

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PPROGRAM SARJANA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS KUSUMA HUSADA SURAKARTA

2023

**PENGARUH APLIKASI *TELEZOCARE* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
KELUARGA PASIEN SKIZOFRENIA DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI  
WILAYAH KERJA PUSKESMAS BULUKERTO**

CahyaMelati Putri<sup>1)</sup>, Ari Pebru Nurlaily<sup>2)</sup>, SahuriTeguh Kurniawan<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Mahasiswa Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas Kusuma Husada Surakarta

<sup>2)</sup>Dosen Program Studi Diploma Keperawatan Universitas Kusuma Husada Surakarta

<sup>3)</sup>Dosen Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas Kusuma Husada Surakarta

[cahyamp39@gmail.com](mailto:cahyamp39@gmail.com)

**ABSTRAK**

Skizofrenia merupakan salah satu gangguan jiwa berat yang dapat mempengaruhi pikiran, perasaan, dan perilaku individu (Surya et al., 2018). Kepatuhan minum obat pada pasien skizofrenia masih menjadi permasalahan yang perlu diperhatikan di Puskesmas Bulukerto. Keterbatasan akses dan waktu kunjungan yang dilakukan pihak Puskesmas Bulukerto, menjadi bahan evaluasi yang secepatnya perlu ditangani. Penggunaan aplikasi Telezocare merupakan salah satu metode yang dapat dilakukan sebagai bentuk upaya penanganannya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui adakah pengaruh dari penggunaan aplikasi Telezocare terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien skizofrenia dalam pelayanan kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Bulukerto. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan rancangan *pure experiment* atau eksperimen murni. Jenis penelitian yang digunakan adalah *post test only control group design*. Sampel pada penelitian ini adalah keluarga pasien skizofrenia yang ada di Wilayah Kerja Puskesmas Bulukerto sejumlah 30 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel total dimana jumlah sampel kurang dari 100 orang. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Dengan PIECES. Penelitian ini dilaksanakan pada 25 Agustus 2023 sampai 5 September 2023 di Wilayah Kerja Puskesmas Bulukerto. Hasil analisis bivariat dengan uji Wilcoxon menunjukkan P Value  $0,001 < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga terdapat pengaruh dari pemberian aplikasi Telezocare terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien skizofrenia dalam pelayanan kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Bulukerto.

**Kata Kunci** : Skizofrenia, pelayanan kesehatan, telenursing

**Daftar Pustaka** : 50 (2013-2022)

**THE EFFECT OF TELEZOCARE APPLICATION ON FAMILY SATISFACTION  
LEVELS OF SCHIZOPHRENIC PATIENTS IN HEALTH SERVICES AT THE  
WORKING AREA OF PUSKESMAS BULUKERTO**

CahyaMelati Putri<sup>1)</sup>, Ari Pebru Nurlaily<sup>2)</sup>, Sahuri Teguh Kurniawan<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Student of Nursing Study Program of Undergraduate Programs, University of Kusuma Husada Surakarta, <sup>2)</sup> Lecturer of Nursing Study Program of Diploma 3 Programs, University of Kusuma Husada Surakarta, <sup>3)</sup> Lecturer of Nursing Study Program of Undergraduate Programs, University of Kusuma Husada Surakarta  
[cahyamp39@gmail.com](mailto:cahyamp39@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Schizophrenia is one of the severe mental disorders that can affect an individual's thoughts, feelings, and behavior (Surya et al., 2018). Medication adherence in schizophrenia patients remains a significant concern at the Bulukerto Community Health Center. Limitations in access and the timing of visits by the Bulukerto Community Health Center need urgent attention. The use of the Telezocare application is one method to address this issue. This study aimed to determine the effect of the Telezocare application on family satisfaction levels of schizophrenia patients in health services in the working area of Puskesmas Bulukerto. This study employed quantitative with a pure experimental design. The research design utilized a post-test-only control group design. The sample consisted of 30 respondents, family members of schizophrenia patients in the Puskesmas Bulukerto. The sampling technique used total sampling because the sample size was less than 100 individuals. The instrument used a questionnaire of PIECES Health Service Satisfaction Level. This research was conducted from August 25, 2023, to September 5, 2023, in the working area of Puskesmas Bulukerto. Bivariate analysis of the Wilcoxon test obtained a P-value of  $0.001 < \alpha = 0.05$ . Therefore,  $H_0$  was rejected, and  $H_a$  was accepted. It indicated the effect of providing the Telezocare application on the family satisfaction levels of schizophrenia patients in health services in the working area of Puskesmas Bulukerto.*

**Keywords** : Schizophrenia, Health Services, Telenursing

**Bibliography** : 50 (2013-2022)

## PENDAHULUAN

Skizofrenis merupakan salah satu gangguan jiwa berat (psikosis) yang ditandai dengan distorsi pada pikiran, persepsi, emosi, pembicaraan tilikan diri, dan perilaku (Tandon *et al.*, 2013). Skizofrenia termasuk dalam gangguan *multiple psychiatric* dengan komorbiditas dan mortalitas yang terus meningkat (Tandon *et al.*, 2008, 2009).

Menurut *World Health Organization* (WHO) mencatat bahwa ada sekitar 300 juta orang yang ada di seluruh dunia mengalami gangguan jiwa diantaranya depresi, demensia, bipolar, dan 24 juta orang diantaranya mengalami gangguan skizofrenia. Prevalensi kejadian skizofrenia tercatat lebih rendah dibandingkan dengan kejadian gangguan jiwa lainnya. Berdasarkan *National Institute of Mental Health* (NIMH), skizofrenia termasuk dalam satu dari 15 penyebab besar kecacatan di seluruh dunia (NIHM, 2019). Dari data *American Psychiatric Association* (APA) (2018) mengatakan bahwa 1% populasi penduduk di seluruh dunia menderita skizofrenia.

Berdasarkan hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) pada 2018, didapatkan prevalensi kejadian skizofrenia di Indonesia mencapai 6.7% dari jumlah penduduk di Indonesia, jadi bisa diperkirakan sekitar 450 ribu orang penderita. Untuk prevalensi tertinggi pengidap skizofrenia ada di wilayah Bali dengan nilai 11,1% dan wilayah Jawa Tengah berada di peringkat 7 dengan nilai 8,7 % per 1.000 rumah tangga. Berdasarkan data yang ada di Jawa Tengah, dari 1000 penduduk di Provinsi Jawa Tengah ditemukan 3 orang mengidap gangguan jiwa, lalu 19 orang dari 1000 warga Jawa Tengah mengalami stress. Presentase pasien dengan gangguan jiwa yang tergolong sembuh total sekitar 30%-40%, rawat jalan sekitar 30%, dan rawat inap sekitar 30%. Hasil riset Riskesdas 2018, menyebutkan bahwa sebanyak 84,9%

pengidap skizofrenia di Indonesia telah melakukan pengobatan. Tercatat sebanyak 48,9% penderita psikosis tidak meminum obat secara rutin dan sebanyak 85% rutin minum obat (Riskesdas, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara studi pendahuluan dengan salah satu petugas kesehatan di Puskesmas Bulukerto, total pasien skizofrenia yang ada adalah 30 orang. Setiap satu bulan sekali, akan ada perwakilan dari pihak Puskesmas melakukan kunjungan kesetia prumah pasien skizofrenia untuk memberikan pendidikan kesehatan terkait *personal hygiene* pasien skizofrenia, pentingnya dukungan keluarga bagi kesembuhan pasien, serta pemantauan minum obat pasien skizofrenia. Namun, minimnya frekuensi kunjungan yang dilakukan, menyebabkan masih ditemukan ketidakpatuhan dalam mengonsumsi obat. 1 dari 5 pasien penderita skizofrenia masih tidak patuh dalam mengonsumsi obatnya. Ketidakpatuhan dalam pengobatan menjadi permasalahan yang kerap kali ditemui pada penderita penyakit kronis khususnya penderita skizofrenia. Pentingnya pengobatan dilakukan adalah untuk mengedalikan aktivitas neuro transmitter sehingga dapat mengurangi gejala psikosis seperti waham, halusinasi, dan sebagainya (Kemenkes RI, 2021).

*Telenursing* merupakan upaya penggunaan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan keperawatan dimana terdapat jarak fisik yang jauh antara perawat dan pasien maupun antar perawat. *Telenursing* termasuk dalam *telehealth* atau *telemedicine*. *Telenursing* merupakan penggunaan teknologi sebagai media pemberian asuhan keperawatan dan praktek keperawatan jarak jauh kepada pasien dengan tujuan untuk memperbaiki perawatan kesehatan (Astriet *al.*, 2016). Dalam pemberian asuhan keperawatan itu sendiri, penggunaan *telenursing*

tidak merubah prinsip dan kode etik selama pemberian asuhan keperawatan secara fundamental.

Dari hasil penelitian Abdi et al, (2018) dengan judul *Diary Skizofrenia untuk Meningkatkan Kemampuan Penderita Skizofrenia Berbasis Android*, menyatakan bahwa pada 10 orang yang dilakukan pengukuran kemampuan kognitif sebelum menggunakan aplikasi menggunakan PANSS (*Positive and Negative Syndrome Scale*). Untuk pengujian aplikasi menggunakan alpha testing dengan *black box* dengan akurasi sebesar 76,19% dan beta testing dengan ahli media dan dokter psikiater dengan hasil presentase masing-masing 45,45%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan semakin tinggi scores maka dapat dikatakan memiliki kognitif yang bagus.

Penerapan Telezocare dalam pemberian pelayanan keperawatan akan meningkatkan kepuasan pada pasien dan meningkatkan partisipasi aktif dari keluarga itu sendiri. Oleh karenanya, kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam kualitas pemberi pelayanan. Dengan adanya survei dilanjutkan dengan akumulasi nilai tingkat kepuasan pasien, mampu memberikan gambaran tentang akankah sebuah penyedia jasa atau pelayanan memiliki kualitas sesuai dengan standar dan kode etik yang ada (Anindya, 2022).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan sebuah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan terhadap setiap pasien yang mana dalam pemberiannya telah sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan termasuk dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara persepsi konsumen dengan produk atau jasa dalam kaitannya dengan harapan mereka masing-masing. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan

harapannya (Yunus dan Budiyo, 2014). Dengan demikian kepuasan pasien tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi pelayanan kesehatan.

Maka dari itu peneliti melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh aplikasi *telezocare* terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien skizofrenia dalam pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas bulukerto.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Bulukerto pada tanggal 25 Agustus sampai 5 September 2023. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, rancangan penelitian *pure experiment* dengan *post test only control group design*. Populasi pada penelitian ini adalah keluarga pasien penderita skizofrenia di wilayah Bulukerto yang berjumlah 30 responden. Penentuan sampel penelitian menggunakan metode *total sampling* yaitu sejumlah 30 responden. Responden dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok control tanpa aplikasi Telezocare dan kelompok intervensi untuk penggunaan aplikasi Telezocare, dimana masing-masing kelompok berjumlah 15 responden.

Alat yang digunakan pada penelitian ini adalah aplikasi telezocare dan kuesioner tingkat kepuasan pelayanan kesehatan dengan PIECES yang berisi 30 soal yang telah teruji validitas dan reliabilitas pada peneliti sebelumnya. Skor validitas pada kuesioner ini yaitu 0,361 dan skor reliabilitas yaitu 0,932.

Analisis data menggunakan analisa univariat dan analisa bivariat. Analisa univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden (usia, jenis kelamin, pendidikan, status pekerjaan, dan hubungan keluarga) serta tingkat kepuasan pelayanan kesehatan sesudah menggunakan aplikasi telezocare.

Analisa bivariat digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh aplikasi *telezocare* terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien skizofrenia dalam pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas bulukerto dengan menggunakan uji *wilcoxon*. Peneliti telah melakukan uji layak etik dengan No 1590/UKH.L.02/EC/IX/2023.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Status Pekerjaan, dan Hubungan Keluarga (n=30)

Karakteristik Responden	Presentase (%)	Jumlah (n)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – laki	50%	15
Perempuan	50%	15
Jumlah	100%	30
<b>Usia (Tahun)</b>		
21-40 tahun	23,3%	7
41-60 tahun	66,7%	20
61-80 tahun	10%	3
Jumlah	100%	30
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Sekolah	20%	6
SD	43,3%	13
SMP	20%	6
SMA	16,7%	5
Jumlah	100%	30
<b>Status Pekerjaan</b>		
Buruh	10%	3
IRT	26,7%	8
Petani	40%	12
Wiraswasta	23,3%	7
Jumlah	100%	30
<b>Hubungan Keluarga</b>		
Suami/Istri	3,3%	1
Anak	3,3%	1
Orang Tua	40%	12
Saudara	53,3%	16
Jumlah	100%	30

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 30 responden yang diteliti menunjukkan jumlah responden laki-laki dan perempuan masing-masing berjumlah 15 responden. Seperti yang dikemukakan oleh Achmat Muzer (2020) tidak ada perbedaan yang

konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, keterampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas, atau kemampuan belajar. Hal ini dapat diartikan bahwa jenis kelamin tidak mempengaruhi kepuasan pasien. Terbukti dari jumlah responden antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan yang sama yakni masing-masing 15 responden (50%) tidak mempengaruhi seseorang dalam penentuan tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan didapatkan berdasarkan penilaian pribadi dimana responden menilai suatu hal berdasarkan pemikiran dan apa yang tengah dirasakan.

Karakteristik responden berdasarkan usia mayoritas berada pada usia 41 sampai 60 tahun sebanyak 20 responden. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Achmat Muzer (2020) dimana usia akan mempengaruhi pola perilaku seseorang yang mana apabila usia lebih muda cenderung lebih banyak melakukan kritik terhadap pelayanan kesehatan dasar yang diberikan, sementara bagi seseorang dengan usia yang lebih tua akan lebih banyak bertanya kepada petugas kesehatan terkait bagaimana perkembangan kesehatannya sehingga pemahaman kesehatan akan lebih mudah terpenuhi. Berdasarkan uraian diatas, peneliti berpendapat bahwa berdasarkan fakta dan teori sudah sesuai yaitu semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang dalam berfikir semakin matang dan semakin meningkat. Hal ini terbukti dari rentang umur responden terbanyak adalah pada rentang 41-60 tahun.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan mayoritas memiliki riwayat tingkat pendidikan SD sebanyak 13 orang dan jumlah riwayat pendidikan rendah adalah SMA sebanyak 5 orang. Dari data yang didapatkan tidak ada keluarga pasien skizofrenia yang memiliki riwayat

pendidikan pada tingkat diploma hingga sarjana. Hasil kajian dari Achmat Muzer (2020) menyatakan bahwa pendidikan dapat mempengaruhi seseorang akan pola hidup terutama dalam motivasi untuk sikap berperan dalam pembangunan, pada umumnya makin tinggi pendidikan seseorang maka makin mudah menerima informasi. Hal ini terbukti dari jumlah tingkat pendidikan yakni SD sebanyak 13 responden (43,3%) membuat tingkat pemahaman responden selama pemberian informasi memerlukan waktu yang lebih lama, dimana selama proses pengambilan data peneliti perlu menjelaskan ulang terkait pertanyaan yang ada didalam kuesioner dan cara penggunaan aplikasi itu sendiri.

Karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai petani yaitu sebanyak 12 responden, Kemudian pekerjaan responden lainnya adalah sebagai buruh, IRT, dan Wiraswasta Hasil kajian dari Yeni Tri Utami (2018) status pekerjaan berhubungan dengan penilaian kualitas suatu produk ataupun jasa. Hal tersebut dikarenakan pekerjaan seseorang juga mempengaruhi banyak sedikitnya informasi yang didapatkan, sehingga seseorang berlatar belakang bekerja memungkinkan informasi terkait produk atau jasa yang lebih baik, sehingga memiliki tuntutan akan produk atau jasa yang lebih baik dariapa yang didupatkannya. Hal ini terbukti dari jenis pekerjaan yang dimiliki oleh responden seperti petani, IRT, buruh, dan wiraswasta menjadikan responden cukup asing dengan pengembangan teknologi yang ada. Peneliti perlu memberikan lebih banyak penjelasan dengan durasi waktu yang lebih lama menyesuaikan dengan tingkat pemahaman dari masing-masing individu.

Karakteristik responden berdasarkan hubungan keluarga ditemukan bahwa hubungan keluarga yang paling banyak ditemukan adalah

sebagai saudara yang berjumlah 16 responden dan untuk kategori suami/Istri serta Anak masing – masing hanya memiliki 1 responden saja.

**Tabel 2** Perbedaan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Skizofrenia dalam Pelayanan Kesehatan Pada Kelompok Kontrol dan Kelompok Intervensi (n=30)

	Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Post Test Kelompok Intervensi</b>	Sangat Puas	0	0
	Puas	15	100
	Ragu- Ragu	0	0
	Tidak Puas	0	0
	Sangat Tidak Puas	0	0
	Total	15	100
<b>Post Test Kelompok Kontrol</b>	Sangat Puas	0	0
	Puas	0	0
	Ragu- Ragu	6	40,0
	Tidak Puas	8	53,3
	Sangat Tidak Puas	1	6,7
	Total	15	100

Perbedaan tingkat kepuasan setelah penggunaan aplikasi Telezocare pada kelompok kontrol sebanyak 8 orang masuk dalam kategori tidak puas terhadap penggunaan aplikasi Telezocare, sebanyak 6 responden masuk dalam kategori ragu – ragu dan 1 responden masuk kedalam kategori sangat tidak puas. Berdeda dengan hasil yang diperoleh dalam kelompok intervensi, hasil perhitungan kuesioner menunjukkan total seluruh responden kelompok kontrol yang telah menggunakan aplikasi Telezocare masuk kedalam kategori puas (100%).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari Nuralita Nahrin dimana aplikasi pengingat minum obat bagi penderita TBC telah teruji kepada pengguna dan mendapat respon yang baik dimana penggunaan aplikasi ini dapat membantu dalam proses pengobatan TBC. Sari Nuralita Nahrin (2018) dalam jurnal penelitiannya terkait aplikasi kalender

minum obat bagi penderita TBC berbasis *mobile android* memiliki pengaruh yang baik bagi penggunaannya. Dengan adanya inovasi ini, mampu membantu penderita TBC dalam meminum obatnya secara teratur. Hal ini tentunya berpengaruh terutama dari segi pelayanan kesehatan. Semakin baik dan berkualitas suatu pelayanan kesehatan maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa dimensi yakni keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan berwujud (*tangible*). Hal ini membuat peneliti berasumsi bahwa tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, yakni faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi, faktor pendidikan, dan faktor psikologi (Kotler & Armstrong, 2005).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti berasumsi bahwa kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dapat tercapai apabila dalam proses pemberian pelayanannya tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan yang terbaik dengan memperhatikan faktor yang mempengaruhinya serta tidak melupakan peran penting dari dimensi kualitas pelayanan.

**Tabel 3** Pengaruh Aplikasi Telezocare Terhadap Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Skizofrenia dalam Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Bulukerto (n=30)

Variabel		P Value
Post Test	Kelompok Intervensi	0,001
Post Test	Kelompok Kontrol	

Hasil uji *Wilcoxon* menunjukkan nilai *P Value* sebesar 0,001 (<0,05). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari pemberian aplikasi Telezocare terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien skizofrenia dalam pelayanan kesehatan di Wilayah

Kerja Puskesmas Bulukerto. Sejalan dengan penelitian Sari Nuralita Nahrin (2018) dimana pemberian aplikasi pengingat minum obat pada pasien TBC mendapat respon yang baik dan dapat membantu dalam proses pengobatan TBC. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan uji statistic berupa uji *Wilcoxon (Signed Rank Test)* dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05 yang menunjukkan hasil *Sig(2-tailed)* atau *P-Value* 0,001. Nilai *P Value* digunakan untuk menentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak. Dengan  $P Value = 0,001 < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Menurut pendapat peneliti, tidak ditemukannya kesenjangan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Dengan digunakannya *Telezocare* sebagai media penelitian yang bertujuan untuk mengetahui siklus kepatuhan minum obat pada pasien penderita skizofrenia serta sebuah sarana alternatif bagi pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan berbasis *telenursing*.

Dari hasil penelitian penggunaan aplikasi *Telezocare* itu sendiri, memberikan pengaruh yang cukup baik kepada keluarga pasien skizofrenia selaku pengguna aplikasi, dimana 15 responden yang tergabung dalam kelompok intervensi termasuk dalam kategori puas dengan skala 3.4 – 4.91. Tanggapan dari hasil wawancara informal kepada keluarga pasien skizofrenia itu sendiri selaku pengguna aplikasi *Telezocare* mengatakan bahwa cukup terbantu dengan inovasi tersebut apalagi dengan kendala berupa jarak menuju pelayanan kesehatan yang terlampau cukup memakan waktu dan biaya untuk hanya melakukan konsultasi dengan petugas kesehatan, menjadikan aplikasi *Telezocare* sebuah pilihan yang tepat. Selain itu tanggapan dari pihak Puskesmas selaku pemberi pelayanan juga mengatakan cukup terbantu dengan adanya aplikasi *Telezocare*, dimana kepatuhan minum obat pada pasien

skizofrenia lebih mudah untuk dipantau dan juga memudahkan petugas untuk berkomunikasi secara virtual dengan keluarga pasien skizofrenia.

Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh dari pengguna aplikasi *Telezocare* terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien skizofrenia dalam pelayanan kesehatan berupa kepuasan mutu pelayanan, kepuasan kenyamanan, keamanan tindakan, serta efektifitas pelayanan. Dari kualitas pelayanan yang diberikan, tentunya akan mempengaruhi tingkat kepuasan keluarga.

### KESIMPULAN

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin antara laki – laki dan perempuan adalah sama yakni 15 responden (50%), usia responden terbanyak adalah pada rentanusia 41-60 tahun (66,7%), mayoritas tingkat pendidikan responden adalah SD sebanyak 13 responden (43,3%), jenis pekerjaan yang banyak ditemukan adalah petani sebanyak 12 responden (40%), dan hubungan keluarga terbanyak yang ditemukan adalah Saudara yang berjumlah 16 responden (53,3%).
2. Perbedaan tingkat kepuasan keluarga pasien skizofrenia dalam pelayanan kesehatan pada kelompok kontrol didapatkan paling banyak yang termasuk dalam kategori Tidak puas ada 8 responden (53,3%) dan untuk kelompok Intervensi seluruh respondennya termasuk dalam kategori Puas sebanyak 15 responden (100%).
3. Hasil uji Wilcoxon menunjukkan nilai *P Value* sebesar 0,001 (<0,05). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari pemberian aplikasi *Telezocare* terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien skizofrenia dalam pelayanan

kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Bulukerto.

### SARAN

Hasil penelitian ini diharapkan mampu membantu pasien skizofrenia dalam proses pemantauan minum obat sehingga dapat mengurangi resiko terjadinya kekambuhan. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat dijadikan masukan dan acuan untuk mengembangkan penelitian terkait pengaruh aplikasi *Telezocare*.

### DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit umum daerah kabupaten lahat. *MOTIVASI: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 11-21.
- Andrianto, P., & Nursikuwagus, A. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Web di Puskesmas. In *Seminar Nasional Komputer dan Informatika* (p. 6).
- Anindya, A. K. (2022). Pengaruh Edukasi Kesehatan Dengan Telenursing Terhadap Pengetahuan Pada Penderita Hipertensi Di Puskesmas Mandiraja 2 (Doctoral dissertation, Poltekkes Kemenkes Yogyakarta).
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 14(01).
- Hermawan, I. (2019). Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method). Hidayatul Quran.

- Hindrastuti, N. F., Rahayu, P. P., Kep, M., & Nurmaguphita, D. (2021). Terapi Penurunan Tingkat Kecemasan pada Pasien Skizofrenia: Literature Review.
- Kumar, S., & Snooks, H. (Eds.). (2011). *Telenursing*. Springer Science & Business Media.
- Kusuma, A. P., & Aini, M. R. (2020). Diary Skizofrenia untuk Meningkatkan Kemampuan Penderita Skizofrenia Berbasis Android. *Digital Zone: Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 11(2), 335-347.
- Novaryatiin, S., Ardhanay, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22-26.
- Nurjamil, D. (2019). Hubungan Antara Peran Keluarga Dengan Kepatuhan Minum Obat Pasien Skizofrenia. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 5(1), 53-59.
- Sanyoto, P. (2011). Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Centro Futsal. *Skripsi. Prodi Ilmu Keolahragaan. Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Sari, A. N. (2020). Asuhan Keperawatan Jiwa Halusinasi Pada Pasien Skizofrenia Di Puskesmas Tarik Sidoarjo (Doctoral dissertation, STIKes Bina Sehat PPNI).
- Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Penumpang Surakarta. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 8(1).