



LITERATURE REVIEW: ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN TELEMEDICINE DALAM SISTEM PELAYANAN KESEHATAN DI INDONESIA

Natasya Zulnita Putri¹, Wachyu Sulistiadi²

¹Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia

²Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
natasya.zulnita@ui.ac.id

Abstrak

Perkembangan *telemedicine* sebagai bagian dari transformasi digital kesehatan di Indonesia telah memberikan perubahan signifikan dalam akses, kualitas, dan efektivitas layanan kesehatan. Studi ini bertujuan untuk menilai kepuasan pasien dalam penggunaan layanan *telemedicine* serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Metode yang digunakan adalah studi literatur melalui penelusuran database PubMed dan Google Scholar dengan periode publikasi 2020–2025. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan *telemedicine* tergolong tinggi, khususnya pada aspek kemudahan akses, fleksibilitas waktu, efisiensi proses konsultasi, dan pengurangan biaya. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan meliputi kualitas teknologi, kemudahan penggunaan aplikasi, stabilitas jaringan, mutu komunikasi dokter dan pasien, serta keamanan dan privasi data. Meskipun demikian, tantangan seperti ketimpangan infrastruktur digital, literasi teknologi yang belum merata, dan keterbatasan interaksi emosional masih ditemukan. Secara keseluruhan, *telemedicine* memiliki potensi besar dalam meningkatkan mutu dan pemerataan layanan kesehatan di Indonesia, sehingga diperlukan penguatan infrastruktur, peningkatan literasi digital, serta pengembangan standar mutu untuk mendukung implementasi yang optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Telemedicine, Kepuasan Pasien, Digitalisasi Kesehatan, Literasi Teknologi.*

Abstract

The development of telemedicine as part of Indonesia's digital health transformation has significantly improved access, quality, and efficiency of healthcare services. This study aims to analyze patient satisfaction with telemedicine services and identify contributing factors based on a review of ten national and international studies. A literature review method was employed by searching PubMed and Google Scholar for publications from 2020 to 2025. The findings indicate that patient satisfaction is generally high, particularly in terms of accessibility, time flexibility, consultation efficiency, and cost reduction. Key determinants of satisfaction include technology quality, ease of use, network stability, provider-patient communication, and data security. Nevertheless, challenges remain, including disparities in digital infrastructure, limited digital literacy, and reduced emotional interaction in virtual consultations. Overall, telemedicine demonstrates strong potential to enhance healthcare quality and equity in Indonesia. Strengthening digital infrastructure, improving user literacy, and developing standardized quality measures are essential to ensure optimal and sustainable implementation.

Keywords: *Telemedicine, Patient Satisfaction, Digital Health, Technological Literacy.*

* Corresponding author :

Address : Padang, Sumatera Barat

Email : natasya.zulnita@ui.ac.id

Phone : 081268516519

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam sistem pelayanan kesehatan secara global, termasuk di Indonesia. Salah satu inovasi penting dalam pelayanan kesehatan digital adalah *telemedicine*, yaitu penyelenggaraan pelayanan kesehatan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk konsultasi, diagnosis, pengobatan, serta pemantauan kondisi pasien dari jarak jauh (WHO, 2022). Implementasi *telemedicine* menjadi strategi penting dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang merata, efisien, dan berkelanjutan, sejalan dengan agenda transformasi digital kesehatan nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI, 2024). Inovasi ini memungkinkan akses layanan medis yang lebih luas, terutama bagi masyarakat di wilayah 3T (terdepan, terpencil, dan tertinggal), serta memperkuat sistem kesehatan melalui integrasi data dan efisiensi pelayanan (Salsabila, 2024; Wardhani *et al.*, 2025).

Selama masa pandemi COVID-19, *telemedicine* terbukti menjadi solusi efektif dalam menjaga keberlangsungan pelayanan kesehatan di tengah pembatasan mobilitas. Di Indonesia, terjadi peningkatan signifikan dalam penggunaan layanan konsultasi daring melalui platform seperti Halodoc, Alodokter, KlikDokter, dan Good Doctor, yang berperan penting dalam mendukung sistem pelayanan kesehatan jarak jauh (Andriani & Berlianto, 2022; Pramudita *et al.*, 2023). Platform-platform tersebut tidak hanya menyediakan konsultasi medis daring, tetapi juga memfasilitasi resep elektronik, rujukan digital, dan integrasi dengan sistem rekam medis nasional, sejalan dengan agenda transformasi digital kesehatan yang dicanangkan oleh Kementerian Kesehatan melalui inisiatif SATUSEHAT (Kemenkes RI, 2024). Selain itu, *telemedicine* tidak hanya meningkatkan akses layanan bagi masyarakat perkotaan, tetapi juga berfungsi sebagai alternatif layanan primer di wilayah dengan keterbatasan tenaga medis dan fasilitas kesehatan (Silvalena & Adlia Syakurah, 2022).

Sebagai bagian dari pendekatan kesehatan masyarakat, kepuasan pasien mencerminkan keberhasilan pelayanan kesehatan digital dalam memenuhi kebutuhan pengguna, karena mencerminkan persepsi pengguna terhadap manfaat, kemudahan, serta relevansi layanan terhadap kebutuhan kesehatan mereka (Tiara & Antonio, 2022). Dalam konteks sistem *telemedicine*, tingkat kepuasan pasien berperan penting dalam menilai efektivitas intervensi kesehatan berbasis teknologi sebagai bagian dari upaya peningkatan akses dan pemerataan layanan kesehatan di masyarakat. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan tersebut meliputi kualitas teknologi, kemudahan penggunaan aplikasi, responsivitas penyedia layanan, serta

kepercayaan terhadap sistem digital kesehatan (Adinda *et al.*, 2024; Nuryuliana Nuryuliana, 2025).

Meskipun *telemedicine* memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan akses dan efisiensi pelayanan kesehatan, implementasinya di Indonesia masih menghadapi tantangan dalam sistem kesehatan, terutama ketimpangan infrastruktur dan konektivitas digital antarwilayah, rendahnya literasi digital kesehatan, serta keterbatasan integrasi data antar fasilitas pelayanan kesehatan. Kondisi ini berpotensi memengaruhi mutu, kontinuitas, dan keadilan pelayanan kesehatan berbasis digital, sehingga memerlukan penguatan kebijakan, kapasitas tenaga kesehatan, dan tata kelola sistem kesehatan digital (Viviana *et al.*, 2026).

Dalam konteks sistem pelayanan kesehatan Indonesia, *telemedicine* berpotensi besar dalam mendukung pencapaian pilar transformasi layanan primer dan rujukan, serta mendukung prinsip *people-centered care* sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Namun, efektivitas dan keberlanjutannya sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna akhir. Oleh karena itu, analisis mendalam mengenai kepuasan pasien terhadap layanan *telemedicine* menjadi penting, tidak hanya sebagai ukuran mutu pelayanan, tetapi juga sebagai dasar pengembangan kebijakan digitalisasi kesehatan di Indonesia.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap layanan *telemedicine* dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap penguatan kebijakan transformasi digital kesehatan nasional dan peningkatan mutu pelayanan berbasis teknologi guna mendukung pemerataan akses dan kualitas layanan kesehatan masyarakat di Indonesia.

METODE

Kajian ini merupakan studi literatur (*literature review*) yang bertujuan untuk mengidentifikasi, menilai, dan mensintesis hasil-hasil penelitian terkait tingkat kepuasan pasien terhadap layanan *telemedicine* dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Metode ini digunakan untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, model layanan yang diterapkan, serta tantangan implementasi *telemedicine* di Indonesia.

Penelusuran literatur dilakukan melalui dua basis data utama, yaitu PubMed dan Google Scholar, dengan menggunakan kombinasi kata kunci berikut:

("patient satisfaction" OR "patient experience") AND ("telemedicine" OR "telehealth" OR "digital health services") AND ("Indonesia" OR "Indonesian healthcare system")

Artikel yang dipilih mencakup publikasi dengan tahun terbit antara 2020 hingga 2024,

Tabel 1. Ringkasan Artikel tentang Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Layanan *Telemedicine* Dalam Sistem Pelayanan Kesehatan di Indonesia Tahun 2020-2025

No	Judul	Penulis/ Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
1.	<i>Analysis of Factors Affecting Telemedicine Use Satisfaction: A Literature Review</i>	Annisa Nurida et al., 2024	Mengidentifikasi determinan kepuasan pengguna <i>telemedicine</i> .	<i>Literature Review</i>	Kepuasan dipengaruhi kualitas jaringan, infrastruktur teknologi, keamanan data, kemudahan penggunaan, dan kualitas interaksi pasien–tenaga kesehatan.
2.	<i>Telemedicine, Cost Effectiveness, and Patients Satisfaction: A Systematic Review</i>	Joko Tri Atmojo et al., 2020	Menganalisis hubungan efektivitas biaya dan kepuasan pasien.	<i>Systematic Review</i>	<i>Telemedicine</i> meningkatkan kepuasan melalui akses mudah, penghematan biaya, waktu tunggu singkat, serta komunikasi lebih efisien.

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini mencakup artikel yang hanya berfokus pada aspek teknis pengembangan teknologi tanpa menilai kepuasan pasien, serta publikasi non-ilmiah seperti berita, laporan populer, atau opini.

Artikel yang memenuhi kriteria inklusi dianalisis melalui tiga tahap utama, yaitu identifikasi dan seleksi literatur berdasarkan kesesuaian topik, ekstraksi data dari hasil penelitian yang relevan, serta analisis tematik terhadap temuan utama. Hasil telaah tersebut kemudian disintesis menggunakan pendekatan analisis naratif untuk menafsirkan hubungan antara faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan *telemedicine*.

berbahasa Indonesia atau Inggris, serta membahas topik kepuasan pasien terhadap layanan *telemedicine* di Indonesia. Hanya artikel yang bersifat open access atau dapat diakses penuh yang dimasukkan ke dalam analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti memilih sepuluh artikel dari jurnal internasional yang membahas mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan *telemedicine* dalam sistem pelayanan kesehatan. Artikel-artikel tersebut dianalisis berdasarkan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien, seperti kualitas teknologi, kemudahan akses, keandalan layanan, komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan, serta keamanan data pengguna. Seluruh artikel dipilih dari sumber internasional bereputasi dan open access, dengan fokus pada konteks pelayanan kesehatan digital di negara berkembang termasuk Indonesia. Hasil telaah dari artikel yang terpilih disajikan sebagai berikut.

No	Judul	Penulis/ Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
3.	<i>User Satisfaction and Challenges in Telemedicine Services during the COVID-19 Pandemic in Indonesia: A Population-Based Analysis</i>	Havivi Rizky Adinda et al., 2024	Menilai kepuasan dan hambatan penggunaan <i>telemedicine</i> saat pandemi.	<i>Cross Sectional</i>	Mayoritas responden puas (84%); hambatan utama meliputi koneksi internet, interaksi emosional terbatas, dan literasi digital rendah

4.	<i>Meta-Analysis: Relationship of Age, Sex, Time of Serving, and Consultation Modality with Patient Satisfaction on Telemedicine Use</i>	Siti Habibah Zein (2023)	Mengkaji pengaruh usia, jenis kelamin, dan durasi pelayanan terhadap kepuasan.	<i>Meta Analysis</i>	Usia muda lebih puas; usia lanjut lebih rendah. Waktu pelayanan cepat meningkatkan kepuasan.
5.	<i>Patient Satisfaction with Telehealth in Rural Settings: A Systematic Review</i>	Loriana C. Harkey et al., 2020	Mengevaluasi kepuasan pasien telehealth di wilayah rural.	<i>Systematic Review</i>	Kepuasan tinggi (>85%) karena akses mudah, namun hambatan teknis masih terjadi.
6.	<i>Determinants of Behavioral Intention Toward Telemedicine Services Among Indonesian Gen-Z and Millennials: A PLS-SEM Study on Alodokter Application</i>	Eka Pramudita et al., 2023	Mengidentifikasi faktor yang memengaruhi niat dan kepuasan pengguna muda	<i>Cross Sectional</i>	Kepuasan dipengaruhi kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan pengalaman positif.
7.	<i>The Use of Telemedicine in Primary Healthcare Services in Jakarta</i>	Reza Aditya Digambiro et al., 2025	Mengevaluasi implementasi telemedicine di layanan primer.	<i>Mixed Method, Descriptive, Cros Sectional Study</i>	Pasien puas terhadap kecepatan layanan; keluhan muncul terkait kurangnya interaksi emosional.
8.	<i>Revolutionizing Healthcare: How Telemedicine Is Improving Patient Outcomes and Expanding Access to Care</i>	Victor C. Ezeamii et al., 2024	Meninjau dampak telemedicine terhadap hasil klinis dan akses layanan.	<i>Systematic Review</i>	Telemedicine meningkatkan kepuasan melalui komunikasi optimal, tindak lanjut pasien kronis, dan efisiensi biaya/waktu
9.	<i>Measuring Citizen Satisfaction with the Quality of Telemedicine in Indonesia: A National Survey Through Facebook and Instagram Advertisement</i>	Aliya Oknawati (2023)	Mengukur kepuasan nasional terhadap telemedicine.	<i>Exploratory Descriptive</i>	Mayoritas puas (83%); kendala terkait stabilitas aplikasi dan respons dokter.
10.	<i>Measuring the Patients' Satisfaction About Telemedicine Used in Saudi Arabia During COVID-19 Pandemic</i>	Asmaa Abdel Nasser et al., 2021	Menilai kepuasan telemedicine selama pandemi.	<i>Cross Sectional</i>	Kepuasan tinggi (88%); hambatan utama berupa kendala teknis dan isu privasi data.

Hasil telaah terhadap sepuluh artikel menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan telemedicine secara konsisten berada pada kategori tinggi. Kepuasan tersebut terutama dipengaruhi oleh kemudahan akses, efisiensi waktu, serta fleksibilitas pelayanan yang ditawarkan oleh sistem telemedicine dibandingkan layanan tatap muka konvensional.

Faktor teknis dan sistem layanan menjadi determinan utama kepuasan pasien. Kualitas jaringan, stabilitas aplikasi, kemudahan penggunaan, serta keandalan sistem berperan signifikan dalam membentuk pengalaman

pengguna. Selain itu, kepercayaan terhadap keamanan dan perlindungan data pribadi turut memengaruhi kepuasan dan keberlanjutan penggunaan layanan telemedicine.

Aspek efisiensi pelayanan juga berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien, terutama melalui pengurangan waktu tunggu, penghematan biaya perjalanan, dan kemudahan tindak lanjut pelayanan. Telemedicine dinilai memberikan manfaat yang signifikan bagi pasien dengan keterbatasan mobilitas serta mereka yang memerlukan pemantauan kesehatan berkelanjutan.

Karakteristik pengguna turut memengaruhi tingkat kepuasan, di mana kelompok usia muda cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan kelompok usia lanjut. Hal ini berkaitan dengan perbedaan kemampuan adaptasi teknologi dan persepsi kemudahan penggunaan layanan digital. Di sisi lain, *telemedicine* juga terbukti meningkatkan akses pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah terpencil dan daerah dengan keterbatasan fasilitas kesehatan.

Meskipun demikian, beberapa tantangan masih dilaporkan, khususnya terkait keterbatasan infrastruktur digital, kualitas koneksi internet, serta terbatasnya interaksi emosional antara pasien dan tenaga kesehatan dalam konsultasi daring. Temuan ini mengidentifikasi bahwa kepuasan pasien terhadap layanan *telemedicine* tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kualitas komunikasi serta pengalaman pelayanan secara keseluruhan.

Telemedicine sebagai bagian dari digitalisasi kesehatan memainkan peran penting dalam transformasi sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Digitalisasi kesehatan merupakan proses modernisasi layanan kesehatan yang bertujuan meningkatkan kemampuan fasilitas pelayanan dalam menyediakan layanan yang lebih optimal, efisien, dan mudah diakses. Transformasi ini dirancang untuk menyederhanakan alur pelayanan sekaligus memperluas jangkauan layanan tanpa mengurangi mutu pelayanan kesehatan. Melalui digitalisasi, fasilitas kesehatan dapat meningkatkan kualitas layanan, mempercepat proses pelayanan, serta memberikan akses yang lebih setara bagi masyarakat di berbagai wilayah (Kemenkes RI, 2021).

Salah satu wujud utama dari transformasi ini adalah implementasi *telemedicine*. *Telemedicine* merupakan bentuk pelayanan kesehatan jarak jauh yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan medis tanpa memerlukan kehadiran fisik pasien di fasilitas kesehatan. Layanan ini mencakup konsultasi diagnosis, tindak lanjut terapi, upaya pencegahan penyakit dan cedera, pemantauan kondisi kesehatan, hingga pendidikan medis berkelanjutan bagi tenaga kesehatan (Kemenkes, 2019). Dengan memanfaatkan teknologi digital, *telemedicine* memungkinkan pasien dan tenaga kesehatan tetap dapat berinteraksi meskipun berada di lokasi yang terpisah secara geografis, sehingga mendukung kontinuitas pelayanan terutama pada situasi yang membatasi mobilitas seperti pandemi maupun pada kondisi geografis yang sulit dijangkau (Chairani, 2023; Adhalia, 2023).

Keberadaan *telemedicine* ini menjadi fondasi penting dalam membahas kepuasan pasien, karena karakteristiknya yang berbasis digital dan tidak memerlukan tatap muka langsung berpotensi

mengubah pengalaman pasien dalam menerima layanan kesehatan. Kemudahan akses, fleksibilitas waktu, dan efisiensi proses pelayanan memberikan nilai tambah signifikan bagi pengguna, sehingga *telemedicine* menjadi salah satu komponen strategis dalam peningkatan mutu layanan kesehatan di era transformasi digital.

Hasil telaah terhadap sepuluh artikel internasional, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan secara konsisten dilaporkan berada pada kategori tinggi di berbagai konteks pelayanan kesehatan. Temuan ini sejalan dengan perkembangan global digitalisasi kesehatan, di mana *telemedicine* menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan akses pelayanan, efisiensi waktu, dan kontinuitas perawatan. Analisis terhadap literatur menunjukkan bahwa terdapat beberapa determinan utama yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien, meliputi kualitas teknologi, persepsi kemudahan penggunaan, komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan, serta kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan reliabilitas sistem.

Faktor kemudahan akses menjadi aspek paling dominan. Pasien merasa sangat terbantu dengan fleksibilitas konsultasi, waktu tunggu yang lebih singkat, serta kemampuan mengakses layanan dari mana saja. Dalam konteks Indonesia yang merupakan negara kepulauan, *telemedicine* memiliki potensi besar untuk mengatasi hambatan geografis dan ketimpangan distribusi tenaga kesehatan. Selain aksesibilitas, kualitas teknologi turut menentukan kepuasan pasien (Oknawati, 2024; Abdel Nasser *et al.*, 2021). Stabilitas aplikasi, kualitas jaringan internet, dan kemudahan navigasi terbukti memiliki hubungan langsung dengan kepuasan pengguna (Nurida *et al.*, 2024; Atmojo *et al.*, 2020). Hambatan teknis seperti gangguan sinyal dan aplikasi yang tidak responsif dilaporkan sebagai penyebab utama ketidakpuasan, terutama di daerah yang infrastrukturnya belum merata.

Interaksi dan komunikasi dengan tenaga kesehatan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien terhadap layanan *telemedicine*. Responsivitas tenaga kesehatan, kejelasan informasi yang diberikan, serta empati dalam proses konsultasi terbukti meningkatkan kepuasan pengguna layanan (Adinda *et al.*, 2024; Harkey *et al.*, 2020). Namun demikian, keterbatasan interaksi emosional dan tidak optimalnya pemeriksaan fisik secara langsung masih menjadi tantangan yang dapat memengaruhi persepsi kualitas hubungan dokter-pasien. Selain aspek layanan, faktor demografi juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan, di mana kelompok usia muda cenderung menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi karena kemampuan adaptasi teknologi yang lebih baik (Zein *et al.*, 2022). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan,

kepercayaan terhadap sistem, serta pengalaman positif berperan sebagai prediktor utama kepuasan dan niat penggunaan *telemedicine* pada kelompok Generasi Z dan milenial (Pramudita *et al.*, 2023).

Meskipun beberapa artikel yang dianalisis berasal dari konteks internasional, temuan tersebut tetap relevan bagi Indonesia karena negara-negara tersebut menghadapi tantangan serupa, seperti kesenjangan akses digital, infrastruktur yang belum merata, dan variasi literasi pengguna. Pembelajaran dari praktik *telemedicine* global, terutama terkait peningkatan kualitas teknologi, penguatan keamanan data, dan optimalisasi komunikasi klinis, dapat diadaptasi untuk memperkuat implementasi *telemedicine* di Indonesia. Dengan demikian, penggunaan studi internasional melengkapi analisis dan memberikan perspektif komparatif yang penting bagi perumusan strategi digitalisasi kesehatan nasional.

Dari perspektif sistem kesehatan, perlindungan data dan keamanan privasi merupakan aspek krusial dalam implementasi layanan *telemedicine*. Kepercayaan terhadap keamanan informasi medis digital terbukti menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna serta keberlanjutan pemanfaatan layanan *telemedicine* (Abdel Nasser *et al.*, 2021; Ezeamii *et al.*, 2024). Kondisi ini menegaskan perlunya penguatan kebijakan dan tata kelola data kesehatan digital di Indonesia, khususnya seiring dengan meningkatnya integrasi sistem pelayanan kesehatan melalui platform SATUSEHAT.

Secara keseluruhan, *telemedicine* berpotensi signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien serta mutu pelayanan kesehatan. Namun, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur digital, literasi pengguna, mutu komunikasi tenaga kesehatan, dan dukungan kebijakan. Meskipun *telemedicine* memberikan manfaat signifikan terutama dalam aspek aksesibilitas, masih terdapat hambatan berupa ketimpangan jaringan internet dan keterbatasan aplikasi yang belum sepenuhnya terintegrasi. Kondisi ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas teknologi serta literasi digital untuk memastikan keberlanjutan kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, hasil kajian menunjukkan bahwa *telemedicine* memiliki potensi besar dalam meningkatkan akses, kualitas, serta kepuasan layanan kesehatan di Indonesia, terutama melalui kemudahan akses, fleksibilitas waktu, dan efisiensi proses pelayanan. Namun, pembahasan ini juga menegaskan adanya sejumlah kesenjangan yang perlu mendapat perhatian, terutama terkait disparitas infrastruktur digital antarwilayah, keterbatasan literasi digital pada kelompok tertentu, ketidakmerataan kualitas teknologi, serta belum optimalnya interaksi digital antara tenaga kesehatan dan pasien. Kesenjangan tersebut menandakan perlunya upaya strategis guna menjamin pemerataan manfaat *telemedicine*

bagi seluruh lapisan masyarakat. Berdasarkan temuan ini, implementasi *telemedicine* di Indonesia perlu diarahkan pada penguatan infrastruktur TIK di daerah terpencil, peningkatan kompetensi digital pasien dan tenaga kesehatan, pengembangan standar mutu layanan *telemedicine* yang terintegrasi dengan sistem SATUSEHAT, serta penegakan regulasi keamanan data guna meningkatkan kepercayaan pengguna. Dengan pendekatan tersebut, *telemedicine* berpotensi menjadi pilar penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang inklusif, bermutu, dan berkelanjutan.

SIMPULAN

Telemedicine memiliki peran strategis dalam memperluas akses, meningkatkan efisiensi, dan memperbaiki mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Hasil telaah menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap *telemedicine* cenderung tinggi, terutama pada aspek kemudahan akses, fleksibilitas konsultasi, pengurangan biaya, dan kenyamanan penggunaan layanan digital. Determinan utama kepuasan mencakup stabilitas jaringan, tampilan aplikasi, keamanan data, serta kualitas komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan.

Meskipun demikian, implementasi *telemedicine* masih menghadapi beberapa kendala, terutama terkait kesenjangan infrastruktur digital antarwilayah, literasi teknologi yang belum merata, tantangan teknis, serta kekhawatiran terhadap privasi data. Untuk memaksimalkan manfaat *telemedicine*, diperlukan penguatan infrastruktur TIK, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, serta regulasi keamanan data yang lebih adaptif. Dengan dukungan kebijakan dan investasi berkelanjutan, *telemedicine* berpeluang menjadi pilar layanan kesehatan yang responsif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan pasien di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdel Nasser, A., Mohammed Alzahrani, R., Al-falah, C. A., Muwafak Jreash, D., Talea Almouled, N., Salem Bakula, D., & Abed Ra'oof, R. (2021). *Measuring the Patients' Satisfaction About Telemedicine Used in Saudi Arabia During COVID-19 Pandemic*. *Cureus*, 13(March 2020).
<https://doi.org/10.7759/cureus.13382>
- Adhalia, C. K. (2023). *The Limitations Of Clinical Authority And Medical Practice In Application-Based Telemedicine*. *Indonesia Private Law Review*, 4(1), 49–57.
<https://doi.org/10.25041/iplr.v4i1.2962>
- Adinda, H. R., Syakurah, R. A., & Pariyana, P. (2024). *User Satisfaction And Challenges In Telemedicine Services During The COVID-19 Pandemic In Indonesia: A Population-*

- Based Analysis. Journal of Health Policy and Management*, 09(02), 237–249.
<https://doi.org/10.26911/thejhp.2024.09.02.09>
- Andriani, A., & Berlianto, M. P. (2022). *Acceptance of Halodoc's Online Teleconsultation During Covid-19. Enrichment: Journal of Management*, 12(2), 1566–1574.
- Atmojo, J. T., Sudaryanto, W. T., Widiyanto, A., Ernawati, E., & Arradini, D. (2020). *Telemedicine, Cost Effectiveness, and Patients Satisfaction: A Systematic Review. Journal of Health Policy and Management*, 5(2), 103–107.
- Chairani, M. S. (2023). *Telemedicine Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Kesehatan Di Indonesia: Tinjauan Literatur*.
- Ezeamii, V. C., Okobi, O. E., Wambai-Sani, H., Perera, G. S., Zaynieva, S., Okonkwo, C. C., Ohaiba, M. M., William-Enemali, P. C., Obodo, O. R., & Obiefuna, N. G. (2024). *Revolutionizing Healthcare: How Telemedicine Is Improving Patient Outcomes and Expanding Access to Care. Cureus*, 16(7), 1–9.
<https://doi.org/10.7759/cureus.63881>
- Harkey, L. C., Jung, S. M., Newton, E. R., & Patterson, A. (2020). *Patient Satisfaction With Telehealth In Rural Settings: A Systematic Review. International Journal of Telerehabilitation*, 12(2), 53–64.
<https://doi.org/10.5195/ijt.2020.6303>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peta Jalan Transformasi Digital Kesehatan 2024–2029*. Jakarta: Direktorat Transformasi Digital Kesehatan.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Telemedicine wilayah 3T: Wujud pemerataan dan transformasi digital kesehatan bagi kesehatan bangsa*.
- Salsabila, I. N., Meilinda, S., Rahayu, R., Fathiya, D. N., & Karsa, A. H. A. N. (2024). *Telemedicine: Healthcare Transformation In The Digital Era For Rural Communities. Oriental Journal*, 1(1).
- Nurida, A., Chalidyanto, D., & Qomaruddin, M. B. (2024). *Analysis Of Factors Affecting Telemedicine Use Satisfaction: A Literature Review. African Journal of Reproductive Health*, 28(10s), 460–463.
<https://doi.org/10.29063/ajrh2024/v28i10s.47>
- Nuryuliana Nuryuliana. (2025). *Penggunaan Telemedicine terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien dalam Layanan Kesehatan di Indonesia: Systematic Review. OBAT: Jurnal Riset Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 3(4), 167–177.
<https://doi.org/10.61132/obat.v3i4.1539>
- Oknawati, A. (2024). *Measuring Citizen Satisfaction with The Quality of Telemedicine in Indonesia: A National Survey Through Facebook and Instagram Advertisement. Contemporary Public Administration Review*, 2(1), 1–15.
<https://doi.org/10.26593/copar.v2i1.7995.1-15>
- Pramudita, E., Achmadi, H., & Nurhaida, H. (2023). *Determinants of behavioral intention toward telemedicine services among Indonesian Gen-Z and Millenials: a PLS–SEM study on Alodokter application. Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(1).
<https://doi.org/10.1186/s13731-023-00336-6>
- Silvalena, & Adlia Syakurah, R. (2022). *Pemanfaatan Dan Persepsi Telemedicine Di Indonesia: Pandangan Penyedia Layanan Kesehatan Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International. Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 16, 38–45.
<http://jurnal.fkm.unand.ac.id/index.php/jkma/>
- Tiara, K., & Antonio, F. (2022). *The Influence of Telemedicine Usability on Patient Loyalty Mediated by Patients' Trust and Satisfaction: A Study At Hospitals of State-Owned Enterprises In Indonesia. Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 2326–2341.
<https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/3272%0Ahttps://jptam.org/index.php/jptam/article/download/3272/2751>
- Viviana, M., Yuliaty, F., & Pramarta, V. (2026). *Systematic Review: Tantangan Penerapan Telemedicine Dalam Peningkatan Akses Pelayanan Kesehatan Pasca Pandemi Covid-19 Di Indonesia*. 10, 1253–1260.
- Wardhani, A., Permanasari, F. G., Letare, Y. N., & Ernungtyas, N. F. (2025). *Telemedicine in the Health Communication Industry: A Systematic Review and Implications for Indonesia. Asian Journal of Social and Humanities*, 3(12), 2150–2165.
<https://doi.org/10.59888/ajosh.v3i12.619>
- World Health Organization (WHO). (2022). *Telemedicine: Opportunities and developments in Member States: Report on the second global survey on eHealth*. Geneva: WHO Press.
- Zein, S. H., Zein, M., Ilmi, B., Febriana, S. K. T., Suhartono, E., & Rofii, A. (2022). *Meta-Analysis: Relationship of Age, Sex, Time of Serving, and Consultation Modalitas with Patient Satisfaction on Telemedicine Use. International Journal of Health and Medical Sciences*, 8(January 2022), 20–26.
<https://doi.org/10.20469/ijhms.8.30004>

