

ABSTRAK

Ketidaktepatan jam pelayanan *telemedicine* pasien rawat jalan saat pandemi Covid 19 merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan ketepatan jam pelayanan terhadap tingkat kepuasan penggunaan layanan *telemedicine* pasien rawat jalan selama pandemi Covid 19 di RSI A. Yani Surabaya .

Desain penelitian analitik dengan pendekatan analitik korelasional. Besar sampel 101 responden dengan teknik *purposive sampling*. Variabel independent yaitu ketepatan jam pelayanan dan variabel dependent yaitu kepuasan . Pengumpulan data menggunakan kuisioner tingkat ketepatan jam layanan dan kepuasan pasien yang diberikan secara langsung kepada pasien. Analisis menggunakan *uji Chi Square*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (63,4%) menyatakan bahwa jam pelayanan tidak tepat dan sebagian besar (64,3%) menyatakan bahwa puas dengan *telemedicine*. Tingkat kepuasan dalam kategori puas, kecuali dimensi *tangible* dalam kategori tidak puas. Setelah dilakukan *uji Chi Square* $\rho = 0,06 > \alpha = 0,05$ yang menunjukkan tidak ada hubungan ketepatan jam pelayanan terhadap tingkat kepuasan penggunaan layanan *telemedicine* pasien rawat jalan selama pandemi Covid 19 di RSI A. Yani Surabaya.

Ketepatan jam layanan *telemedicine* pasien rawat jalan pada saat pandemi Covid 19 bukan merupakan satu satunya faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di RSI A. Yani Surabaya. Sarannya agar manajemen meninjau ulang terhadap *Standart Operating Procedure* pelaksanaan *telemedecine* , memonitor dan mengevaluasi selama pelaksanaan *telemedicine* dan melengkapi sarana serta prasarana yang dibutuhkan.

Kata Kunci: Covid, Kepuasan , Ketepatan jam pelayanan, *Telemedicine*. Rawat Jalan.