

## ABSTRAK

Dalam rangka mendekatkan pelayanan kesehatan spesialistik dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan terutama daerah terpencil, dilakukan berbagai upaya salah satunya melalui penggunaan teknologi informasi bidang kesehatan berupa pelayanan konsultasi antar fasilitas pelayanan kesehatan melalui telemedicine. Walaupun pelayanan telemedicine untuk pasien program JKN belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat, BPJS Kesehatan perlu untuk terus mengembangkan pelayanan telemedicine ini, terutama untuk pasien kronis yang membutuhkan pemantauan kesehatan secara berkala.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pengguna telemedicine dengan kualitas pelayanan kesehatan pasien JKN di FKTP Klinik Flamingo Lanud Soewondo. Jenis penelitian adalah *Cross sectional*. Sampel penelitian adalah seluruh pasien JKN yang menggunakan layanan telemedicine di FKTP Klinik Flamingo Lanud Soewondo selama periode Maret-Desember 2025 dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara online (*Google Form*) maupun secara offline. Data dianalisis secara univariat, bivariat dengan melakukan uji analisis *Chi-square*, dan multivariat dengan uji T (hipotesis), Uji F (simultan) dan analisis persamaan regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan karakteristik responden yaitu usia (p value = 0.614), jenis kelamin (pvalue = 0.636), pekerjaan (p value = 0.190), frekuensi menggunakan aplikasi (p value = 0.467), terhadap kepuasan pada pengguna telemedicine untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Sementara itu terdapat hubungan antara kegunaan (p value = 0.01), kemudahan (p value = 0.05), kualitas anatarmuka (p value = 0.01), kualitas interaksi (p value = 0.01), dan keandalan (p value = 0.01) terhadap kepuasan pada pengguna telemedicine untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dari hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa penggunaan telemedicine memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan pada pasien JKN di FKTP klinik Flamingo Lanud Soewondo.

Diharapkan bagi pihak klinik untuk memberikan sosialisasi yang aktif dan penyuluhan kepada masyarakat serta melakukan kerjasama pada semua sektor untuk meningkatkan pelayanan telemedicine sehingga dapat memaksimalkan pemanfaatan bagi pengguna aplikasi telemedicine.

**Kata Kunci : Telemedicine, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Pasien JKN**