



Pengaruh Kualitas Pelayanan SDM terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Layanan *Telemedicine*

Annisa Zahra^{1*}, Aprillia Dwi Astuti², Dewi Agustina³, Sakhira Nabila Utami Siregar⁴, Sry Wulan Silaban⁵, Rabiatal Chazali⁶, Ajeng Andini⁷, Safira Zahara⁸, Aulia Nazwa Fathurahmi⁹, Mely Febriani¹⁰, Amelia Putri Amanda¹¹, Suci Ramadhani Rangkuti¹²,
Audy Vimala Sari¹³

¹⁻¹³Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Indonesia

*Penulis Korespondensi: annisazahra861@gmail.com

Abstract. *Telemedicine is a technology-based healthcare innovation that can improve access and efficiency. The quality of service provided by human resources (HR) plays a crucial role in determining patient satisfaction. This study aims to analyze the influence of HR service quality on patient satisfaction among telemedicine users. The method used was a literature review using a qualitative descriptive approach through analysis of scientific articles from various databases published between 2020 and 2025. The results indicate that HR service quality significantly influences patient satisfaction, particularly through aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and effective communication. Patient satisfaction is also influenced by ease of access, time efficiency, and trust in the services provided. However, limitations such as the lack of in-person physical examinations remain a challenge in the implementation of telemedicine. Therefore, improving HR competency, particularly in digital communication and technology utilization, is essential to improving the quality of telemedicine services. Therefore, HR service quality is a key factor in increasing patient satisfaction and the successful development of digital healthcare services.*

Keywords: *Digital Health Services; Human Resource Competency; Human Resource Service Quality; Patient Satisfaction; Telemedicine*

Abstrak. *Telemedicine merupakan inovasi pelayanan kesehatan berbasis teknologi yang mampu meningkatkan akses dan efisiensi layanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh sumber daya manusia (SDM) memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan SDM terhadap kepuasan pasien pengguna layanan *telemedicine*. Metode yang digunakan adalah studi literatur dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui analisis artikel ilmiah dari berbagai database yang dipublikasikan pada tahun 2020–2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SDM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama melalui aspek keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan komunikasi yang efektif. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh kemudahan akses, efisiensi waktu, serta kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Namun, keterbatasan seperti tidak adanya pemeriksaan fisik secara langsung masih menjadi tantangan dalam implementasi *telemedicine*. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi SDM, khususnya dalam komunikasi digital dan pemanfaatan teknologi, sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan *telemedicine*. Dengan demikian, kualitas pelayanan SDM menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien serta keberhasilan pengembangan layanan kesehatan digital.*

Kata kunci: *Kepuasan Pasien; Kompetensi SDM; Kualitas Pelayanan SDM; Pelayanan Kesehatan Digital; Telemedicine*

1. LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan komponen mendasar dalam meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan bagi individu. Ketika norma-norma sosial berkembang, sistem perawatan kesehatan terus-menerus tunduk pada transformasi, terutama karena kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Penggabungan inovasi teknologi dalam sektor perawatan kesehatan telah mengarah pada pengembangan berbagai metodologi yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan. Kemajuan penting dalam bidang ini adalah *telemedicine*, yang mewakili model perawatan kesehatan yang didasarkan pada teknologi digital, memfasilitasi interaksi antara penyedia layanan kesehatan dan pasien tanpa memerlukan pertemuan langsung (Elendu, 2023). *Telemedicine*, juga disebut sebagai *telehealth* atau *e-health*, mencakup layanan yang memungkinkan diagnosis dan penyediaan layanan kesehatan dari jarak jauh melalui pemanfaatan teknologi telekomunikasi. Layanan ini memberdayakan penyedia layanan kesehatan untuk memperluas perawatan kepada pasien dengan fleksibilitas yang ditingkatkan, tanpa kendala geografis, sehingga memfasilitasi peningkatan akses dan efisiensi dalam pemberian layanan kesehatan (Adinda et al, 2025). Munculnya *telemedicine* menghadirkan solusi yang layak untuk mengatasi tantangan yang terkait dengan akses terbatas ke layanan kesehatan, terutama di lingkungan yang terbatas sumber daya.

Domain *telemedicine* telah mengalami ekspansi substansial dalam beberapa tahun terakhir, terutama setelah pandemi COVID-19, yang telah mengkatalisasi transisi menuju kerangka perawatan kesehatan yang lebih berorientasi digital. *Telemedicine* telah menunjukkan kemandirian dalam meningkatkan akses ke layanan kesehatan, mempercepat kerangka waktu yang diperlukan, dan mengurangi beban pada institusi perawatan kesehatan konvensional. Selanjutnya, modalitas ini memfasilitasi akuisisi perawatan medis yang lebih bijaksana dan nyaman bagi pasien. Dalam skala global, *telemedicine* telah menarik perhatian besar karena kontribusinya terhadap peningkatan kualitas perawatan kesehatan dan kepuasan pasien. Sejumlah besar penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan, termasuk keandalan, daya tanggap, dan jaminan, memberikan dampak signifikan pada kepuasan pasien dengan layanan *telemedicine* (Adinda et al., 2025). Penelitian tinjauan sistematis juga mengungkapkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan kepuasan dengan layanan *telemedicine* yang disebabkan oleh faktor-faktor seperti kemudahan akses, efektivitas biaya, dan kenyamanan menerima perawatan kesehatan. Namun demikian, kepuasan pasien dengan layanan *telemedicine* tidak hanya dipengaruhi oleh variabel teknologi; itu juga sangat dibentuk oleh kualitas perawatan yang diberikan oleh profesional kesehatan. Kualitas layanan ini mencakup

berbagai dimensi, termasuk ketepatan waktu, keandalan, jaminan, dan empati, yang secara langsung mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pasien saat memanfaatkan layanan *telemedicine*.

Di Indonesia, kemajuan *telemedicine* telah menunjukkan percepatan yang signifikan selama lima tahun terakhir. Pemerintah, melalui Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, terus mendukung digitalisasi layanan kesehatan sebagai komponen integral dari transformasi sistem kesehatan nasional. Banyak platform *telemedicine* telah muncul dan banyak digunakan oleh masyarakat. Investigasi yang dilakukan di Indonesia menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki korelasi yang cukup besar dengan tingkat kepuasan pasien yang terlibat dengan *telemedicine*. Selain itu, layanan *telehealth* telah terbukti memberikan pengaruh yang menguntungkan pada kepuasan pasien dan kepercayaan pada layanan kesehatan digital (Nuryuliana, 2025). Meskipun demikian, penerapan *telemedicine* di Indonesia terus menghadapi berbagai tantangan, terutama menyangkut kemahiran tenaga kesehatan. Profesional kesehatan diamanatkan untuk memiliki tidak hanya keahlian klinis tetapi juga keterampilan komunikasi digital, empati, dan kemahiran teknologi. Studi mengungkapkan bahwa perawatan yang berpusat pada pasien muncul sebagai penentu penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang menggunakan layanan *telemedicine*, meskipun interaksi dilakukan dalam format virtual dan memiliki keterbatasan dibandingkan dengan keterlibatan tatap muka. Di tingkat regional, khususnya di Sumatera Utara, adopsi *telemedicine* secara konsisten meningkat, didorong oleh kemajuan infrastruktur digital dan meningkatnya prevalensi penggunaan *smartphone*. Kota Medan, yang diakui sebagai pusat perkotaan terkemuka, memiliki potensi yang signifikan untuk kemajuan layanan kesehatan digital. Namun demikian, ada tantangan yang berkaitan dengan kesiapan profesional kesehatan dalam memberikan layanan berorientasi *telemedicine*, termasuk kekurangan dalam pelatihan, kompetensi komunikasi virtual yang tidak memadai, dan tidak adanya standar layanan yang optimal. Pengamatan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sumber daya manusia memainkan peran penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang menggunakan layanan *telemedicine*. Kepuasan pasien berfungsi sebagai metrik penting dalam menilai kualitas pemberian layanan kesehatan. Pasien yang puas lebih cenderung untuk terlibat kembali dengan layanan dan mengadvokasinya kepada orang lain. Sebaliknya, layanan yang tidak memadai dapat merusak kepercayaan pasien dan menghalangi perkembangan *telemedicine* (Mason, 2022).

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas layanan adalah konsep yang selalu berubah dan sangat terkait dengan tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang baik mendorong pelanggan untuk menjalin ikatan yang lebih kuat dengan penyedia jasa, karena semakin memuaskan kualitas yang dirasakan, semakin besar kepuasan yang diraih. Pengertian kualitas bisa bervariasi tergantung pada konteks. Heizer & Render (2001) menyatakan bahwa kualitas meliputi semua sifat dari produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang tampak maupun yang tidak tampak. Sementara itu, Supranto (2001) menekankan bahwa kualitas layanan dinilai dari seberapa sesuai dengan harapan pelanggan. Layanan itu sendiri merupakan kegiatan yang terjadi melalui hubungan antara penyedia dan penerima layanan untuk memenuhi kebutuhan. Layanan dapat dipandang sebagai proses untuk memenuhi kebutuhan yang bertujuan mencapai kepuasan pelanggan (Ginting et al., 2024). Kualitas layanan adalah perbandingan antara pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan dan harapan mereka. Jika layanan yang diterima sesuai atau lebih baik dari harapan, maka dianggap berkualitas.

Lovelock (1991) mengungkapkan bahwa kualitas layanan adalah seberapa baik kebutuhan konsumen dapat dipenuhi, sementara Gronroos (2007) mengkategorikannya menjadi kualitas teknis, kualitas fungsional, dan reputasi. Model *SERVQUAL* yang diperkenalkan oleh Zeithaml et al. (2004) menguraikan lima elemen utama dari kualitas layanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima elemen tersebut mencerminkan kemampuan organisasi untuk memberikan layanan berkualitas melalui aspek fisik, konsistensi, kecepatan, kepercayaan, dan perhatian terhadap pengguna layanan (Zaini, 2022). Dalam konteks pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia kesehatan sebagai pelaksana utama. SDM kesehatan mencakup seluruh tenaga yang terlibat dalam upaya kesehatan melalui proses perencanaan, pendidikan, pelatihan, dan pendayagunaan secara terpadu. Manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, ketersediaan tenaga kesehatan yang kompeten, profesional, dan terdistribusi secara merata menjadi kunci dalam mendukung pelayanan yang optimal. Dengan demikian, kualitas SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan yang diberikan karena tenaga kesehatan merupakan ujung tombak dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pasien (Chaerunnisa et.al., 2023). Kepuasan merupakan salah satu hasil dari pelayanan di bidang kesehatan. Tingkat kepuasan dalam penggunaan layanan kesehatan berhubungan erat dengan hasil penting dari pelayanan kesehatan, baik dari sisi medis maupun

finansial seperti kepatuhan terhadap terapi, pemahaman informasi medis, dan kesinambungan perawatan. Menurut Kotler (1997), kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara pengalaman mereka terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan ekspektasi mereka (Doni et.al., 2025). Untuk mengatasi tantangan ini, teknologi muncul sebagai solusi inovatif yang mampu merubah cara pandang tentang pelayanan kesehatan. Salah satu inovasi yang mencolok adalah hadirnya *telemedicine*, yaitu layanan kesehatan yang berbasis online yang memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi untuk memungkinkan konsultasi medis dilakukan secara daring (Mulyadi et al., 2025).

Secara garis besar, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO, 2010) menggambarkan *telemedicine* sebagai “penyampaian layanan kesehatan, di mana jarak adalah faktor penting, oleh semua profesional kesehatan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk pertukaran informasi yang valid dalam diagnosis, pengobatan, dan pencegahan penyakit”. Penjelasan ini menekankan bahwa jarak tidak lagi menjadi penghalang untuk mengakses layanan medis yang berkualitas, karena teknologi berfungsi sebagai penghubung antara tenaga kesehatan dan pasien. Di Indonesia, ide tentang *telemedicine* telah diluncurkan sejak tahun 2016 melalui berbagai inisiatif dari pemerintah dan sektor swasta (Sundoro et al., 2025).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi tinjauan literatur yang ditandai dengan kerangka deskriptif kualitatif. Kriteria tersebut mencakup pengumpulan sumber-sumber literatur berupa publikasi ilmiah, menghasilkan identifikasi 10 artikel yang memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh peneliti. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan merangkum semua hasil yang berkualitas tinggi dan relevan mengenai pengaruh kualitas pelayanan SDM terhadap kepuasan pasien pengguna layanan *telemedicine*. Proses pencarian publikasi ilmiah dilakukan dengan menentukan artikel yang dirilis antara tahun 2022 dan 2026 melalui pemanfaatan kata kunci: Kepuasan pasien, kualitas layanan SDM, dan *telemedicine*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebuah penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pengguna Layanan *Telemedicine* menunjukkan bahwa kualitas layanan sumber daya manusia (SDM) berperan penting terhadap tingkat kepuasan pasien yang menggunakan layanan *telemedicine*. Berdasarkan tinjauan pustaka kami, kemampuan tenaga medis, keterampilan komunikasi, kecepatan tanggapan, dan sikap empatik yang ditunjukkan selama proses layanan adalah faktor-faktor utama yang memengaruhi pengalaman pasien. Pasien cenderung merasa lebih puas ketika penyedia layanan kesehatan dapat memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami serta responsif terhadap kekhawatiran yang diungkapkan, meskipun interaksi berlangsung secara online tanpa kontak langsung. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan seperti keandalan, kecepatan respons, jaminan, empati, dan aspek fisik tetap relevan dalam konteks layanan *telemedicine*. Meskipun tidak ada interaksi fisik secara langsung, unsur kepercayaan dan rasa aman tetap menjadi perhatian utama pasien. Dalam layanan *telemedicine*, pasien mengharapkan perawatan diberikan dengan cepat dan efisien.

Tabel 1. Hasil Kajian Literatur tentang Kualitas Pelayanan SDM dan Kepuasan Pasien Pengguna Layanan *Telemedicine*

No	Penulis & Tahun	Judul	Desain Penelitian	Hasil
1.	Beatrecia Flavina, Ulina Karo-Karo & Eva Ellya Sigabaring (2023)	Pengaruh Mutu Pelayanan Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Semula Jadi Kota Tanjung Balai	<i>Kuantitatif Cross-sectional</i> n = 45	Terdapat hubungan signifikan antara lima dimensi kualitas SDM (<i>tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance</i>) dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Dimensi <i>tangible</i> dan <i>empathy</i> menunjukkan hubungan paling kuat ($p = 0,000$).
2.	Rhesmi Yuliani & Yullya Permina (2023)	Hubungan Layanan <i>Telemedicine</i> dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit	<i>Kuantitatif Korelasional Cross-sectional</i> n = 37	Ada hubungan signifikan antara layanan <i>telemedicine</i> dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$), dengan koefisien korelasi 0,611 (keeratn kuat). Sebanyak 70,3% responden menilai layanan <i>telemedicine</i> sudah sesuai dan 59,5% menyatakan puas.
3.	Muhlizardy, Ilham Karin Rizkiawan, & dkk (2023)	Analisis Kepuasan Penggunaan	Kuantitatif Deskriptif n = 96	Terdapat hubungan signifikan dan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan

		Layanan <i>Telemedicine</i>		pengguna <i>telemedicine</i> ($p = 0,000$). Kualitas pelayanan baik: 72,9%; kepuasan puas: 66,7%. Platform Halodoc paling banyak digunakan (57,3%).
4.	Febrini Damayanti & Ascobat Gani (2024)	Hubungan Pemanfaatan <i>Telemedicine</i> dengan Peningkatan Kepuasan Pasien, Kepatuhan Pasien Berobat dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit	<i>Systematic Literature Review</i> PRISMA n = 7 artikel	<i>Telemedicine</i> terbukti meningkatkan kepuasan, kepatuhan, dan loyalitas pasien. Pasien yang menggunakan <i>telemedicine</i> merasa lebih puas dan patuh dibandingkan yang tidak menggunakannya. Aksesibilitas dan kenyamanan menjadi faktor kunci kepuasan.
5.	Karolina Pogorzelsaka & Slawomir Chlabicz (2022)	<i>Patient Satisfaction with Telemedicine during the COVID-19 Pandemic-A Systematic Review</i>	<i>Systematic Review PubMed & Google Scholar</i> n = 53 artikel	Tingkat kepuasan pasien terhadap <i>telemedicine</i> tinggi di seluruh spesialisasi medis. Kepuasan berkisar 74–97,6%. Keunggulan <i>telemedicine</i> meliputi penghematan waktu, biaya, dan reduksi <i>missed appointment</i> . Keterbatasan meliputi ketiadaan pemeriksaan fisik dan kendala teknis.
6.	Nuryuliana (2025)	Penggunaan <i>Telemedicine</i> terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien dalam Layanan Kesehatan di Indonesia: <i>Systematic Review</i>	<i>Systematic review</i> dengan data sekunder hasil penelitian sebelumnya.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan <i>telemedicine</i> dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang terlihat dari kemudahan akses, efisiensi waktu, dan kenyamanan layanan, meskipun tidak ada perbedaan yang signifikan secara statistik jika dibandingkan dengan perawatan tatap muka.
7.	Memo Lukito, & Ascobat Gani (2024)	Pelayanan Kesehatan Yang Efisien Dan Terjangkau Melalui Transformasi Kesehatan Digital Via <i>Telemedicine</i> Di Indonesia.	<i>Systematic review</i>	<i>Telemedicine</i> memungkinkan pasien untuk berkonsultasi dengan tenaga medis secara online, yang sangat efektif dalam mengatasi kekurangan tenaga kesehatan dan distribusi layanan yang tidak merata. Pemerintah Indonesia terus berupaya memperbaiki infrastruktur dan mengembangkan kebijakan yang mendukung integrasi data kesehatan melalui

				platform terpadu seperti SATUSEHAT, serta kolaborasi lintas sektor untuk memperluas jangkauan layanan.
8.	Jennyla Puspitaning Ayu (2024)	Kepuasan Penggunaan <i>Telemedicine</i> terhadap Keputusan Penggunaan <i>Telemedicine</i> di RSUD X Kabupaten Malang	Metode <i>cross-sectional</i> merupakan penelitian kuantitatif.	Terdapat hubungan yang sangat kuat dan penting antara kepuasan terhadap layanan <i>telemedisin</i> dan keputusan untuk menggunakan layanan tersebut. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, semakin tinggi pula frekuensi penggunaan kembali layanan <i>telemedisin</i> . Hal ini menyarankan bahwa layanan <i>telemedisin</i> perlu ditingkatkan dan dikembangkan dalam hal kualitas, kemampuan diagnosa, serta penyediaan perawatan kesehatan guna memastikan kepuasan bagi para pengguna layanan <i>telemedisin</i> .
9.	Dewi Rahmawati, & Eliyanti Agus Mokodompit (2025)	Analisis Literatur <i>Review</i> : Diversifikasi Pelayanan Kesehatan melalui Integrasi Teknologi Digital dan Dampaknya pada Pelayanan Kesehatan	Literature Review	Temuan penelitian menunjukkan bahwa memperluas layanan kesehatan dengan menggabungkan teknologi digital memiliki dampak positif yang nyata dalam meningkatkan kualitas perawatan kesehatan. Layanan kesehatan kini lebih fleksibel, mudah diakses, dan dapat merespons kebutuhan pasien, terutama dalam kondisi di mana interaksi fisik terbatas dan terdapat hambatan geografis.
10.	Rina Fitria Siska, & Fricles Ariwisanto Sianturi (2025)	Analisis Dampak Pemanfaatan Teknologi <i>Telemedicine</i> terhadap Akses Layanan Kesehatan di Daerah Terpencil	Kuantitatif dengan desain deskriptif dan analitik.	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>telemedicine</i> secara signifikan meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan kesehatan di daerah terpencil di Indonesia. Namun, penerapan <i>telemedicine</i> masih menghadapi berbagai tantangan terkait infrastruktur digital, pemahaman teknologi, dan peraturan.

Penggunaan teknologi *telemedicine* memberikan dampak positif yang besar terhadap akses layanan kesehatan di daerah terpencil di Indonesia.

Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan sumber daya manusia (SDM) tetap menjadi faktor utama dalam tingkat kepuasan pasien, baik di layanan kesehatan tradisional maupun *telemedicine*. Namun, hubungan ini tidak hanya bersifat langsung, hal ini juga mempengaruhi cara pandang pasien terhadap layanan yang mereka terima. Dengan menggunakan kerangka kerja *SERVQUAL*, lima dimensi utama *tangible*, empati, keandalan, responsivitas, dan jaminan tetap relevan untuk dianalisis (Tjiptono & Chandra, 2022).

Dinamika ini menjadi sangat menarik ketika konteks layanan beralih ke *telemedicine*. Dimensi *tangible*, yang sebelumnya terkait dengan fasilitas fisik, menjadi kurang dominan, sedangkan elemen komunikasi terutama empati dan responsivitas menjadi lebih penting. Dalam situasi tanpa interaksi langsung, penyedia layanan kesehatan harus mampu memanfaatkan media digital untuk menyampaikan rasa aman, perhatian, dan informasi yang jelas. Effendi et al. (2024) menemukan bahwa pemahaman pasien dan hasil kesehatan dipengaruhi oleh kualitas komunikasi antara dokter dan pasien. Ini berarti bahwa kompetensi klinis dan kemampuan untuk membangun hubungan terapeutik secara *virtual* kini menjadi ukuran kualitas sumber daya manusia dalam *telemedicine*.

Kualitas Perawatan Medis melalui Telemedicine dan Kepuasan Pasien

Kualitas layanan *telemedicine* sangat dipengaruhi oleh interaksi manusia dan kemampuan tenaga kesehatan untuk beradaptasi dengan sistem digital. Penelitian yang dilakukan oleh Muhlizardy et al. (2023) menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas layanan berhubungan erat dengan tingkat kepuasan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien memiliki berbagai aspek. Penelitian oleh Yuliani & Permina (2023) menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara layanan *telemedicine* dan kepuasan pasien. Namun, kekuatan hubungan ini memerlukan pemahaman yang lebih mendalam. Layanan tidak hanya harus tersedia, tetapi juga harus memenuhi harapan pasien terkait kenyamanan, kecepatan, dan kejelasan informasi. Sementara Khairat et al. (2023) menekankan bahwa efisiensi waktu, kejelasan komunikasi, dan kemudahan penggunaan platform sangat penting untuk kepuasan pasien, Wu et al. (2023) membuktikan bahwa kualitas interaksi digital sangat penting untuk penyampaian informasi medis. Temuan Kruse et al. (2020) dan Shiferaw et al. (2020) mendukung pandangan bahwa kemampuan penyedia layanan kesehatan dalam

memanfaatkan teknologi juga memengaruhi kualitas layanan. Oleh karena itu, kualitas layanan dalam *telemedicine* tidak dapat dipisahkan dari elemen manusia dan sistem yang digunakan. Pengalaman keseluruhan pasien dibentuk oleh keduanya, yang saling melengkapi.

Kepuasan Pasien terhadap Telemedicine dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi

Kualitas pelayanan staf kesehatan jelas berpengaruh terhadap kepuasan pasien, namun itu bukanlah salah satu faktor. Banyak faktor lain yang dapat meningkatkan atau membatasi pengaruh tersebut. Pogorzelska & Chlabicz (2022) menemukan bahwa kepuasan pasien terhadap *telemedicine* cukup tinggi, berkisar antara 74% hingga 97,6%. Namun, variasi ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak merata. Beberapa faktor seperti kualitas koneksi internet, demografi pasien, dan jenis layanan yang diberikan juga memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Keuntungan dari *telemedicine* mencakup penggunaan waktu yang lebih efisien, biaya transportasi yang lebih rendah, dan akses yang lebih mudah ke layanan. Selain itu, fleksibilitas untuk melakukan konsultasi meningkatkan kepuasan pasien dan dapat mengurangi jumlah janji temu yang terlewat serta meningkatkan kelangsungan layanan. Namun, masih ada keterbatasan. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya pemeriksaan fisik secara langsung. Hal ini dapat mengurangi kepercayaan pasien dan akurasi diagnosis, terutama dalam kasus-kasus tertentu yang memerlukan pemeriksaan klinis langsung. Ini menunjukkan bahwa *telemedicine* belum dapat sepenuhnya menggantikan perawatan tatap muka. Pengalaman pasien juga dipengaruhi oleh kualitas interaksi selama konsultasi *virtual*, menurut penelitian oleh Bajgain et al. (2023).

Pasien yang sudah memiliki hubungan sebelumnya dengan seorang perawat cenderung lebih mudah membangun kepercayaan, sehingga mereka lebih puas dibandingkan pasien baru. Selain itu, faktor kepercayaan telah muncul sebagai alat utama yang menghubungkan kualitas layanan dengan kepuasan pasien. Soelasih et al. (2025) menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan, keamanan layanan, dan manfaat yang mereka terima akan meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong mereka untuk tetap menggunakan layanan *telemedicine*. Dengan demikian, dalam konteks *telemedicine*, terdapat banyak mekanisme mediasi dan moderasi yang mempengaruhi hubungan antara kualitas sumber daya manusia dan kepuasan pasien. Kualitas sumber daya manusia tetap menjadi faktor utama, namun pengaruhnya sangat dipengaruhi oleh interaksi dengan komponen teknologi, pengalaman pengguna, dan tingkat kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Ini menunjukkan bahwa tidak hanya kualitas sumber daya manusia yang baik dan penting, tetapi kesiapan sistem dan konteks penggunaan layanan juga menentukan efektivitas *telemedicine*.

Implikasi bagi Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Telemedicine

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Baudier et al. (2023), unsur keadilan layanan, seperti transparansi informasi dan perlakuan yang adil, berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia dalam *telemedicine* mencakup aspek etika dan profesionalisme yang lebih luas. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia harus memfokuskan pada beberapa elemen strategis, seperti: meningkatkan keterampilan komunikasi digital, memperluas pengetahuan tenaga kesehatan tentang teknologi, menstandarkan layanan yang diberikan melalui *telemedicine*, memperkuat etika layanan, serta memastikan perlindungan data pasien.

Pengembangan sumber daya manusia juga harus mengutamakan peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal dalam konteks digital. Dalam layanan *telemedicine*, interaksi antara penyedia layanan kesehatan dan pasien terjadi tanpa kontak langsung. Oleh karena itu, kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan jelas, penuh empati, dan efektif melalui media digital sangat penting. Penelitian menunjukkan bahwa kesenjangan komunikasi tetap menjadi salah satu tantangan utama dalam penerapan *telemedicine*, yang memerlukan pelatihan khusus dalam komunikasi *virtual* dan etika layanan digital (Gustina et al., 2025).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sumber daya manusia (SDM) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna layanan *telemedicine*. Hal ini didukung oleh berbagai penelitian yang menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas perawatan dan kepuasan pasien, di mana aspek seperti kompetensi tenaga medis, kejelasan komunikasi, responsivitas, serta sikap empati menjadi faktor utama yang memengaruhi pengalaman pasien. Dalam layanan *telemedicine*, komunikasi dan empati memiliki peran yang lebih dominan akibat keterbatasan interaksi secara langsung, sehingga kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan klinis, tetapi juga oleh keterampilan tenaga kesehatan dalam memanfaatkan teknologi digital. Selain itu, kepuasan pasien turut dipengaruhi oleh kemudahan akses, efisiensi waktu, dan tingkat kepercayaan terhadap layanan, meskipun kualitas SDM tetap menjadi faktor utama dalam penilaian pasien terhadap layanan *telemedicine* secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan SDM menjadi hal yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan penggunaan metode kuantitatif atau *mixed method* agar hubungan antara kualitas pelayanan SDM dan kepuasan

pasien dapat diukur secara lebih objektif. Selain itu, penelitian dapat mengembangkan variabel lain seperti kualitas sistem teknologi, keamanan data pasien, tingkat literasi digital, serta faktor demografis pengguna. Penelitian juga diharapkan dapat dilakukan secara langsung di berbagai fasilitas kesehatan guna memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh dan kontekstual. Lebih lanjut, studi longitudinal perlu dilakukan untuk melihat perkembangan tingkat kepuasan pasien dalam jangka panjang serta keberlanjutan penggunaan layanan *telemedicine*.

DAFTAR REFERENSI

- Ayu, J. P. (2024). Kepuasan penggunaan *telemedicine* terhadap keputusan penggunaan *telemedicine* di RSUD Kabupaten Malang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 10(1), 191–201. <https://doi.org/10.29241/jmk.v10i1.1899>
- Bajgain, B., et al. (2023). Patient-reported experiences and outcomes of virtual care during COVID-19: A systematic review. *Journal of Patient-Reported Outcomes*. <https://doi.org/10.1186/s41687-023-00659-8>
- Baudier, P., et al. (2023). Teleconsultation management in healthcare during the COVID-19 pandemic: The impact of perceived justice on satisfaction and word-of-mouth. *Telematics and Informatics*. <https://doi.org/10.1177/03063070211062995>
- Chaerunnisa, A. R., & Yuniar, D. (2023). *Manajemen sumber daya manusia bidang kesehatan*. Deepublish Digital.
- Damayanti, F., & Gani, A. (2024). Hubungan pemanfaatan *telemedicine* dengan peningkatan kepuasan pasien, kepatuhan pasien berobat, dan loyalitas pasien di rumah sakit. *Syntax Idea*, 6(3). <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i3.3038>
- Doni, L., & Andi, M. (2025). *Manajemen pelayanan yang baik dengan kepuasan pasien yang tinggi*. PT. Nuansa Fajar Cemerlang.
- Effendi, D. E., et al. (2024). The significance of physician–patient communication on *telemedicine* patients' health outcomes. *Health Communication*. <https://doi.org/10.1080/10410236.2023.2247852>
- Flaviana, B., Karo-Karo, U., & Sigabariang, E. E. (2023). Pengaruh mutu pelayanan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Semula Jadi Kota Tanjung Balai tahun 2021. *Jambura Journal of Health Science and Research*, 5(2), 632–640. <https://doi.org/10.35971/jjhsr.v5i2.18633>
- Ginting, S. E., Santoso, R. S., & Rostyaningsih, D. (n.d.). Kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Rembang 1. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
- Gustina, N. L. Z., Rinawati, R., & Wirawan, G. B. S. (2025). Human resource management and employee experience on implementing a novel teleconsultation service at a small private general practice clinic in Bali, Indonesia: A qualitative study. *International Journal Administration, Business & Organization*, 6(2), 210–222. <https://doi.org/10.61242/ijabo.25.493>
- Khairat, S., et al. (2023). Patient and provider recommendations for improved *telemedicine* user experience in primary care: A multi-center qualitative study. *Telemedicine Reports*. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-036249>

- Kruse, C. S., Krowski, N., Rodriguez, B., Tran, L., Vela, J., & Brooks, M. (2020). Telehealth and patient satisfaction: A systematic review and narrative analysis. *BMJ Open*, 10(8), e036249. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-036249>
- Memo, L., & Ascobat, G. (2024). Pelayanan kesehatan yang efisien dan terjangkau melalui transformasi kesehatan digital via *telemedicine* di Indonesia. *Jurnal Kesehatan: Jurnal Ilmiah Multi Sciences*, 14(2), 107–117. <https://doi.org/10.52395/jkjims.v14i2.452>
- Muhlizardy, Rizkiawan, I. K., Widyaningrum, N., Puspita, H. D., & Yunuarti. (2023). Analisis kepuasan penggunaan layanan *telemedicine*. *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Gizi*, 1(3), 269–278. <https://doi.org/10.55606/jikg.v1i3.1839>
- Mulyadi, S., Yahya, A., Rizky, A., & Nurdin. (2025). Analisis implementasi kebijakan *telemedicine* aplikasi Halodoc sebagai upaya meningkatkan keterjangkauan pelayanan kesehatan. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 8(8).
- Nuryuliana, N. (2025). Penggunaan *telemedicine* terhadap peningkatan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan di Indonesia: Systematic review. *Obat*, 3(4), 167–177. <https://doi.org/10.61132/obat.v3i4.1539>
- 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), 6113. <https://doi.org/10.3390/ijerph19106113>
- Rahmawati, D., & Mokodompit, E. A. (2026). Analisis literature review: Diversifikasi pelayanan kesehatan melalui integrasi teknologi digital dan dampaknya pada pelayanan kesehatan. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4795> *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 7332–7340. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4795>
- Shiferaw, K. B., et al. (2020). Healthcare providers' readiness for *telemedicine* and its impact on service quality. *BMC Health Services Research*, 20, 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05652-3>
- Siska, R. F., & Sianturi, F. A. (2025). Analisis dampak pemanfaatan teknologi *telemedicine* terhadap akses layanan kesehatan di daerah terpencil. *Jurnal Kesehatan dan Kebidanan Nusantara*, 3(1), 24–29.
- Soelasih, Y., et al. (2025). Consumer trust in *telemedicine* in Indonesia. *Health Informatics Journal*. <https://doi.org/10.1177/14604582251345328>
- Sundoro, F. M., Saputri, A. W. A., Sumayyah, Kuncoro, L. P., & Christian, Y. (2025). *Telemedicine* dan transformasi digital kesehatan global 1999–2025. *Solusi*, 23(4), 634–650. <https://doi.org/10.26623/slsi.v23i4.13058>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2022). *Service, quality & satisfaction* (5th ed.). Penerbit Andi.
- Wu, D. C., Zhao, X., & Wu, J. (2023). Online physician–patient interaction and patient satisfaction: Empirical study of the internet hospital service. *Journal of Medical Internet Research*. <https://doi.org/10.2196/39089>
- Yuliani, R., & Permina, Y. (2023). Hubungan layanan *telemedicine* dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 22, 210–219.
- Zaini, A. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjarnayar Paciran Lamongan). *Al Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2), 47–54. <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>