salah satu kabupaten tersebut adalah Kabupaten Musi Rawas di Provinsi Sumatera Selatan. Kabupaten Musi Rawas memiliki 38 FKTP yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan. FKTP di Kabupaten Musi Rawas Terdiri dari 20 FKTP milik pemerintah dan 28 milik swasta/perorangan. Berdasarkan data evaluasi pencapaian angka kontak oleh BPJS Kesehatan, rata-rata pencapaian pada tahun 2020 adalah sebesar 121 permil. Kunjungan pada fasilitas kesehatan ini juga mengalami penurunan sebagai imbas dari terjadinya pandemi COVID-19 di tahun 2020.

Tahun 2020 saat terjadinya pandemi COVID_19, Pemerintah Indonesia telah membuat beberapa kebijakan untuk mencegah penularan virus corona semakin meluas, diantaranya, berdiam diri di rumah, penggunaan alat pelindung diri (masker), pembatasan sosial, pembatasan fisik, menjaga kebersihan diri, bekerja dan belajar di rumah, menunda semua kegiatan yang mengumpulkan orang banyak, Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), dan pemberlakuan kebijakan New Normal. Sebagai akibat dari pelaksanaan kebijakan pemerintah tersebut, maka semua aktivitas masyarakat interaksi antara manusia satu dengan manusia lainnya, yang awalnya semua dilakukan secara langsung di luar rumah, namun karena adanya COVID-19, semua kegiatan manusia yang bisa dilakukan diluar rumah hanya boleh dilakukan dilakukan di rumah (Tuwu, 2020). Hal ini pun berdampak pada pelayanan kesehatan, dimana selama ini pelayanan kesehatan yang lazim digunakan adalah melalui kontak langsung atau interaksi fisik antara petugas kesehatan dengan pasien, maka selama terjadi pandemi COVID-19 interaksi fisik antar petugas kesehatan dan pasien harus di jauhi (Bahtiar and Munandar, 2021). f , maka upaya pencegahan kesehatan di fasilitas kesehatanpun harus tetap dilakukan.

Upaya pencegahan penularan wabah penyakit juga dilakukan dengan mengurangi kunjungan masyarakat yang tidak darurat ke fasilitas kesehatan, serta membantu masyarakat yang berisiko terdampak COVID-19 dapat mengakses fasilitas kesehatan rujukan pemerintah (Aliansi Telemedik Indonesia, 2020). Berkaitan dengan hal tersebut, pemerintah telah menghimbau seluruh tenaga kesehatan untuk memanfaatkan pelayanan *telemedicine* demi meminimalisir penularan *COVID-19* (Menteri Kesehatan RI, 2020). Pelayanan *telemedicine* merupakan pelayanan kesehatan yang dilakukan tanpa tatap muka, yakni dengan menggunakan teknologi komunikasi, sehingga pasien dan tenaga medis tidak perlu bertemu langsung dalam satu tempat akan tetapi tetap dapat berkomunikasi melalui suatu aplikasi (Mahajan, Singh and Azad, 2020). Pelayanan dengan *telemedicine* dapat menjadi solusi bagi pasien mendapatkan penanganan di tengah wabah COVID-19. Keuntungan tersebut antara lain adalah murah, mudah diakses dan memberikan kenyamanan bagi pasien. Sedangkan bagi tenaga medis, pelaksanaan

telemedicine dapat membuat pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien (Lubis, 2020).

Salah satu kebijakan mengenai pelayanan *telemedicine* juga dilakukan oleh BPJS Kesehatan terhadap peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP). Dimana jumlah peserta JKN sampai dengan tahun 2020 adalah sebesar 222,5 juta jiwa. Angka itu setara dengan 81,3% populasi di Indonesia (Lidwina, 2020). BPJS Kesehatan telah mengembangkan pelayanan dalam bentuk kontak tidak langsung. Pengembangan Pelayanan dalam bentuk kontak tidak langsung bertujuan untuk meningkatkan perlindungan dan kepastian atas kesehatan dan keselamatan peserta serta FKTP terhadap kemungkinan terjadinya penyebaran COVID-19 pada saat mengakses pelayanan kesehatan di FKTP yang bermitra dengan BPJS Kesehatan. Bentuk pelayanan kontak tidak langsung ini akan menjadi catatan penilaian dalam pembayaran kapitasi (BPJS Kesehatan, 2020).

Implementasi kontak tidak langsung ini diharapkan dapat menjadi alternatif dari salah satu upaya *platform* FKTP untuk meningkatkan angka kontak pada pembayaran kapitasi berbasis kinerja. Dimana salah satu indikator dalam pembayaran kapitasi adalah pemenuhan angka kontak di FKTP sebesar 150 permil. Implementasi kontak tidak langsung telah berlaku mulai bulan pelayanan Agustus 2020. Dimana bentuk media komunikasi tidak langsung antara lain aplikasi Mobile JKN Faskes dan Aplikasi Mobile JKN serta media komunikasi lainnya seperti telepon, layanan pesan singkat (*short message service/sms*), aplikasi pesan lintas atau media sosial lainnya.

Semenjak implementasi kontak tidak langsung ini dilaksanakan pada peserta JKN, belum menunjukkan hasil secara maksimal dalam meningkatkan angka kontak pada fasilitas kesehatan khususnya pada FKTP di Kabupaten Musi Rawas (BPJS Kesehatan, 2021b). Pencapaian angka kontak tidak langsung rata-rata hanya 781 peserta perbulannya. Atau hanya menyumbang rata-rata 4% perbulan dari pencapaian angka kontak di FKTP. Hal itu menunjukkan bahwa Angka Kontak masih didominasi dengan kontak langsung meskipun telah diimplementasikan kontak tidak langsung untuk mendorong pencapaian angka kontak dimasa pandemi

COVID-19. Selain itu juga, Kabupaten Musi Rawas merupakan Kabupaten dengan luas wilayah 6.357,17 km² yang merupakan wilayah terluas keempat di Provinsi Sumatera Selatan dan terdiri dari 14 kecamatan dan total wilayah administrasi desa/kelurahan di Kabupaten Musi Rawas berjumlah 199 (BPS Kabupaten Musi Rawas, 2020). Dan berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Musi Rawas dapat diketahui pemanfaatan telekomunikasi di Kabupaten Musi Rawas semakin berkembang terutama untuk telekomunikasi nirkabel lewat telekomunikasi seluler. Dalam lima tahun terakhir, pengguna telepon seluler di Kabupaten Musi Rawas semakin meningkat. Di tahun 2019 terjadi peningkatan dimana 72,02 persen penduduk umur 5 tahun ke atas di kabupaten ini memiliki telepon seluler. Persentase penduduk yang pernah mengakses internet selama 3 bulan terakhir semakin meningkat setiap tahunnya. Hal ini didukung oleh fitur yang disediakan telepon seluler yang makin mendukung akses terhadap internet (BPS Kabupaten Musi Rawas, 2020).

Melihat masih rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JKN melalui *telemedicine* atau kontak tidak langsung oleh peserta JKN di FKTP Kabupaten Musi Rawas dengan wilayah yang besar dan cakupan pemanfaatan telekomunikasi yang cukup tinggi, maka peneliti tertarik untuk menganalisis dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan *telemedicine* pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kabupaten Musi Rawas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pemanfaatan *telemedicine* pada peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kabupaten Musi Rawas.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui cakupan pemanfaatan penggunaan layanan *telemedicine* oleh peserta Jaminan Kesehatan Nasional dalam mengakses pelayanan Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Kabupaten Musi Rawas.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Menggambarkan karakteristik peserta JKN dalam pemanfaatan *telemedicine* pada FKTP di Kabupaten Musi Rawas
2. Menganalisis hubungan faktor predisposisi (umur, jenis kelamin, kepercayaan, pendidikan, pekerjaan) terhadap pemanfaatan *telemedicine* oleh peserta JKN pada fasilitas kesehatan tingkat pertama di Kabupaten Musi rawas
3. Menganalisis hubungan faktor kemampuan (penghasilan keluarga, lamanya waktu tempuh, segmen kepesertaan JKN) terhadap pemanfaatan *telemedicine* oleh peserta JKN pada fasilitas kesehatan tingkat pertama di Kabupaten Musi rawas
4. Menganalisis hubungan faktor kebutuhan (persepsi sakit, diagnosa penyakit) terhadap pemanfaatan *telemedicine* oleh peserta JKN pada fasilitas kesehatan tingkat pertama di Kabupaten Musi rawas
5. Menganalisis hubungan faktor pendorong (perilaku petugas kesehatan, sosialisasi, penggunaan telepon seluler, mengakses internet) terhadap pemanfaatan *telemedicine* oleh peserta JKN pada fasilitas kesehatan tingkat pertama di Kabupaten Musi rawas
6. Menganalisis variabel independen yang paling dominan berhubungan dengan pemanfaatan *telemedicine* oleh peserta JKN pada fasilitas kesehatan tingkat pertama di Kabupaten Musi rawas

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Institusi

Diharapkan hasil studi ini bisa memberikan data mengenai cakupan pemanfaatan penggunaan layanan *telemedicine* oleh peserta JKN dalam mengakses pelayanan kesehatan pada FKTP di Kabupaten Musi Rawas dan bisa menjadi masukan untuk peningkatan program kontak tidak langsung/ *telemedicine* antara lain di seluruh FKTP dan BPJS Kesehatan terkait dalam membuat perencanaan program peningkatan pemanfaatan layanan *telemedicine*/kontak tidak langsung

1.4.2 Bagi Peneliti

Menambah wawasan peneliti, pengalaman meneliti serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan penggunaan layanan *telemedicine* oleh peserta JKN di FKTP Kabupaten Musi Rawas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, H. R., Syakurah, R. A. and Pariyana, P. (2020) 'Kepuasan Dan Barrier Pengguna Layanan Aplikasi Telemedicine Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia'. Sriwijaya University.
- Akli, Z. (2015) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Ibu Balita Dalam Mengikuti Kegiatan Posyandu (Studi Di Wilayah Puskesmas Sei Rahayu Kecamatan Teweh Tengah Kabupaten Barito Utara)'. STIE Indonesia Banjarmasin.
- Amri, A. F. (2016) 'Hubungan Tingkat Pendidikan, Sosialisasi Dan Perhatian Masyarakat Dengan Pengetahuan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Kopelma Darussalam', *ETD Unsyiah*.
- Andersen, R. (1968) 'A behavioral model of families' use of health services.', *A behavioral model of families' use of health services.*, (25).
- Anggraini, P. I. (2017) 'Hubungan perilaku petugas, faktor kebutuhan, dan akses informasi dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang'. Universitas Negeri Malang.
- Anwar, A. (2013) 'Aspek Hukum Penggunaan Telemedicine', *FIKI 2013*, 1(1).
- Ariyanti, S. and Kautsarina, K. (2017) 'Kajian Tekno-Ekonomi pada Telehealth di Indonesia [Techno-Economic Study on Telehealth in Indonesia]', *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 15(1), pp. 43–54.
- Ateriya, N. *et al.* (2018) 'Telemedicine and virtual consultation: The Indian perspective', *The National medical journal of India*, 31(4), p. 215.
- Ayunda, H. (2021) *Pengertian Umur*. Available at: <https://www.scribd.com/doc/282184361/Pengertian-Umur>.
- Azisah, S. *et al.* (2016) *Kontekstualisasi Gender, Islam Dan Budaya*. makasar: UIN Alaudin Makasar.
- Bahtiar, A. and Munandar, A. I. (2021) 'Stakeholder Analysis Pada Kebijakan Pemanfaatan Telemedicine Dalam Menghadapi Covid-19 Di Indonesia', *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(1), pp. 68–79.
- Bakoil, M. B., Supriyanto, S. and Koesbardiati, T. (2017) 'Hubungan Jaminan Persalinan, Jarak Tempat Tinggal, Waktu Tempuh dan Kebiasaan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Tempat Persalinan Di Kabupaten Timor Tengah Selatan', *Jurnal Info Kesehatan*, 15(1), pp. 82–96.

- Balqis, B., Sampeluna, N. and Hamzah, A. (2013) 'Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja', *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 2(03), p. 8223.
- Bayu, D. J. (2020) 'Bagaimana Peluang Telemedicine Benahi Layanan Kesehatan RI?' Available at: <https://katadata.co.id/muhammadridhoi/analisisdata/5fb4b30d9c3cd/bagaimana-peluang-telemedicine-benahi-layanan-kesehatan-ri>.
- BPJS Kesehatan (2020) *Surat Edaran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 2 Tahun 2020*. Jakarta.
- BPJS Kesehatan (2021a) *Aplicares*. Available at: <https://faskes.bpjs-kesehatan.go.id/aplicares/#/app/dashboard>.
- BPJS Kesehatan (2021b) *Evaluasi KBK*. Lubuklinggau.
- BPJS Kesehatan (2021c) *Peserta*. Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/11>.
- BPS Kabupaten Musi Rawas (2020) *Statistik Daerah Kabupaten Musi Rawas 2020*. musirawas.
- BPS Kabupaten Musi Rawas (2021) *Kabupaten Musi Rawas dalam Angka Musi Rawas Regency in Figures 2021*. Musi Rawas: BPS Kabupaten Musi Rawas.
- Burhanudin, M. (2015) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Keluarga Di Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi'.
- Dihni, V. A. (2021) *Jumlah Pelanggan Telepon Seluler di Indonesia Meningkat pada 2020, databoks*. Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/06/jumlah-pelanggan-telepon-seluler-di-indonesia-meningkat-pada-2020>.
- Fatimah, S. (2019) 'Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas', *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 3(1), pp. 121–131.
- Ganiem, L. M. (2020) 'Efek Telemedicine Pada Masyarakat (Kajian Hukum Media Meluhan: Tetrad)', *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), pp. 87–97.
- Gescha, S. (2020) *Sosialisasi: Pengertian, Proses, Fungsi dan Tujuannya*, *kompas.com*.
- Hanifah, M. (2020) 'Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pada Aplikasi Halodoc Sebagai Telemedicine Check Covid-19 Dalam Upaya Preventif Penyebaran Virus Corona Di Sleman Yogyakarta'. Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Humokor, A. C., Rumayar, A. A. and Wowor, R. E. (2019) 'Hubungan Antara Pendidikan Dan Pendapatan Keluarga Dengan Pemanfaatan Pelayanan Antenatal Care Di Wilayah Kerja Puskesmas Tuminting Kota Manado', *KESMAS*, 8(7).
- Informatika, D. A. (2020) *Literasi Digital Kurangi Kesenjangan Akses Digital Perempuan*. Available at: dengan tajuk *Toward Gender Equity Online*.

- Irawan, B. and Ainy, A. (2018) 'Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir', *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(3), pp. 189–197.
- Irwan (2017) *Etika dan Perilaku Kesehatan*. Yogyakarta: CV. Absolute Media.
- Ismiyarto, H. R. D. P. (2020) 'Inovasi Pelayanan Kesehatan: Studi Kasus Di Provinsi DKI Jakarta Dan Kabupaten Banyuwangi', *Jurnal Anadara Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2).
- Jamkesnews (2020) *Selama Pandemi, FKTP Dapat Optimalkan Layanan Dengan Kontak Tidak Langsung*. Available at: <https://www.jamkesnews.com/jamkesnews/berita/detail/bda/23930/20200917/selama-pandemi-fktp-dapat-optimalkan-layanan-dengan-kontak-tidak-langsung>.
- Jayani, D. H. (2021) *Penetrasi Internet Indonesia Meningkat saat Pandemi Covid-19*, *katadata.co.id*. Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/preview/2021/10/06/penetrasi-internet-indonesia-meningkat-saat-pandemi-covid-19>.
- Kamal, S. A., Shafiq, M. and Kakria, P. (2020) 'Investigating acceptance of telemedicine services through an extended technology acceptance model (TAM)', *Technology in Society*, 60, p. 101212.
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (2019) *Profil Perempuan Indonesia*. Jakarta: Badan Pusat Statistik dan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Available at: https://www.kemenpppa.go.id/lib/uploads/list/b4bdc-profil-perempuan-indonesial-_2019.pdf.
- Kesehatan, B. (2020) *Pengembangan Sistem Pembayaran Pelayanan Kesehatan Berbasis Telemedisin*. Jakarta.
- Kominfo (2016) *Infografis Indikator TIK*. Available at: <https://web.kominfo.go.id/sites/default/files/20170210-Indikator-TIK-2016-BalitbangSDM-Kominfo.pdf>.
- Koto, N. O. (2011) *Modifikasi teori ini juga telah digunakan di beberapa penelitian sebelumnya antara lain: • Penelitian yang dilakukan oleh Putri Rizkiyah Salam pada tahun 2020 yang berjudul Determinan Keaktifan Kunjungan Pos Pembinaan Terpadu Penyakit Tidak Menular (Posbi)*. Universitas Indonesia. Available at: [http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/2016-12/20440415-S-Pdf-Nani Olivia Koto.pdf](http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/2016-12/20440415-S-Pdf-Nani%20Olivia%20Koto.pdf).
- Kunde, B. D. K. H. (2017) *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Pengambilan Keputusan Memilih Tempat Persalinan di Kabupaten Fakfak Papua Barat Tahun 2017*. Universitas Indonesia.
- Kuntardjo, C. (2020) 'Dimensions of Ethics and Telemedicine in Indonesia: Enough of Permenkes Number 20 Year 2019 As a Frame of Telemedicine Practices in Indonesia?', *SOEPRA*, 6(1), pp. 1–14.

- Lidwina, A. (2020) 'Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Capai 222,5 Juta Orang hingga 2020', *databoks*. Available at: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/01/06/jumlah-peserta-bpjs-kesehatan-capai-2225-juta-orang-hingga-2020#:~:text=Jumlah peserta dalam program Jaminan,sebanyak 132%2C8 juta orang>.
- Lifepack.id (2021) *Kepercayaan Pasien kepada Layanan Telemedicine*. Available at: <https://lifepack.id/kepercayaan-pasien-kepada-layanan-telemedicine/>.
- Londo, J. P., Tucunan, A. A. T. and Maramis, F. R. R. (2017) 'Hubungan antara Karakteristik Peserta BPJS Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas di Wilayah Kerja Puskesmas Tahuna Barat', *KESMAS*, 6(3).
- Lubis, Z. I. (2020) 'Analisis Kualitatif Penggunaan Telemedicine sebagai Solusi Pelayanan Kesehatan di Indonesia pada Masa Pandemi COVID-19', *Physiotherapy and Health Science-PhysioHS*, 2(2).
- Mahajan, V., Singh, T. and Azad, C. (2020) 'Using telemedicine during the COVID-19 pandemic', *Indian pediatrics*, 57(7), pp. 658–661.
- Menteri Kesehatan RI (2019) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019*. Jakarta.
- Menteri Kesehatan RI (2020) *Surat Edaran Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.02.01/Menkes/303/2020 Tahun 2020*. Jakarta.
- Pangemanan, J. M., Kapantow, N. H. and Lumintang, J. H. (2014) 'Hubungan Antara Karakteristik Ibu Hamil Dengan Pemanfaatan Pelayanan K1 Dan K4 Di Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan', *Jurnal, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi, Manado*.
- Pertiwi, M. and Nurcahyanto, H. (2017) 'Efektivitas Program Bpjs Kesehatan Di Kota Semarang (Studi Kasus Pada Pasien Pengguna Jasa Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Sronдол)', *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), pp. 416–430.
- Prakoso, D. A. and Ellena, N. (2015) 'Hasil Guna Edukasi Diabetes Menggunakan Telemedicine terhadap Kepatuhan Minum Obat Diabetisi Tipe 2', *Mutiara Medika: Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 15(1), pp. 15–21.
- Pratama, W. P. (2020) *Masa Pandemi Covid-19, BPJS Kesehatan Dorong Pemanfaatan Layanan Telemedicine*. Available at: <https://finansial.bisnis.com/read/20200528/215/1245935/masa-pandemi-covid-19-bpjs-kesehatan-dorong-pemanfaatan-layanan-telemedicine->.
- Presiden RI (2013) *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan*. Jakarta.
- Primanita, A. (2011) 'Hubungan antara persepsi tentang sakit dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta jaminan kesehatan masyarakat di puskesmas gunungpati kota semarang'. Universitas Negeri Semarang.

- Ramadhan, B. I. and Pradekso, T. (2020) 'Hubungan Antara Terpaan Iklan Aplikasi Halodoc Dan Terpaan Persuasi Reference Group Dengan Minat Untuk Menggunakan Aplikasi Halodoc Sebagai Sarana Konsultasi Dengan Dokter', *Interaksi Online*, 9(1), pp. 130–140.
- Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L. and Kandou, G. D. (2015) 'Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado', *Jikmu*, 5(2).
- Salam, P. R. (2020) 'Determinan Keaktifan Kunjungan Pos Pembinaan Terpadu Penyakit Tidak Menular (Posbindu Ptm) Wilayah Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember'. Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Saputro, A. R. *et al.* (2021) 'Tantangan Konektivitas dan Aksesibilitas Dalam Pengembangan Pelayanan Kesehatan Berbasis Telemedicine di Indonesia: Sebuah Tinjauan', *Journal of Industrial Engineering*, 6(1), pp. 27–34.
- Sari, G. G. and Wirman, W. (2021) 'Telemedicine sebagai Media Konsultasi Kesehatan di Masa Pandemic COVID 19 di Indonesia', *Jurnal Komunikasi*, 15(1), pp. 43–54.
- Sesilia, A. (2020) 'Kepuasan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Teknologi (Tele-Health) di Masa Pandemi COVID-19: Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan (J-P3k)*, 1, pp. 251–260. doi: 10.51849/j-p3k.v1i3.48.
- Setiawan, E. (2021) *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Bahasa*, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (Pusat). Available at: <https://kbbi.web.id/>.
- Setiawan, S. (2021) *Pekerjaan – Pengertian, Jenis, Tujuan, Kebutuhan, Kamampuan, Contoh, Kebebasan*. Available at: <https://www.gurupendidikan.co.id/pekerjaan/>.
- Siboro, M. D., Surjoputro, A. and Budiyanti, R. T. (2021) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Telemedicine Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Pulau Jawa', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 9(5), pp. 613–620.
- siswanto, susila, suyanto (2017) *metodologi penelitian kombinasi kualitatif kuantitatif kedokteran dan kesehatan*. klaten selatan: bosscript.
- Sitorus, R. J. and Syakurah, R. A. (2021) 'Penggunaan Telemedicine Sebagai Teknologi Informasi Dalam Rangka Solusi Alternatif Pencegahan Penyebaran COVID-19: Literature Review', *MPPKI (Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia): The Indonesian Journal of Health Promotion*, 4(4), pp. 448–455.
- Sobana, M. dan R. M. (2013) *Topik ke-142: "Diagnosis Medis & Ekspektasi Pasien"*. Available at: <https://www.indramuhtadi.com/blog-articles-2013/topik-ke-142-diagnosis-medis-ekspektasi-pasien>.

- Su'udi, A. and Hendarwan, H. (2017) 'Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Sasaran Program Jaminan Tabalung Sehat di Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan', *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, pp. 102–112.
- Sugiyono (2018) *metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. 10th edn. Edited by Sutopo. Bandung: alfabeta cv.
- Sujarwo, F. (no date) *Pengertian Sosialisasi*. Available at: <https://www.fahdisjro.com/2015/04/pengertian-sosialisasi.html#:~:text=Sosialisasi langsung merupakan tahap sosialisasi,dengan menggunakan perantara%2Falat komunikasi>.
- Syarifain, A., Rumayar, A. A. and Mandagi, C. K. F. (2017) 'Hubungan antara Pendidikan dan Pendapatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Pasien BPJS di Wilayah Kerja Puskesmas Sario Kota Manado', *KESMAS*, 6(4).
- Tampi, J., Rumayar, A. A. and Tucunan, A. A. T. (2016) 'Hubungan antara pendidikan, pendapatan dan pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah Manembo-Nembo Bitung 2015', *Kesmas*, 5(1).
- Tuwu, D. (2020) 'Kebijakan Pemerintah dalam Penanganan Pandemi COVID-19', *Journal Publicuho*, 3(2), pp. 267–278.