



Penggunaan *Telemedicine* terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien dalam Layanan Kesehatan di Indonesia: *Systematic Review*

Nuryuliana

Politeknik Kesehatan Ummy Khasanah, Indonesia

Alamat: Jl. Pemuda Gandekan, Bantul, Yogyakarta, Indonesia

Korespondensi penulis: nuryuliana091@email.com

Abstract. Background: Patient satisfaction is a form of feeling happy or disappointed with the service received after the patient compares it with what is expected. In the era of digitalization, telemedicine has an impact on health services, especially patient satisfaction. This study aims to determine the use of telemedicine on increasing patient satisfaction in health services in Indonesia. Research methods: Systematic review using PRISMA guidelines and the PICO model, Population = patients who use telemedicine; Intervention = telemedicine; Comparison = not using telemedicine; Outcome = patient satisfaction in health services in Indonesia. Articles were collected through Google Scholar, Jurnal Manajemen Kesehatan (JMK), Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia (JKKI), Jurnal Pendidikan dan Teknologi Kesehatan (JPTK), Jurnal Ilmiah Indonesia (JII), and Jurnal Komunikasi which focus on Indonesia. Keywords use: patient satisfaction, health services, telemedicine, Indonesia. A total of 6 articles met the inclusion criteria for a systematic review. Results: 6 articles out of 119 articles were studied for systematic review. Six articles did not find a significant difference in patient satisfaction between telemedicine and face-to-face meetings. There are several factors that influence patient satisfaction, including: most are female, productive age, college educated, and work as private employees. Conclusion: Telemedicine services have been shown to increase patient satisfaction in health services in Indonesia. This shows that the more telemedicine services used, the higher the level of patient satisfaction. However, further research is needed to analyze how effective the use of telemedicine is on patient satisfaction in health services in Indonesia.

Keywords: Health services, Indonesia, Patient satisfaction, Systematic review, Telemedicine.

Abstrak. Latar belakang: kepuasan pasien merupakan suatu bentuk perasaan senang atau kecewa terhadap pelayanan yang diterima setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Diera digitalisasi *telemedicine* membawa dampak pada layanan kesehatan, terutama kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan *telemedicine* terhadap peningkatan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan di Indonesia. Metode penelitian: *Systematic review* menggunakan pedoman PRISMA dan model PICO, Population= pasien yang menggunakan *telemedicine*; Intervention= *telemedicine*; Comparison= tidak menggunakan *telemedicine*; Outcome= kepuasan pasien dalam layanan kesehatan di Indonesia. Artikel dikumpulkan melalui Goggle Scholar, Jurnal Manajemen Kesehatan (JMK), Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia (JKKI), Jurnal Pendidikan dan Teknologi Kesehatan (JPTK), Jurnal Ilmiah Indonesia (JII), dan Jurnal Komunikasi yang berfokus pada Negara Indonesia. Kata kunci yang digunakan: kepuasan pasien, layanan kesehatan, *telemedicine*, Indonesia. Sebanyak 6 artikel yang memenuhi kriteria inklusi untuk dilakukan *systematic review*. Hasil: sebanyak 6 artikel dari 119 artikel yang diteliti untuk dilakukan *systematic review*. Enam artikel tidak menemukan perbedaan signifikan dalam kepuasan pasien antara *telemedicine* dengan pertemuan langsung. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, antara lain: sebagian besar berjenis kelamin perempuan, berusia produktif, berpendidikan perguruan tinggi, dan bekerja sebagai pegawai swasta. Kesimpulan: Layanan *telemedicine* terbukti dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak layanan *telemedicine* yang digunakan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Namun penelitian lebih lanjut perlu dilakukan untuk menganalisis seberapa efektif penggunaan *telemedicine* terhadap kepuasan pasien dalam layanan kesehatan di Indonesia.

Kata kunci: Layanan kesehatan, Indonesia, Kepuasan pasien, *systematic review*, Telemedicine.

1. LATAR BELAKANG

Zaman digitalisasi memberikan dampak perubahan di bidang kesehatan, salah satunya pada bidang layanan kepuasan pelanggan atau pasien. Hal ini membuat beberapa layanan kesehatan melakukan inovasi (layanan kesehatan menggunakan *telemedicine*) untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan. *Telemedicine* adalah alat pertukaran informasi yang valid untuk memperluas akses pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan profesional dengan menggunakan teknologi informasi digital (WHO, 2022). Di Indonesia penggunaan *telemedicine* mengalami peningkatan sejak 2019 dimana penyakit COVID-19 muncul menjangkit masyarakat. Sebanyak 64.8% pengguna internet tahun 2018 di Indonesia dan mengalami peningkatan pada tahun 2023 sebesar 78,19%, terutama dalam mengakses *telemedicine* (44%) (APJII, 2024). Beberapa jenis layanan *telemedicine* di Indonesia: Klik dokter, Halodoc, Aladokter, ProSehat, Yesdok, Klik dokter, Pakdok, Apasakitku, Go Dok, Temenin (Telemedik Indonesia), Sehatpedia dan lainnya. Dari beberapa aplikasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengguna *telemedicine* sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasien untuk mendapatkan layanan medis yang dibutuhkan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Hasil penelitian dari beberapa peneliti tentang penggunaan *telemedicine* terhadap kepuasan pasien dalam layanan kesehatan di Indonesia: sebanyak 59.5% pasien merasa puas dengan layanan *telemedicine* (Yuliani & Permina, 2023), 93.3% pasien cukup puas dengan layanan *telemedicine* (Puswati et al., 2024), layanan *telemedicine* dapat meningkatkan kepuasan pasien (79%) dan efisiensi layanan (81%) (Nadila, 2025). Penelitian sebelumnya telah melaporkan bahwa intervensi *telemedicine* efektif terhadap peningkatan kepuasan pasien. Sehingga diperlukan evaluasi kepuasan pasien terhadap penggunaan *telemedicine* dalam layanan kesehatan di Indonesia.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi signifikan dalam sistem pelayanan kesehatan global, termasuk di Indonesia. Salah satu bentuk inovasi yang semakin berkembang adalah *telemedicine*, yakni pemanfaatan teknologi digital untuk memberikan layanan medis jarak jauh. Di tengah tantangan geografis, distribusi tenaga medis yang tidak merata, serta situasi darurat seperti pandemi COVID-19, *telemedicine* menjadi solusi strategis dalam menjembatani akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas.

Dalam konteks Indonesia, lonjakan pengguna internet yang mencapai lebih dari 220 juta jiwa (APJII, 2024) membuka peluang besar bagi pemanfaatan teknologi digital dalam sektor kesehatan. *Telemedicine* memungkinkan pasien mendapatkan layanan konsultasi,

diagnosis, hingga tindak lanjut terapi tanpa harus hadir secara fisik di fasilitas layanan kesehatan. Hal ini dinilai tidak hanya meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, tetapi juga berpotensi mendorong kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Berbagai studi menunjukkan bahwa aspek kenyamanan, kemudahan akses, kecepatan layanan, serta kejelasan komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana *telemedicine* berkontribusi terhadap aspek-aspek tersebut menjadi penting, terutama dalam konteks sistem kesehatan nasional.

Namun, sejauh ini hasil penelitian mengenai efektivitas *telemedicine* terhadap kepuasan pasien di Indonesia masih bersifat sporadis dan belum dikaji secara komprehensif. Untuk itu, diperlukan telaah sistematis guna mengidentifikasi, membandingkan, dan mensintesis temuan-temuan terkini terkait dampak penggunaan *telemedicine* terhadap kepuasan pasien. Artikel ini bertujuan untuk melakukan systematic review atas berbagai literatur ilmiah yang relevan, dengan harapan dapat memberikan pemahaman menyeluruh serta rekomendasi bagi pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan kesehatan berbasis digital di Indonesia.

2. KAJIAN TEORITIS

Kepuasan pasien merupakan tanggapan pasien dalam sebuah pelayanan terkait dengan harapan sebelum dan sesudah pasien menerima layanan dari tenaga kesehatan (Vanchapo dan Magrifoh, 2022). Salah satu bentuk kepuasan pasien dalam layanan kesehatan adalah penggunaan *telemedicine* dalam pelayanan kesehatan. Penggunaan *telemedicine* memiliki efek yang sangat baik dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di bidang komunikasi, mengubah cara manusia berkomunikasi dalam perawatan kesehatan (Ganiem, 2021). Kepuasan pasien terhadap *telemedicine* tidak kalah dengan kunjungan secara tatap muka (Salman et al., 2024). Hasil penelitian (Kaller Sherlly, Daniel Sara, Raifman Sarah, Biggs M.A, 2021) bahwa penggunaan *telemedicine* dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam mengakses layanan kesehatan (AOR: 2.89, 95% CI: 1.93-4.32), Gashaw et al., (2024) bahwa *telemedicine* dapat meningkatkan kepuasan (70.5%) dan memiliki peluang lebih besar untuk pemulihan pasien (HBIC) COVID 19 (AHR: 0.495; CI 95%: 0.322-0.762; p: 0.001), Martinez et al., (2020) bahwa ada penurunan kepuasan terhadap beberapa kelompok dokter orang Amerika non-kulit putih, sehingga berdampak pada kompensasi, reputasi profesional, dan kepuasan kerja.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *systematic review* dengan data sekunder hasil penelitian sebelumnya. Artikel di kumpulkan melalui database *Google Scholar*, *Jurnal Manajemen Kesehatan (JMK)*, *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia (JKKI)*, *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Kesehatan (JPTK)*, *Jurnal Ilmiah Indonesia (JII)*, dan *Jurnal Komunikasi* yang mengulas tentang kepuasan pasien terhadap penggunaan *telemedicine* di Indonesia. Kata kunci yang digunakan: kepuasan pasien, layanan kesehatan, *Telemedicine*, Indonesia. Dari hasil pencarian terdapat 6 artikel yang bisa digunakan. Artikel ilmiah nasional yang terbit pada tahun 2020-2025 dalam bentuk *full text*. Variabel independen: penggunaan *telemedicine* dan variabel dependen: kepuasan pasien dalam layanan kesehatan di Indonesia. Kepuasan pasien dalam penggunaan *telemedicine* akan dievaluasi lebih mendalam dalam penelitian ini.

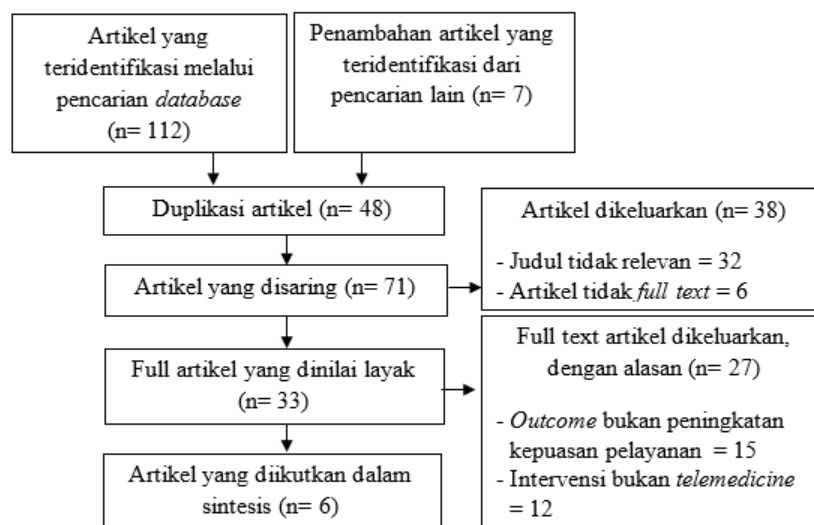
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

a) Proses pencarian artikel

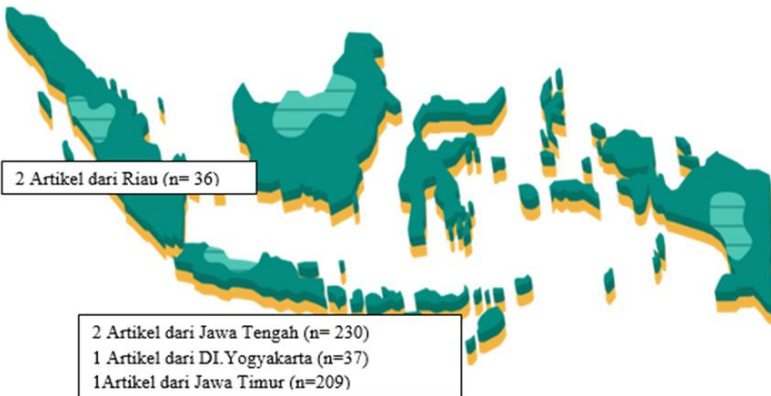
Proses pencarian artikel melalui *database* jurnal meliputi *Google Scholar*, *Jurnal Manajemen Kesehatan (JMK)*, *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia (JKKI)*, *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Kesehatan (JPTK)*, *Jurnal Ilmiah Indonesia (JII)*, dan *Jurnal Komunikasi* yang berfokus di Negara Indonesia dengan rentang waktu tahun 2020 hingga 2025. Kata kunci yang digunakan: kepuasan pasien, layanan kesehatan, *telemedicine*, Indonesia.

Proses pencarian artikel dapat dilihat pada PRISMA *flowchart* sebagai berikut:



Gambar 1. PRISMA *flow diagram*

Gambar 1 menunjukkan proses pencarian awal yang menampilkan 119 hasil artikel, kemudian dilakukan penghapusan artikel ganda terpublikasi sehingga didapatkan 71 artikel, dan terdapat 6 artikel yang memenuhi syarat untuk dilakukan review *full text*.



Gambar 2. Peta wilayah penelitian

Gambar 2 menunjukkan gambaran lokasi wilayah penelitian “Penggunaan *telemedicine* terhadap kepuasan pasien dalam layanan kesehatan di Indonesia” yang tersebar di 4 Provinsi: Riau, Jawa Tengah, Jawa Timur dan DI. Yogyakarta.

Hasil penelurusan artikel

Berikut ini hasil penelusuran artikel tentang “Penggunaan *telemedicine* terhadap peningkatan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan di Indonesia”.

Tabel 1. Rincian hasil pilihan penelusuran artikel

No	Peneliti	Tahun	Judul	Metode	Hasil
1	Cahyati EW., Sriatmi A., Fatmasari EY.	2021	Perbedaan tingkat kepuasan ibu hamil pendampingan langsung dan <i>telemedicine</i> selama pandemi COVID-19	Metode: kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> , sampel: 110 ibu hamil, teknik <i>purposive sampling</i> , pengambilan data: <i>google form</i> yang melalui <i>whatsapp messenger</i> , uji statistik: <i>mann whitney U-Test</i> , tempat: 6 Puskesmas di Kota Semarang	Terdapat perbedaan tingkat kepuasan ibu hamil antara kelompok pendampingan langsung dan kelompok <i>telemedicine</i> pada aspek kepuasan ($p= 0.020$)
4	Sari GG., Wirman Welly	2021	<i>Telemedicine</i> sebagai media konsultasi kesehatan dimasa pandemi COVID-19 di Indonesia	Metode: kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi, pemilihan responden menggunakan teknik <i>purposive</i> dengan kriteria inklusi: pernah menggunakan situs online <i>aladokter</i> dan <i>halodoc</i> , melakukan konsultasi online ± 3 kali, bersedia dihubungi secara personal dan intens selama penelitian, sampel: 6 responden, teknik pengumpulan data: observasional dan wawancara mendalam. tempat: di Pekanbaru	Pasien merasa percaya, tenang, nyaman, puas dan mendapatkan rekomendasi obat dari layanan <i>telemedicine</i>
2	Yuliani dan Permina	2023	Hubungan layanan <i>telemedicine</i> dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit	Metode: kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> , sampel: 37 responden, teknik <i>purposive sampling</i> , alat ukur: kuesioner, Uji statistik: <i>Spearman rank</i> , tempat: Rumah Sakit “B” di Yogyakarta	Terdapat hubungan antara layanan <i>telemedicine</i> dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit ($p < 0.000$)
3	Puswati et al.	2024	Perbedaan kepuasan pasien <i>telemedicine</i> dan datang langsung ke	Metode: kuantitatif, desain komparatif, sampel: 30 responden, teknik <i>puspositive sampling</i> , instrument: kuesioner. uji statistik:	Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien yang menggunakan <i>telemedicine</i>

5	Ayu Jennylya	2024	Rumah Sakit Swasta di Kota Pekanbaru Kepuasan pengguna <i>telemedicine</i> terhadap keputusan penggunaan <i>telemedicine</i> di RSUD Kabupaten Malang	<i>mann whitney</i> , tempat: Rumah Sakit Swasta di Kota Pekanbaru Metode: kuantitatif dengan pendekatan <i>cross-sectional</i> , pengukuran sampel: rumus <i>slovin</i> , sampel: 209 responden, teknik <i>purposive sampling</i> , instrument: kuesioner dengan skala <i>likert</i> , uji statistik: <i>spearman rank</i> , tempat: RSUD "X" Kabupaten Malang	dan datang langsung ke Rumah Sakit ($p=0.045$) Terdapat hubungan antara penggunaan layanan <i>telemedicine</i> dengan kepuasan pasien ($p=0.000$)
6	Rusli dan Nadila	2025	Dampak digitalisasi <i>telemedicine</i> terhadap efisiensi layanan dan kepuasan pasien di RS XYZ	Metode: kuantitatif, desain deskriptif analitik, sampel: 120 responden dengan teknik <i>purposive sampling</i> , teknik pengumpulan data: kuesioner, uji statistik: <i>korelasi pearson</i> , tempat: di RS XYZ, Jawa Tengah	<i>Telemedicine</i> berpengaruh terhadap efisiensi layanan kesehatan ($p<0.005$).

Dari tabel 1 tentang “Penggunaan *telemedicine* terhadap peningkatan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan di Indonesia”, terdapat 6 artikel yang digunakan dalam penelitian dengan jumlah 512 responden.

Pembahasan

Karakteristik responden yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam menggunakan layanan *telemedicine*

Beberapa hasil penelitian tentang penggunaan *telemedicine* terhadap peningkatan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan di Indonesia: bahwa responden yang menggunakan layanan *telemedicine* sebagian besar berusia > 55 tahun (37.8), berjenis kelamin perempuan (59.5%), berpendidikan perguruan tinggi (51.4%) (Yuliani & Permina, 2023); sebagian besar responden berusia < 35 tahun (82%), berpendidikan SMA (49%), pegawai swasta (29%) (Cahyati et al., 2021); sebagian besar responden berusia 46-55 tahun (40%), berjenis kelamin laki-laki (60%), berpendidikan perguruan tinggi (46.7%), pegawai swasta (30%) (Puswati et al., 2024); Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (53%), berpendidikan perguruan tinggi (28%), pegawai swasta (23%), berpendapatan Rp. 500.000 – 2.500.000 (37%) (Ayu, 2024).

Dari hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang menggunakan *telemedicine* dalam mengakses layanan kesehatan di Indonesia sebagian besar berjenis kelamin perempuan, berusia < 35 tahun, berpendidikan perguruan tinggi, bekerja sebagai pegawai swasta. Sejalan dengan penelitian (Ramaswamy et al., 2020) bahwa sebagian responden berjenis kelamin perempuan (60.18%) (PE= -0.75; 95% CI= -0.96 -0.50).

Penggunaan *telemedicine* terhadap kepuasan pasien dalam layanan kesehatan

Prinsip kepuasan pasien dalam proses layanan kesehatan sebagai *provider* sangat penting karena dengan memenuhi kebutuhan pelanggan secara memuaskan, maka keberadaan layanan kesehatan tersebut akan mendapat kepercayaan dari pasien. Hasil penelitian (Yuliani & Permina, 2023) tentang “Hubungan layanan *telemedicine* dengan tingkat kepuasan pasien di

Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit” bahwa terdapat hubungan antara layanan *telemedicine* dengan kepuasan pasien ($p=0.000$) dengan tingkat keeratan hubungan (0.611). Sejalan dengan penelitian (Ayu, 2024) di *Jurnal Manajemen Kesehatan* bahwa ada keterkaitan antara penggunaan layanan *telemedicine* dengan kepuasan dalam mendapatkan layanan kesehatan di RSUD X Kabupaten Malang ($p=0.000$). Hasil penelitian ini sesuai dengan standar kepuasan pasien, dimana pasien merasa sesuai “harapan” melakukan pemeriksaan kesehatan dengan menggunakan layanan *telemedicine* (Vanchapo dan Magrifoh, 2022).

Dampak digitalisasi *telemedicine* terhadap efisiensi layanan dan kepuasan pasien

Upaya peningkatan akses dan efisiensi layanan kesehatan dengan menggunakan *telemedicine* kini menjadi sorotan di media sosial dan berbagai kajian ilmiah. Artikel jurnal ilmiah seperti “Dampak digitalisasi *telemedicine* terhadap efisiensi layanan dan kepuasan pasien di RS XYZ” oleh (Nadila, 2025) di *Jurnal Ilmiah Indonesia* mengkaji secara komprehensif dampak *telemedicine* terhadap efisiensi layanan dan kepuasan pasien. Hasil review menunjukkan bahwa responden menggunakan layanan *telemedicine* lebih dari 1 kali sebanyak 72 %; puas terhadap layanan *telemedicine* sebanyak 79% karena mudah dalam mengakses layanan dan nyaman; serta layanan *telemedicine* mempercepat proses konsultasi sebanyak 81%. Dari hasil uji statistik menunjukkan bahwa penggunaan *telemedicine* secara signifikan meningkatkan efisiensi layanan kesehatan dan kepuasan pasien ($p < 0.05$).

Penelitian (Sitanggang et al., 2024) tentang “*Telemedicine*: Revolusi akses dan efisiensi pelayanan kesehatan di era digital” dalam *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science* bahwa di daerah terpencil dan kepulauan layanan *telemedicine* berpotensi untuk meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan. Temuan studi lain juga menunjukkan bahwa pasien menghargai efisiensi dan privasi yang di tawarkan *telemedicine*, meskipun ada beberapa keterbatasan terkait kebutuhan pemeriksaan fisik (Brown et al., 2018).

Tingkat kepuasan ibu hamil dengan pendampingan langsung dan *telemedicine* saat pandemi COVID-19

Selama pandemi COVID-19 pemerintah Indonesia melakukan pendampingan kepada ibu hamil baik secara langsung maupun menggunakan *telemedicine*, salah satunya Kota Semarang. Dalam penelitian (Cahyati et al., 2021) di *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, bahwa terdapat perbedaan antara tingkat kepuasan ibu hamil yang dilakukan pendampingan langsung dengan penggunaan *telemedicine* di Kota Semarang dilihat dari aspek: kepuasan ($p=0.020$); kenyamanan pendampingan ($p=0.013$); hubungan petugas-ibu hamil ($p=0.013$); serta kompetensi dan pengetahuan petugas ($p=0.008$).

Dengan intervensi *telemedicine* membuat meningkatnya kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan, kenyamanan pendampinga dan keeratan hubungan antara ibu hamil dan petugas selama pandemi COVID-19. Oleh karena itu pemerintah perlu memperluas akses pasien dalam mendapatkan layanan yang bermutu. Hal ini sejalan dengan penelitian (Sari & Wirman, 2021) tentang “*Telemedicine* sebagai media konsultasi kesehatan di masa pandemi COVID-19 di Indonesia” bahwa layanan *telemedicine* menjadi pilihan favorit dalam melakukan konsultasi kesehatan secara cepat dan aman; serta pasien merasa tidak takut tertular oleh pasien sakit lainnya (COVID-19). dalam penelitian

Perbedaan kepuasan pasien yang menggunakan *telemedicine* dan datang langsung ke Rumah sakit

Efektifitas pelayanan Rumah Sakit yaitu pelayanan yang dilakukan secara cepat, memuaskan, sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu melaksanakan pelayanan kesehatan. Penelitian (Puswati et al., 2024) di *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Kesehatan* tentang “Perbedaan kepuasan pasien *telemedicine* dan datang langsung ke Rumah Sakit Swasta di Kota Pekanbaru” hasil review menunjukkan bahwa sebanyak 93.3% responden cukup puas dengan layanan *telemedicine*, sebanyak 80% responden cukup puas dengan melakukan kunjungan langsung ke layanan kesehatan, dan ada perbedaan diantara keduanya ($p= 0.045$).

Penelitian (Sitanggang et al., 2024) bahwa dokter dapat memberikan pengobatan pada anak di daerah terpencil yang menderita penyakit kulit kronis melalui konsultasi video dan pengiriman foto, meski sebelumnya kesulitan dalam mengakses layanan kesehatan karena kondisi geografis. *Telemedicine* memberikan banyak manfaat di bidang kesehatan, seperti: akses perawatan medis meningkat, biaya perjalanan berkurang, waktu hemat, pelayanan medis lebih cepat dan efektif (Wildan & Rr.Tutik Sri Hariyati, 2024). Hal ini sejalan dengan penelitian (Pogorzelska & Chlabicz, 2022) bahwa *telemedicine* menjaga keberlangsungan perawatan medis selama pandemi COVID-19 dan menggantikan konsultasi secara tatap muka.

Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan dapat mengembangkan dan menerapkan komunikasi yang berpusat pada pasien, seperti memiliki sikap empati dan peduli, menunjukkan respons terhadap kebutuhan emosional pasien, dan memberikan jaminan kepada pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien *telemedicine* (Mason, 2022).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Layanan *telemedicine* terbukti dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak layanan *telemedicine* yang digunakan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Namun penelitian lebih lanjut perlu dilakukan untuk menganalisis seberapa efektif penggunaan *telemedicine* terhadap kepuasan pasien dalam layanan kesehatan di Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Kesehatan Ummi Khasanah, dan Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (UPPM) karena telah memberikan kesempatan dan dukungan untuk mengembangkan diri dalam bentuk kegiatan penelitian. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada penyedia data base yaitu Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Google Scholar*, *Jurnal Manajemen Kesehatan (JMK)*, *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia (JKKI)*, *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Kesehatan (JPTK)*, *Jurnal Ilmiah Indonesia (JII)*, dan *Jurnal Komunikasi*.

DAFTAR REFERENSI

- APJII. (2024). Jumlah pengguna internet Indonesia. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Ayu, J. (2024). Kepuasan penggunaan telemedicine terhadap keputusan penggunaan telemedicine di RSUD Kabupaten Malang. *Jennyla Puspitaning Ayu. Program Studi Administrasi*, 10(1), 191–201.
- Brown, L., Smith, J., & Johnson, R. (2018). The impact of telemedicine on patient satisfaction and outcomes. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 24(2), 75–82.
- Cahyati, E. W., Sariatmi, A., & Fatmasari, E. Y. (2021). Perbedaan tingkat kepuasan ibu hamil pendampingan langsung dan telemedicine selama pandemi COVID-19. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI*, 10(4), 191–196. <https://journal.ugm.ac.id/jkki/article/view/67645>
- Ganiem, L. M. (2021). Efek telemedicine pada masyarakat (Kajian Hukum Media McLuhan: Tetrad). *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 87–97. <https://doi.org/10.14710/interaksi.9.2.87-97>
- Gashaw, D. G., Alemu, Z. A., Constanzo, F., Belay, F. T., Tadesse, Y. W., Muñoz, C., Rojas, J. P., & Alvarado-Livacic, C. (2024). COVID-19 patient satisfaction and associated factors in telemedicine and hybrid system. *Frontiers in Public Health*, 12(April), 1–11. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1384078>

- Kaller, S., Daniel, S., Raifman, S., Biggs, M. A., & Drey, E. A. (2021). Pre-abortion informed consent through telemedicine vs. in-person: Differences in patient demographics and visit satisfaction. *Women's Health Issues*. [https://www.whijournal.com/article/S1049-3867\(21\)00011-6/abstract](https://www.whijournal.com/article/S1049-3867(21)00011-6/abstract)
- Martinez, K. A., Keenan, K., Rastogi, R., Roufael, J., Fletcher, A., Rood, M. N., & Rothberg, M. B. (2020). The association between physician race/ethnicity and patient satisfaction: An exploration in direct-to-consumer telemedicine. *Journal of General Internal Medicine*, 35(9), 2600–2606. <https://doi.org/10.1007/s11606-020-06005-8>
- Mason, A. N. (2022). The most important telemedicine patient satisfaction dimension: Patient-centered care. *Telemedicine Journal and e-Health: The Official Journal of the American Telemedicine Association*, 28(8), 1206–1214. <https://doi.org/10.1089/tmj.2021.0322>
- Nadila, D. R. L. (2025). Dampak digitalisasi telemedicine terhadap efisiensi layanan dan kepuasan pasien di RS XYZ. *Syntax Literate*, 10(4), 1–7. <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/58180>
- Pogorzelska, K., & Chlabicz, S. (2022). Patient satisfaction with telemedicine during the COVID-19 pandemic—A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(10). <https://doi.org/10.3390/ijerph19106113>
- Puswati, D., Nita, Y., & Devita, Y. (2024). Perbedaan kepuasan pasien telemedicine dan datang langsung ke rumah swasta di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kesehatan*, 7(2), 263–271. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=DAhag7IAAAAJ&ccstart=20&pagesize=80&citation_for_view=DAhag7IAAAAJ:YFjsv_pBGBYC
- Ramaswamy, A., Yu, M., Drangsholt, S., Ng, E., Culligan, P. J., Schlegel, P. N., & Hu, J. C. (2020). Patient satisfaction with telemedicine during the COVID-19 pandemic: Retrospective cohort study. *Journal of Medical Internet Research*, 22(9), e20786. <https://doi.org/10.2196/20786>
- Salman, M., Kimball, R., Bromley, S., Belleville, T., Jabbar, A. B. A., Mirza, M., Hayat, S., Sood, A., & Tauseef, A. (2024). Telemedicine: Future of the healthcare system and its impact on patient satisfaction: A literature review. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 13(11), 4810–4814. https://doi.org/10.4103/jfmpc.jfmpc_830_24
- Sari, G. G., & Wirman, W. (2021). Telemedicine sebagai media konsultasi kesehatan di masa pandemi COVID-19 di Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 15(1), 43–54. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v15i1.10181>
- Sitanggang, A. S., Imanuel, R. G., Rapa, N. I., Shandie, W., & Halim, I. J. (2024). Telemedicine: Revolusi akses dan efisiensi pelayanan kesehatan di era digital. *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science*, 2(1), 12–18.
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien*. Tata Mutiara Hidup Indonesia.

- WHO. (2022). *WHO issues consolidated guide to running effective telemedicine services*. <https://www.who.int/news/item/10-11-2022-who-issues-new-guide-to-running-effective-telemedicine-services>
- Wildan, W., & Hariyati, R. T. S. (2024). Efektivitas penggunaan teknologi telemedicine terhadap peran manajer menganalisis beban kerja tenaga kesehatan pada fungsi staffing di rumah sakit: Literature review. *Cendekia Medika: Jurnal STIKes Al-Ma'arif Baturaja*, 9(1), 65–72. <https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v9i1.330>
- Yuliani, R., & Permina, Y. (2023). Hubungan layanan telemedicine dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit. *SBY Proceedings*, 210–219. <https://jurnal.stikesbethesda.ac.id/index.php/p/article/view/439>