



PERAN TELEMEDICINE DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN: TINJAUAN LITERATUR

Hakim Anasulfalah^{1,2}, Joko Tri Wibowo¹, Ratna Wardani², Aris Widiyanto, Joko Tri Atmojo¹, Ustifina Hasanah Hasibuan³

¹Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mamba'ul 'Ulum Surakarta, Jl. Ring Road No. Km 03, Mojosongo, Jebres, Surakarta 57127, Indonesia

²Universitas Strada Indonesia, Jl. Manila No.37, Tosaren, Pesantren, Kediri, Jawa Timur 64123, Indonesia

³Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan As Syifa Kisaran, Kisaran Naga, Kisaran Timur, Sumatera Utara, 21211, Indonesia

*anasulfalah75@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan tinjauan literatur yang menganalisis efektivitas telemedicine dalam meningkatkan kepuasan pasien. Telemedicine, yang memanfaatkan teknologi komunikasi jarak jauh untuk layanan kesehatan, telah menjadi solusi inovatif untuk mengatasi berbagai tantangan dalam akses layanan medis, terutama selama pandemi COVID-19. Metode: Penelitian ini merupakan tinjauan literatur yang menggunakan sumber dari berbagai basis data elektronik, termasuk Clinical Key, Google Scholar, MEDLINE/PubMed, ProQuest, Science Direct, Scopus, dan Springer Link. Kata kunci yang digunakan mencakup "telemedicine" dan "kepuasan pasien". Penelitian ini menganalisis lima artikel yang relevan untuk mengevaluasi efektivitas telemedicine dalam meningkatkan kepuasan pasien. Tahun artikel yang digunakan dengan rentang 2019 – 2022.

Hasil: Berdasarkan lima artikel yang dianalisis, ditemukan bahwa telemedicine memberikan manfaat signifikan dalam menurunkan biaya perjalanan dan waktu tunggu, serta meningkatkan fleksibilitas dan kenyamanan bagi pasien, terutama di wilayah terpencil atau dengan mobilitas terbatas. Pembahasan: penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang menggunakan layanan telemedicine umumnya merasa lebih puas dibandingkan dengan konsultasi tatap muka, yang diukur melalui pengurangan biaya dan waktu serta kemudahan akses. Namun, keberhasilan telemedicine sangat bergantung pada dukungan teknologi yang handal dan keterampilan komunikasi tenaga medis untuk memastikan interaksi yang efektif. Kendala seperti keterbatasan akses internet dan kompetensi teknologi masih menjadi tantangan dalam implementasi telemedicine di berbagai negara. Kesimpulan: telemedicine memiliki potensi besar untuk diintegrasikan dalam sistem kesehatan secara berkelanjutan, sehingga dapat mendukung perawatan konvensional dan memperluas jangkauan layanan kesehatan.

Kata kunci: akses layanan kesehatan; biaya perjalanan; kepuasan pasien; komunikasi medis; waktu tunggu; teknologi kesehatan; telemedicine

THE ROLE OF TELEMEDICINE IN ENHANCING PATIENT SATISFACTION: A LITERATURE REVIEW

ABSTRACT

*Hypertension is a major risk factor for cardiovascular disease that is increasing in Indonesia, especially in the elderly population. The use of noni juice (*Morinda citrifolia*) as a natural therapy has been studied because of its bioactive content, such as scopoletin and xeronin, which are thought to have vasodilating and diuretic effects, thus potentially lowering blood pressure. This study aims to review the effectiveness of noni juice in controlling blood pressure in patients with hypertension through a literature review. The method used was a systematic literature review with a search of the PubMed, ScienceDirect, and Google Scholar databases for relevant articles between 2019 and 2024. Inclusion criteria included studies that examined the effects of noni juice on human blood pressure. The results of the study showed that noni juice significantly lowered systolic and diastolic blood pressure, especially in the elderly. Several studies have shown an increase in nitric oxide production after consuming noni juice, which plays a role in relaxing blood vessels. Studies also show that the combination of noni juice and cucumber can provide additional effects in controlling blood pressure. The discussion concludes that noni juice is effective as an adjunct therapy for hypertension through the mechanism of vasodilation and inhibition of angiotensin-converting enzyme (ACE), providing a safe alternative for the management of hypertension. In conclusion, noni juice shows great potential as a natural and effective adjunct therapy for lowering blood pressure. Further research is needed to understand the optimal dosage and long-term effects of noni juice in a wider population.*

Keywords: health technology; healthcare access; medical communication; patient satisfaction; telemedicine; travel costs; waiting times

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi informasi telah menghadirkan perubahan signifikan dalam sektor kesehatan, terutama dengan munculnya telemedicine sebagai salah satu solusi untuk menyediakan layanan kesehatan jarak jauh. Telemedicine merupakan suatu metode yang memungkinkan penyediaan layanan medis menggunakan teknologi komunikasi, seperti video call, aplikasi berbasis internet, atau perangkat lunak khusus. Metode ini memungkinkan interaksi langsung antara pasien dan tenaga medis tanpa memerlukan kunjungan fisik, yang tidak hanya mempermudah akses, tetapi juga mengurangi kesenjangan pelayanan kesehatan terutama di wilayah terpencil (Atmojo et al., 2020; Mason, 2021).

Telemedicine memiliki potensi besar dalam meningkatkan kepuasan pasien di berbagai bidang medis. Berbagai studi menunjukkan bahwa pasien merasa lebih puas dengan layanan telemedicine dibandingkan dengan kunjungan tatap muka tradisional, terutama karena kemudahan akses dan fleksibilitas penjadwalan (Umiati et al., 2021; Kruse et al., 2017). Selain itu, dengan telemedicine, kebutuhan akan perjalanan fisik dapat berkurang, sehingga menurunkan biaya transportasi serta waktu yang diperlukan pasien, yang pada akhirnya juga dapat meningkatkan produktivitas kerja pasien karena mengurangi waktu yang harus diambil untuk berobat (Nguyen et al., 2020; Eldaly et al., 2022). Dari perspektif sistem kesehatan, telemedicine menawarkan keuntungan tidak hanya bagi pasien tetapi juga bagi fasilitas kesehatan secara keseluruhan. Selama pandemi COVID-19, misalnya, telemedicine telah membantu mengurangi kepadatan di fasilitas kesehatan dan meminimalkan risiko penyebaran infeksi akibat interaksi langsung di fasilitas kesehatan (Eze et al., 2020). Dalam jangka panjang, telemedicine diharapkan mampu membantu menurunkan biaya operasional rumah sakit dan klinik dengan menyediakan model pelayanan berbiaya rendah namun tetap efektif.

Berbagai rumah sakit dan klinik mulai melihat telemedicine sebagai strategi yang dapat diintegrasikan ke dalam sistem kesehatan mereka, terutama untuk konsultasi rutin atau kontrol kondisi kesehatan pasien, seperti pada kasus penyakit kronis. Hal ini juga telah terbukti dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, karena telemedicine memungkinkan lebih banyak pasien untuk dilayani dalam waktu yang lebih singkat, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kapasitas layanan kesehatan secara keseluruhan (Pascual-de la Pisa et al., 2019; Hormaza-Jaramillo et al., 2022).

Seiring meningkatnya penerapan telemedicine, prevalensi penggunaannya di berbagai negara pun terus berkembang, terutama di kalangan pasien yang tinggal di daerah terpencil atau dengan mobilitas terbatas. Penelitian yang dilakukan oleh Pascual-de la Pisa et al. (2019) menunjukkan bahwa intervensi telemedicine dalam pelayanan kesehatan primer memberikan peningkatan signifikan dalam kepuasan pasien, terutama terkait aksesibilitas dan kenyamanan yang ditawarkan dibandingkan dengan perawatan tatap muka. Temuan ini didukung oleh studi-studi lain yang menunjukkan tren peningkatan kepuasan di kalangan pasien yang merasa lebih mudah mendapatkan layanan kesehatan melalui telemedicine (Pascual-de la Pisa et al., 2019). Kepuasan pasien dalam telemedicine dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas komunikasi antara pasien dan tenaga medis. Studi menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dan adanya dukungan teknologi yang andal berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Misalnya, penelitian oleh Nguyen et al. (2020) menemukan bahwa komunikasi yang baik dalam telemedicine dapat memberikan rasa nyaman bagi pasien dan meningkatkan persepsi mereka terhadap kompetensi klinis tenaga medis. Selain itu, faktor seperti pengurangan waktu tunggu dan biaya perjalanan juga memberikan kontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pasien (Kruse et al., 2017; Agha et al., 2009).

Aspek-aspek praktis seperti akses layanan dari lokasi pilihan pasien, misalnya dari rumah, juga menjadi faktor utama yang mendukung kepuasan. Penelitian oleh Eldaly et al. (2022) menemukan bahwa sebagian besar pasien lebih memilih layanan telemedicine karena fleksibilitasnya, yang memungkinkan mereka untuk menyesuaikan konsultasi medis dengan jadwal pribadi tanpa harus mengorbankan waktu kerja. Ini menunjukkan bahwa telemedicine tidak hanya menyediakan kemudahan dari sisi akses, tetapi juga memberikan dampak positif pada kesejahteraan pasien secara keseluruhan. Meskipun telemedicine menawarkan berbagai manfaat, implementasinya masih menghadapi beberapa tantangan, terutama dalam hal infrastruktur dan kompetensi teknologi. Telemedicine membutuhkan dukungan teknologi yang andal serta pelatihan yang memadai bagi tenaga medis untuk mengoptimalkan komunikasi virtual dengan pasien. Di banyak negara berkembang, keterbatasan akses internet yang stabil dan biaya tinggi untuk perangkat digital masih menjadi hambatan. Meskipun demikian, tren menunjukkan bahwa telemedicine adalah alternatif yang efektif dan dapat diintegrasikan dalam sistem layanan kesehatan untuk mendukung perawatan tradisional (Hormaza-Jaramillo et al., 2022; Mason, 2021). Berdasarkan latar belakang tersebut maka perlu dilakukan tinjauan mengenai peran telemedicine dalam peningkatan kepuasan pasien.

METODE

Metode ini menggunakan jenis penulisan Literature Review. Penelitian ini menggunakan literatur dari berbagai data base elektronik diantaranya: Clinical Key, Google Scholar, MEDLINE/PubMed, ProQuest, Science Direct, Scopus, dan Spinger Link. Pencarian literatur dilakukan dengan menggunakan kata kunci sebagai berikut: “telemedicine”, “patient satisfaction”, “randomized controlled trial”, “telemedicine for patient satisfaction”, “patient satisfaction randomized controlled trial”, “telemedicine randomized controlled trial”, “telehealth”, “telemedicine and visit”, “non-telemedicine”. Artikel yang digunakan dari tahun 2019 – 2022.

Table 1.
Rumusan PICO

Kriteria	Inklusi (Artikel yang direview)
Population/populasi	Pasien
Intervensi/ tindakan	Telemedicine
Comparation/pembanding	Konvensional
Outcomes/hasil yang diharapkan	Kepuasan Pasien
Publication years/ tahun publikasi	Post-2017
Language/bahasa	Indonesia dan Inggris

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2.
Analisis Artikel

No	Author/Penulis	Nama Artikel, Vol(N0), Tahun, Alamat doi/URL artikel	Judul	Metode (sample/subjek penelitian, Instrumen/alat ukur, Intervensi/ jenis dan waktu)	Hasil/Kesimpulan artikel	Datab ase
1.	Astrid Buvik, et al.	J Med Internet Res. 2019 Feb 19;21(2) Journal of Medical Internet Research	Cost-Effectiveness of Telemedicine in Remote Orthopedic Consultations:	Penelitian ini adalah uji coba terkontrol acak yang membandingkan efektivitas biaya antara konsultasi	Telemedis terbukti lebih hemat biaya, per pasien dan mengurangi waktu perjalanan rata-rata 7 jam 40	Pubmed

				Randomized Controlled Trial	ortopedi jarak jauh melalui telemedis dan konsultasi langsung di rumah sakit, dengan pengukuran biaya perjalanan, waktu kerja hilang, dan kualitas hidup (QALYs)	menit. Telemedis sama efektifnya dengan konsultasi langsung dalam meningkatkan kualitas hidup pasien, menjadikannya solusi efisien untuk daerah terpencil.	
2.	Maria S Ruiz et al.	Diabetes Care 2020;43(2):337–342	Care	Randomized Study to Evaluate the Impact of Telemedicine Care in Patients With Type 1 Diabetes With Multiple Doses of Insulin and Suboptimal HbA1c in Andalusia (Spain): PLATEDIAN Study	Studi PLATEDIAN adalah uji coba terkontrol acak yang melibatkan 388 pasien dengan diabetes tipe 1, di mana 379 ditugaskan ke kohort kontrol (CC) dengan tiga kunjungan tatap muka atau kohort intervensi (IC) yang mencakup satu kunjungan telemedicine menggunakan platform Diabetes. Dilakukan selama 24 minggu, penelitian ini menilai hasil klinis seperti kadar HbA1c dan kualitas hidup yang dilaporkan pasien pada awal, 3 bulan, dan 6 bulan, membandingkan kemanjuran dan keamanan telemedicine dengan kunjungan tradisional	Studi PLATEDIAN mengevaluasi dampak telemedicine pada pasien diabetes tipe 1 dengan HbA1c suboptimal, di mana 379 pasien diacak ke dalam dua kelompok: kelompok kontrol (CC) dengan tiga kunjungan tatap muka dan kelompok intervensi (IC) yang mengganti satu kunjungan dengan telemedicine. Setelah 6 bulan, rata-rata perubahan HbA1c adalah -0,04% di CC dan 0,01% di IC, tanpa perbedaan signifikan (P=0,4941). Jumlah pasien yang mencapai HbA1c < 7% hampir sama di kedua kelompok (73 di CC dan 78 di IC). Tidak ada perbedaan signifikan dalam kejadian hipoglikemia, hiperglikemia, kualitas hidup	Pubmed

					terkait kesehatan, atau ketakutan akan hipoglikemia di antara kelompok-kelompok ini. Temuan ini menunjukkan bahwa telemedicine dapat menjadi alternatif efektif untuk kunjungan tatap muka dalam manajemen diabetes tipe 1, dengan hasil klinis dan keamanan yang setara.
3.	Katja von stroch et al	Diabetes Technology & Therapeutics Vol. 21, No. 9 2019	Telemedicine e-Assisted Self-Management Program for Type 2 Diabetes Patients	Studi ini menggunakan desain prospektif acak yang melibatkan 2441 orang dewasa dengan Diabetes Mellitus Tipe 2 (T2DM) yang secara acak ditugaskan ke kelompok intervensi atau kelompok kontrol. Kelompok intervensi menerima program manajemen mandiri yang dibantu telemedicine, yang mencakup tablet, glukometer, dan penghitung langkah, bersama dengan pelatihan telepon yang dipersonalisasi untuk meningkatkan manajemen	Pubmed

				diabetes. Data dikumpulkan melalui kuesioner online dan catatan kesehatan, dengan fokus pada perubahan kadar HbA1c, perilaku manajemen diri diabetes, dan indeks massa tubuh (BMI) selama periode tiga bulan. Hasil utama adalah perubahan HbA1c, sedangkan hasil sekunder termasuk perbaikan dalam manajemen diri dan BMI		
4.	Tiara karina	Jurnal Pendidikan Tambusai Volume 6 Nomor 1 Tahun 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	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, mengumpulkan data melalui kuesioner online yang didistribusikan kepada 165 pengguna telemedicine di rumah sakit milik negara di Indonesia. Kuesioner menggunakan skala Likert untuk tanggapan dan memasukkan pertanyaan demografis untuk profil responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Partial Least	Studi ini menemukan bahwa penggunaan telemedicine secara signifikan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien, yang pada gilirannya secara positif mempengaruhi loyalitas pasien kepada penyedia layanan kesehatan. Secara khusus, ditetapkan bahwa pasien yang puas lebih cenderung tetap setia, menyoroti peran penting kualitas layanan dalam menumbuhkan loyalitas ini. Selain itu, kepercayaan dan kepuasan	Pubmed

				Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk mengevaluasi hubungan antara variabel seperti kepercayaan pasien, kepuasan, dan loyalitas, yang mengarah pada validasi sembilan hipotesis signifikan dari model penelitian	diidentifikasi sebagai mediator dalam hubungan antara penggunaan telemedicine dan loyalitas pasien, menunjukkan bahwa peningkatan dalam layanan telemedicine dapat mengarah pada pengalaman pasien yang lebih baik. Namun, beberapa tantangan, seperti informasi yang tidak jelas dan masalah teknis, dicatat, menunjukkan bahwa mengatasi masalah ini sangat penting untuk mengoptimalkan hasil pasien dalam layanan telemedicine
5.	Maria Thomson et al	D JAMA Netw Open. 2021 Aug 5;4(8)	Effectiveness Of Factors Associated With Use of and Satisfaction With Telehealth by Adults in Rural Virginia During the COVID-19 Pandemic	Penelitian ini adalah survei yang mengevaluasi penggunaan dan kepuasan telehealth di wilayah pedesaan Virginia selama pandemi COVID-19. Sampel berjumlah 253 peserta direkrut dari Virginia Living Well Registry, dan data dikumpulkan melalui survei daring atau kuesioner yang dikirim melalui pos. Analisis statistik dilakukan	Sebanyak 41% peserta melaporkan menggunakan telehealth, dengan 78% merasa nyaman berkomunikasi melalui telehealth dan 79% bersedia menggunakannya lagi. Faktor yang terkait dengan penggunaan telehealth adalah akses internet reguler, literasi kesehatan tinggi, dan tingkat stres yang lebih tinggi. Hasil menunjukkan bahwa telehealth dapat menjadi opsi efektif di wilayah pedesaan, tetapi

untuk	akses internet dan
menentukan	literasi kesehatan
hubungan	tetap menjadi
antara	tantangan utama.
karakteristik	
demografis,	
akses internet,	
literasi	
kesehatan,	
tingkat stres,	
dan	
penggunaan	
telehealth	

Telemedicine juga memiliki dampak positif pada beberapa kondisi kesehatan khusus. Pascual-de la Pisa et al. (2019) meneliti penerapan telemedicine pada pasien dengan morbiditas ganda dalam layanan kesehatan primer. Mereka menemukan bahwa telemedicine mampu meningkatkan aksesibilitas layanan bagi pasien dengan penyakit kronis, meskipun dampak pada pengurangan angka rawat inap kurang signifikan. Dalam kasus ini, telemedicine membantu meningkatkan kepuasan pasien dengan menyediakan pemantauan kesehatan yang lebih mudah dan fleksibel, meskipun tidak selalu mengurangi kebutuhan akan rawat inap (Pascual-de la Pisa et al., 2019). Studi lain yang dilakukan oleh Kruse et al. (2017) mengkonfirmasi bahwa telemedicine meningkatkan kenyamanan bagi pasien melalui pengurangan waktu dan biaya perjalanan. Keuntungan utama dari telemedicine ini memengaruhi persepsi positif pasien, terutama dalam kasus penyakit kronis yang memerlukan kunjungan rutin (Kruse et al., 2017). Telemedicine memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pasien, terutama dalam hal pengurangan kebutuhan perjalanan fisik, waktu tunggu, dan kemudahan akses dari rumah. Berdasarkan meta-analisis yang dilakukan oleh Umiati et al. (2021), telemedicine secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien dibandingkan layanan tatap muka tradisional, dengan nilai Standardized Mean Difference (SMD) sebesar 0.41 dan tingkat signifikansi $p=0.0002$ $p=0.0002$ (Umiati et al., 2021).

Penelitian oleh Atmojo et al. (2020) juga menemukan bahwa penggunaan telemedicine berhasil mengurangi waktu tunggu di ruang tunggu dan biaya transportasi pasien hingga 94%, yang mengarah pada peningkatan kepuasan pasien secara keseluruhan (Atmojo et al., 2020). Hal ini sejalan dengan temuan Aungst (2019) yang menunjukkan bahwa penerapan telemedicine di unit perawatan darurat dapat mempercepat triase pasien, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan layanan lebih cepat dan efisien (Aungst, 2019). Studi lain oleh Levin et al. (2013) yang berfokus pada perawatan pasien diabetes, menunjukkan bahwa telemedicine tidak hanya mengurangi biaya transportasi dan waktu perjalanan, tetapi juga mempertahankan hubungan yang kuat antara pasien dan dokter, yang menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi pada pasien yang menggunakannya secara berkelanjutan (Levin et al., 2013). Telemedicine telah diimplementasikan dalam manajemen kondisi medis yang kompleks, terutama untuk penyakit kronis seperti diabetes, penyakit jantung, dan penyakit paru obstruktif kronis (COPD). Studi oleh Bashshur et al. (2014) menyatakan bahwa intervensi telemedicine, terutama telemonitoring, memberikan dampak positif dalam mengurangi angka rawat inap dan kunjungan ke IGD untuk pasien dengan penyakit kronis seperti gagal jantung dan COPD. Studi ini mengindikasikan bahwa telemedicine memungkinkan pemantauan yang lebih berkelanjutan, mengurangi morbiditas dan mortalitas pada pasien dengan kondisi tersebut (Bashshur et al., 2014).

Namun, efektivitas telemedicine dalam menurunkan angka rawat inap pada penyakit kronis masih bervariasi. Wootton (2012) dalam tinjauan sistematisnya terhadap telemedicine untuk beberapa penyakit kronis menunjukkan bahwa sebagian besar studi melaporkan hasil positif, tetapi ada keterbatasan dalam jangka panjang. Mayoritas studi memiliki durasi yang relatif singkat (sekitar 6 bulan), dan sedikit yang mengukur efektivitas biaya secara jangka panjang, menunjukkan bahwa meski telemedicine menawarkan

hasil yang menjanjikan, penerapannya dalam kondisi kronis memerlukan evaluasi jangka panjang (Wootton, 2012). Dalam konteks layanan kesehatan akut, studi oleh Eldaly et al. (2022) menyoroti bahwa telemedicine memberikan manfaat yang signifikan dalam mengurangi waktu respons dan meningkatkan kepuasan pasien, khususnya di ruang gawat darurat. Namun, efektivitas telemedicine dalam kondisi akut ini sangat tergantung pada infrastruktur teknologi yang memadai. Di beberapa wilayah dengan keterbatasan akses internet atau perangkat digital, efektivitas telemedicine dalam layanan akut dapat terhambat, menekankan pentingnya dukungan infrastruktur yang andal untuk keberhasilan telemedicine dalam layanan kritis (Eldaly et al., 2022). Sebagai tambahan, penelitian oleh Kotb et al. (2015) menemukan bahwa pada pasien dengan gagal jantung, model telemedicine berbasis telemonitoring menunjukkan pengurangan yang signifikan dalam angka kematian dan angka rawat inap terkait gagal jantung dibandingkan dengan perawatan standar. Hal ini menunjukkan bahwa telemedicine dapat memainkan peran penting dalam manajemen penyakit kardiovaskular, meskipun penelitian lebih lanjut diperlukan untuk membandingkan berbagai model telemedicine dan mengevaluasi efektivitasnya secara langsung (Kotb et al., 2015).

Komunikasi yang berpusat pada pasien adalah dimensi penting dalam layanan telemedicine yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien. Berdasarkan penelitian oleh Mason (2021), dimensi paling berpengaruh dalam kepuasan pasien telemedicine adalah komunikasi yang responsif dan empatik yang menekankan pada perhatian terhadap kebutuhan emosional pasien (Mason, 2021). Penelitian ini menggunakan model SERVQUAL untuk menilai kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi utama: keandalan, tangibilitas, jaminan, empati, dan responsivitas. Di antara dimensi-dimensi ini, empati dan kemampuan tenaga medis dalam membangun hubungan positif dan mendukung pasien secara emosional adalah yang paling menonjol. Studi lanjutan oleh Talal et al. (2022) juga menunjukkan bahwa kepercayaan dan empati sangat penting dalam interaksi telemedicine, terutama di antara pasien dengan penyakit hepatitis C yang menerima perawatan di pusat pengobatan opioid. Hasil penelitian ini menyoroti bahwa pasien lebih menghargai komunikasi yang memberikan dukungan emosional daripada kemudahan akses semata (Talal et al., 2022). Lebih lanjut, Perera dan Dabney (2020) menemukan bahwa, dalam layanan case management, faktor empati dan jaminan menjadi penentu utama kualitas layanan dari sudut pandang pasien. Mereka menggarisbawahi pentingnya kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pasien, terutama pada dimensi empati dan jaminan yang secara signifikan berdampak pada tingkat kepuasan.

Analisis GAP menunjukkan bahwa kesenjangan terbesar terkait dengan keterampilan mendengarkan dan waktu yang dihabiskan dengan pasien, yang mencerminkan pentingnya pendekatan personal dalam meningkatkan pengalaman pasien (Perera & Dabney, 2020). Selain itu, penelitian oleh Zobair et al. (2021) di Bangladesh menyoroti pentingnya komunikasi yang berpusat pada pasien dalam lingkungan rural. Mereka menggunakan model Expectation Disconfirmation Theory yang diperluas dengan Social Cognitive Theory untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam adopsi telemedicine. Hasil menunjukkan bahwa komunikasi yang memenuhi ekspektasi pasien serta menyediakan kejelasan dan kenyamanan merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan pasien terhadap telemedicine (Zobair et al., 2021). Telemedicine telah menunjukkan pengaruh positif terhadap loyalitas pasien, terutama ketika layanan ini mampu memenuhi harapan pasien dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam akses layanan kesehatan. DianEkaPermataSari et al. (2021) dalam studi mereka selama pandemi COVID-19, menemukan bahwa pengalaman positif menggunakan aplikasi telemedicine meningkatkan loyalitas pasien secara signifikan. Studi ini mengamati hubungan antara pengalaman pasien, kepuasan, dan loyalitas pada pengguna aplikasi telemedicine Halodoc dan Alodokter di Indonesia. Hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki korelasi langsung terhadap loyalitas, di mana pasien yang puas dengan layanan cenderung lebih

loyal, meskipun terjadi transisi dari konsultasi langsung ke konsultasi virtual (DianEkaPermataSari et al., 2021).

Penelitian lain oleh Gede et al. (2022) juga menyoroti pentingnya aspek kegunaan dan kemudahan penggunaan telemedicine dalam membangun loyalitas. Studi ini menunjukkan bahwa kegunaan dan kemudahan teknologi telemedicine memberikan dampak positif pada kepuasan pasien, yang kemudian meningkatkan loyalitas pasien. Hal ini mendukung pentingnya fitur yang intuitif dan pengalaman pengguna yang baik untuk menjaga pasien agar tetap setia menggunakan platform telemedicine dalam jangka panjang (Gede et al., 2022). Lebih lanjut, penelitian oleh Ramli & Sjahrudin (2015) menyimpulkan bahwa loyalitas pasien dapat terbentuk tidak hanya melalui kepuasan, tetapi juga melalui kepercayaan. Kepercayaan yang diperoleh dari pelayanan yang konsisten dan terpercaya akan memperkuat hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan, sehingga memupuk loyalitas pasien dalam jangka panjang. Studi ini mendukung bahwa telemedicine perlu memperhatikan aspek kepercayaan pasien terhadap sistem teknologi dan pelayanan yang diberikan untuk mempertahankan loyalitas pasien (Ramli & Sjahrudin, 2015).

SIMPULAN

Secara keseluruhan, telemedicine terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan menyediakan akses layanan yang lebih mudah, fleksibel, dan efisien. Kendati demikian, keberhasilan implementasi telemedicine membutuhkan dukungan teknologi yang andal dan keterampilan komunikasi yang kuat dari tenaga kesehatan untuk memastikan pengalaman pasien yang memuaskan. Dengan mengatasi kendala infrastruktur dan memperkuat aspek komunikasi, telemedicine dapat menjadi solusi yang efektif dan berkelanjutan dalam sistem layanan kesehatan modern

DAFTAR PUSTAKA

- 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. <https://doi.org/10.26911/THEJHPM.2020.05.02.02>
- Aungst, L. (2019). Can telemedicine improve triage and patient satisfaction in urgent care settings? *Journal of the American Association of Nurse Practitioners*, 31, 162–166. <https://doi.org/10.1097/JXX.000000000000117>
- Bashshur, R., Shannon, G., Smith, B. R., Alverson, D., Antoniotti, N. M., Barsan, W., ... & Yellowlees, P. M. (2014). The empirical foundations of telemedicine interventions for chronic disease management. *Telemedicine and e-Health*, 20(9), 769-800. <https://doi.org/10.1089/tmj.2014.9981>
- DianEkaPermataSari, W., Rivai, F., & Amirrudin, R. (2021). The effect of patient experience on patient loyalty through patient satisfaction in telemedicine application services during the COVID-19 pandemic. *Journal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*, 2(3), 28-37. <https://doi.org/10.47616/JAMRMHSS.V2I3.151>
- Egede, L., Acierno, R., Knapp, R., Walker, R., Payne, E. H., & Frueh, B. C. (2016). Psychotherapy for depression in older veterans via telemedicine: Effect on quality of life, satisfaction, treatment credibility, and service delivery perception. *The Journal of Clinical Psychiatry*, 77(12), 1704-1711. <https://doi.org/10.4088/JCP.16m10951>
- Eldaly, M. F., Maniaci, M., Paulson, M., Avila, F. R., Torres-Guzman, R. A., Maita, K. C., ... & Forte, A. (2022). Patient satisfaction with telemedicine in acute care settings: A systematic review.

Journal of Clinical and Translational Research, 8(6), 540-556.
<https://doi.org/10.18053/jctres.08.202206.014>

Gede, I., Wijaya, A., & Sri, G. (2022). Measuring the role of patient satisfaction as a mediation of perceived usefulness and ease of use telemedicine towards patient loyalty. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 19(1), 123-134. <https://doi.org/10.38043/jmb.v19i1.4603>

Kotb, A., Cameron, C., Hsieh, S., & Wells, G. (2015). Comparative effectiveness of different forms of telemedicine for individuals with heart failure (HF): A systematic review and network meta-analysis. *PLoS ONE*, 10, e0118681. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0118681> Mason, A. N. (2021). The most important telemedicine patient satisfaction dimension: Patient-centered care. *Telemedicine Journal and e-Health*, 27(5), 558-565. <https://doi.org/10.1089/tmj.2021.0322>

Kruse, C. S., Krowski, N., Rodriguez, B., Tran, L., Vela, J., & Brooks, M. (2017). Telehealth and patient satisfaction: A systematic review and narrative analysis. *BMJ Open*, 7(8), e016242. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-016242>

Levin, K., Madsen, J. R., Petersen, I., Wanscher, C., & Hangaard, J. (2013). Telemedicine Diabetes Consultations are Cost-Effective, and Effects on Essential Diabetes Treatment Parameters are Similar to Conventional Treatment: 7-Year Results from the Svendborg Telemedicine Diabetes Project. *Journal of Diabetes Science and Technology*, 7(3), 587-595. <https://doi.org/10.1177/193229681300700302>

Mason, R. (2021). The most important telemedicine patient satisfaction dimension: Patient-centered care. *Telemedicine and E-Health*, 27(5), 558-565. <https://doi.org/10.1089/tmj.2021.0322>

Nguyen, M., Waller, M., Pandya, A., & Portnoy, J. (2020). A review of patient and provider satisfaction with telemedicine. *Current Allergy and Asthma Reports*, 20(11), 72. <https://doi.org/10.1007/s11882-020-00969-7>

Pascual-de la Pisa, B., Palou-Lobato, M., Márquez Calzada, C., & García-Lozano, M. (2019). Effectiveness of interventions based on telemedicine on health outcomes in patients with multimorbidity in primary care. *Atención Primaria*, 51(6), 364-375. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2019.08.004>

Perera, S., & Dabney, B. (2020). Case management service quality and patient-centered care. *Journal of Health Organization and Management*. <https://doi.org/10.1108/JHOM-12-2019-0347>

Ramaswamy, A., Yu, M., Drangsholt, S., Ng, E., Culligan, P., Schlegel, P., & 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>

Ramli, A. H., & Sjahrudin, H. (2015). Building patient loyalty in healthcare services. *International Review of Management and Business Research*, 4(2), 391-399

Talal, A., Sofikitou, E. M., Wang, K., Dickerson, S., Jaanimägi, U., & Markatou, M. (2022). High satisfaction with patient-centered telemedicine for hepatitis C virus delivered to substance users: A mixed-methods study. *Telemedicine Journal and e-Health*. <https://doi.org/10.1089/tmj.2022.0189>

- Umiati, S., Murti, B., & Adriani, R. (2021). Effectiveness of telemedicine on patient satisfaction: Meta-analysis. *Journal of Health Policy and Management*. <https://doi.org/10.26911/thejhpm.2021.06.01.05>
- Venkateswaran, P., Kumar, V., & Muthukrishnan, B. (2016). Impression of telemedicine on patient happiness on the way to health services. *Asian Journal of Research in Social Sciences and Humanities*, 6(11), 136-157. <https://doi.org/10.5958/2249-7315.2016.01181.3>
- Wootton, R. (2012). Twenty years of telemedicine in chronic disease management – an evidence synthesis. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 18, 211-220. <https://doi.org/10.1258/jtt.2012.-120219>
- Zobair, K. M., Sanzogni, L., Houghton, L., & Islam, M. (2021). Forecasting care seekers' satisfaction with telemedicine using machine learning and structural equation modeling. *PLoS ONE*, 16(9), e0257300. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0257300>