

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

Pengaruh Telehealth Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

The Impact of Telehealth on Outpatient Satisfaction

Zulfikar Peluw [1*], Hanifah [2], Rahmat Pannyiwi [2]
[*1] *Program Studi Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Maluku*
[2,3] *Program Studi Kedokteran, Universitas Pertahanan RI*
zulfikarpeluw@poltekkes-maluku.ac.id* , rahmatpannyiwi79@gmail.com

Abstract

Telehealth is a form of health service delivery that utilizes information and communication technology to provide healthcare without requiring patients to visit a healthcare facility in person. The use of telehealth in outpatient services may provide greater convenience in accessing health information, consultation, follow-up care, and communication with healthcare professionals. This study aimed to determine the effect of telehealth on outpatient patient satisfaction. A quantitative study was conducted using a pre-experimental one-group pretest-posttest design. The sample consisted of 90 outpatient patients who received telehealth services. Data were collected using a patient satisfaction questionnaire administered before and after the use of telehealth. Univariate and bivariate analyses were performed using the Wilcoxon test with a significance level of α=0.05. The results showed that before the use of telehealth, most respondents had a moderate level of satisfaction, accounting for 49 respondents (54.4%), while after telehealth use, most respondents had a high level of satisfaction, accounting for 67 respondents (74.4%). The Wilcoxon test showed a significant difference in patient satisfaction before and after telehealth use, with p<0.001. Telehealth may serve as an alternative approach to improving outpatient service experiences, particularly in terms of accessibility, time efficiency, and communication with healthcare providers.

Keywords: *Telehealth, Patient Satisfaction, Outpatient, Healthcare Services, Health Technology*

Abstrak

Telehealth merupakan salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan kesehatan tanpa mengharuskan pasien datang secara langsung ke fasilitas pelayanan kesehatan. Pemanfaatan telehealth dalam pelayanan rawat jalan dapat memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi, konsultasi, tindak lanjut pelayanan, dan komunikasi dengan tenaga kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh telehealth terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *pre-experimental one group pretest-posttest*. Sampel penelitian berjumlah 90 pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan melalui telehealth. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner kepuasan pasien sebelum dan sesudah penggunaan telehealth. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Wilcoxon dengan tingkat kemaknaan α=0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebelum penggunaan telehealth sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan sedang sebanyak 49 orang (54,4%), sedangkan setelah penggunaan telehealth sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan tinggi sebanyak 67 orang (74,4%). Hasil uji Wilcoxon menunjukkan terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien sebelum dan sesudah penggunaan telehealth dengan nilai p<0,001. Telehealth dapat menjadi salah satu alternatif dalam meningkatkan pengalaman pelayanan pasien rawat jalan, terutama dalam aspek kemudahan akses, efisiensi waktu, dan komunikasi pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Telehealth, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Pelayanan Kesehatan, Teknologi Kesehatan

Resive : 19 September 2026 Revised : 23 Septemeber 2026 Accept : 23 Septemeber 2026 Publish : 23 Septemeber 2026

Author@ This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

Penulis Korespondensi: Zulfikar Peluw

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan perubahan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Salah satu perkembangan tersebut adalah telehealth, yaitu pemanfaatan teknologi untuk mendukung pemberian layanan kesehatan dari jarak jauh. Telehealth dapat digunakan dalam berbagai bentuk, termasuk konsultasi, komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan, pemantauan kondisi pasien, pemberian informasi kesehatan, serta tindak lanjut pelayanan (Bashshur et al., 2011; Bashshur et al., 2000; World Health Organization, 2022).

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan dengan jumlah kunjungan yang tinggi. Pasien rawat jalan umumnya membutuhkan konsultasi, pemeriksaan lanjutan, pemantauan kondisi, penyampaian hasil pemeriksaan, maupun informasi mengenai terapi. Tidak semua kebutuhan tersebut selalu mengharuskan pasien datang secara langsung ke fasilitas pelayanan kesehatan. Penggunaan telehealth dapat memberikan alternatif bagi pasien untuk memperoleh pelayanan tertentu dari tempat yang berbeda dengan fasilitas kesehatan. Hal tersebut berpotensi mengurangi waktu perjalanan, waktu tunggu, dan biaya transportasi. Selain itu, telehealth dapat memberikan kemudahan bagi pasien yang mengalami keterbatasan mobilitas atau memiliki kesulitan mengakses fasilitas pelayanan kesehatan (Dorsey & Topol, 2016; Gajarawala & Pelkowski, 2021; Almathami et al., 2020).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil pelayanan klinis, tetapi juga oleh pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan. Aspek seperti kemudahan akses, kecepatan pelayanan, komunikasi, keramahan tenaga kesehatan, kejelasan informasi, privasi, dan kenyamanan dapat memengaruhi kepuasan pasien (Kruse et al., 2017; Eze et al., 2020).Meskipun memiliki berbagai potensi manfaat, penerapan telehealth juga menghadapi sejumlah tantangan. Kualitas koneksi internet, kemampuan pasien menggunakan teknologi, keterbatasan pemeriksaan fisik, keamanan data, privasi, dan kemampuan tenaga kesehatan dalam berkomunikasi melalui media digital dapat memengaruhi pengalaman pasien (Kruse et al., 2018; Almathami et al., 2020; Gajarawala & Pelkowski, 2021).

WHO menyatakan bahwa transformasi digital kesehatan perlu dilaksanakan dengan memperhatikan manfaat bagi pasien, keamanan, privasi, kesetaraan akses, dan kualitas pelayanan. Telehealth dengan demikian perlu diterapkan sebagai bagian dari sistem pelayanan yang memperhatikan kebutuhan pasien dan kemampuan fasilitas kesehatan (World Health Organization, 2019; World Health Organization, 2021; World Health Organization, 2022).Kepuasan pasien terhadap telehealth menjadi penting untuk dievaluasi karena keberhasilan teknologi kesehatan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem, tetapi juga oleh penerimaan dan pengalaman pengguna. Pasien yang merasa pelayan.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan pre-experimental one-group pretest-posttest untuk menganalisis perubahan tingkat kepuasan pasien sebelum dan sesudah penggunaan telehealth. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni–Agustus 2026 di fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan layanan telehealth. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang memanfaatkan layanan telehealth selama periode penelitian. Sampel berjumlah 90 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi, yaitu berusia ≥18 tahun, pernah atau sedang menggunakan layanan telehealth, mampu menggunakan perangkat komunikasi digital, serta bersedia menjadi responden.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner kepuasan pasien yang mencakup dimensi kemudahan akses, efisiensi waktu, kejelasan informasi, komunikasi dengan tenaga kesehatan, kenyamanan, privasi, kemudahan

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

penggunaan teknologi, dan kepuasan secara keseluruhan. Pengukuran dilakukan dua kali, yaitu sebelum dan setelah responden mendapatkan pelayanan telehealth. Data dianalisis secara univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi tingkat kepuasan, serta secara bivariat menggunakan uji Wilcoxon Signed-Rank Test dengan tingkat signifikansi α = 0,05 untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan sebelum dan sesudah penggunaan telehealth. Penelitian telah memperhatikan prinsip etika penelitian berupa informed consent, kerahasiaan data, anonimitas, dan hak responden untuk mengundurkan diri dari penelitian kapan saja.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden (n=90)

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Usia		
18–25 tahun	19	21,1%
26–35 tahun	28	31,1%
36–45 tahun	24	26,7%
>45 tahun	19	21,1%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	38	42,2%
Perempuan	52	57,8%
Pendidikan		
Dasar	15	16,7%
Menengah	49	54,4%
Tinggi	26	28,9%
Penggunaan Telehealth		
Pertama kali	54	60,0%
≥2 kali	36	40,0%
Total	90	100%

Berdasarkan Tabel 1, kelompok usia terbanyak adalah 26–35 tahun sebanyak 28 responden (31,1%). Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 52 orang (57,8%). Berdasarkan pendidikan, sebagian besar memiliki pendidikan menengah sebanyak 49 orang (54,4%). Sebanyak 54 responden (60,0%) menggunakan telehealth untuk pertama kali.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Sebelum Penggunaan Telehealth

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Tinggi	18	20,0%
Sedang	49	54,4%
Rendah	23	25,6%
Total	90	100%

Sebelum penggunaan telehealth, sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan sedang sebanyak 49 orang (54,4%).

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik
Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien Setelah Penggunaan Telehealth

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Tinggi	67	74,4%
Sedang	18	20,0%
Rendah	5	5,6%
Total	90	100%

Setelah menggunakan telehealth, sebanyak 67 responden (74,4%) memiliki tingkat kepuasan tinggi.

Tabel 4. Perbandingan Kepuasan Sebelum dan Sesudah Penggunaan Telehealth

Tingkat Kepuasan	Sebelum n (%)	Sesudah n (%)
Tinggi	18 (20,0%)	67 (74,4%)
Sedang	49 (54,4%)	18 (20,0%)
Rendah	23 (25,6%)	5 (5,6%)
Total	90 (100%)	90 (100%)

Tabel 4 menunjukkan adanya peningkatan proporsi pasien dengan kepuasan tinggi dari 20,0% sebelum penggunaan telehealth menjadi 74,4% setelah penggunaan telehealth.

Tabel 5. Distribusi Kepuasan Berdasarkan Dimensi Telehealth

Dimensi	Puas n (%)	Kurang Puas n (%)
Kemudahan akses	76 (84,4%)	14 (15,6%)
Efisiensi waktu	72 (80,0%)	18 (20,0%)
Kejelasan informasi	69 (76,7%)	21 (23,3%)
Komunikasi tenaga kesehatan	71 (78,9%)	19 (21,1%)
Kenyamanan	74 (82,2%)	16 (17,8%)
Privasi	70 (77,8%)	20 (22,2%)
Kemudahan penggunaan	68 (75,6%)	22 (24,4%)

Dimensi dengan proporsi kepuasan tertinggi adalah kemudahan akses sebesar 84,4%, sedangkan proporsi terendah terdapat pada kemudahan penggunaan teknologi sebesar 75,6%.

Tabel 6. Hasil Uji Wilcoxon Kepuasan Pasien Sebelum dan Sesudah Telehealth

Variabel	Median Sebelum	Median Sesudah	*p-value*
Kepuasan pasien	69	84	<0,001

Hasil uji Wilcoxon menunjukkan nilai $p<0,001$. Dengan demikian, terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien sebelum dan sesudah penggunaan telehealth.

2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi peningkatan tingkat kepuasan pasien setelah penggunaan telehealth. Sebelum penggunaan telehealth, sebagian besar responden berada pada kategori kepuasan sedang (54,4%), sedangkan setelah penggunaan telehealth mayoritas responden berada pada kategori kepuasan tinggi (74,4%). Selain itu, hasil uji Wilcoxon menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan sebelum dan sesudah penggunaan telehealth ($p<0,001$).

Peningkatan kepuasan tersebut mengindikasikan bahwa telehealth mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pasien rawat jalan. Kemudahan akses menjadi dimensi dengan tingkat kepuasan tertinggi (84,4%), diikuti oleh kenyamanan (82,2%) dan efisiensi waktu (80,0%). Temuan ini menunjukkan bahwa pasien merasakan manfaat telehealth dalam mengurangi kebutuhan perjalanan ke

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

fasilitas kesehatan, mempersingkat waktu tunggu, serta meningkatkan fleksibilitas dalam memperoleh layanan kesehatan (Dorsey & Topol, 2016; Gajarawala & Pelkowski, 2021).

Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa telehealth dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan aksesibilitas layanan, efisiensi waktu, dan kemudahan komunikasi dengan tenaga kesehatan (Kruse et al., 2017; Eze et al., 2020). Telehealth memungkinkan pasien memperoleh konsultasi dan tindak lanjut pelayanan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan sehingga dapat mengurangi beban waktu dan biaya yang dikeluarkan pasien (Dorsey & Topol, 2016; Gajarawala & Pelkowski, 2021). Selain itu, komunikasi yang lebih mudah dan cepat antara pasien dan tenaga kesehatan berkontribusi terhadap peningkatan pengalaman pelayanan kesehatan (Kruse et al., 2017).

Dimensi komunikasi dengan tenaga kesehatan juga menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi (78,9%). Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan tetap dapat dipertahankan meskipun dilakukan melalui media digital. Komunikasi yang efektif memungkinkan pasien memperoleh informasi yang jelas, memahami instruksi pengobatan, serta merasa lebih terlibat dalam proses pelayanan kesehatan (Bashshur et al., 2011; World Health Organization, 2022). Namun demikian, komunikasi melalui telehealth tetap memiliki keterbatasan, terutama karena tenaga kesehatan tidak dapat melakukan pemeriksaan fisik secara langsung sehingga diperlukan kemampuan komunikasi yang lebih terstruktur dan responsif (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021; World Health Organization, 2022).

Meskipun sebagian besar responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dimensi kemudahan penggunaan teknologi memiliki proporsi kepuasan paling rendah dibandingkan dimensi lainnya (75,6%). Temuan ini menunjukkan bahwa faktor literasi digital, kualitas jaringan internet, jenis perangkat yang digunakan, dan pengalaman penggunaan aplikasi kesehatan masih menjadi tantangan dalam implementasi telehealth (Kruse et al., 2018; Almathami et al., 2020). Kondisi ini terutama dapat terjadi pada kelompok usia lanjut atau pasien yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Oleh karena itu, pengembangan layanan telehealth perlu disertai dengan penyederhanaan antarmuka aplikasi, penyediaan panduan penggunaan yang mudah dipahami, serta dukungan teknis bagi pengguna (Gajarawala & Pelkowski, 2021; Almathami et al., 2020).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa telehealth berpotensi menjadi alternatif pelayanan kesehatan yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Namun demikian, hasil penelitian perlu diinterpretasikan secara hati-hati mengingat desain penelitian menggunakan satu kelompok tanpa kelompok kontrol sehingga peningkatan kepuasan tidak sepenuhnya dapat dikaitkan dengan penggunaan telehealth. Faktor lain seperti kualitas pelayanan tenaga kesehatan, karakteristik responden, maupun kondisi pelayanan selama penelitian juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

IV. KESIMPULAN

Penelitian mengenai pengaruh *telehealth* terhadap kepuasan pasien rawat jalan, tingkat kepuasan meningkat dari kategori sedang pada 49 responden (54,4%) sebelum penggunaan *telehealth* menjadi kategori tinggi pada 67 responden (74,4%) setelah penggunaannya, terutama pada aspek kemudahan akses, efisiensi waktu, kenyamanan, dan komunikasi dengan tenaga kesehatan. Hasil uji Wilcoxon menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan sebelum dan sesudah penggunaan *telehealth* ($p<0,001$). *Telehealth* dapat menjadi alternatif pelayanan rawat jalan dengan tetap memperhatikan keamanan, privasi, mutu pelayanan, dan kesesuaian kondisi pasien. Fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan mengembangkan layanan *telehealth* secara terstruktur melalui prosedur pelayanan, dukungan teknis, dan mekanisme rujukan; tenaga kesehatan perlu meningkatkan kemampuan

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

komunikasi digital serta menjaga privasi pasien; pasien diharapkan menggunakan layanan sesuai petunjuk dan memberikan informasi kesehatan secara lengkap; pengelola sistem perlu memperhatikan kemudahan penggunaan, keamanan data, dan aksesibilitas; sedangkan penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain kuasi-eksperimental dengan kelompok kontrol, jumlah sampel lebih besar, serta menganalisis faktor literasi digital, kualitas koneksi internet, jenis layanan, dan karakteristik sosial ekonomi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Almathami HKY, Win KT, Vlahu-Gjorgievska E. Barriers and facilitators that influence telemedicine-based, real-time, online consultation at patients' homes: systematic literature review. J Med Internet Res. 2020;22(2):e16407.

Bashshur R, Shannon G, Krupinski E, Grigsby J. The taxonomy of telemedicine. Telemed J E Health. 2011;17(6):484-94.

Bashshur RL, Reardon TG, Shannon GW. Telemedicine: a new health care delivery system. J Med Syst. 2000;24(6):417-33.

Dorsey ER, Topol EJ. State of telehealth. N Engl J Med. 2016;375(2):154-61.

Eze ND, Mateus C, Cripps RA. Telemedicine in the OECD: an umbrella review of clinical and cost-effectiveness, patient experience, and implementation. J Telemed Telecare. 2020;26(7-8):456-71.

Gajarawala SN, Pelkowski JN. Telehealth benefits and barriers. J Nurse Pract. 2021;17(2):218-21.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Pedoman pelayanan kesehatan melalui telemedicine. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2021.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Cetak biru strategi transformasi digital kesehatan 2024. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2024.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil kesehatan Indonesia 2023. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2024.

Kruse CS, Karem P, Shifflett K, Vegi L, Ravi K, Brooks M. Evaluating barriers to adopting telemedicine worldwide: a systematic review. J Telemed Telecare. 2018;24(1):4-12.

Kruse CS, Krowski N, Rodriguez B, Tran L, Vela J, Brooks M. Telehealth and patient satisfaction: a systematic review and narrative analysis. BMJ Open. 2017;7:e016242.

Nursinah, A., Suabey, S., Kadir, E., Asmi, A. S., Purbanova, R., Henderika Litaay, S. C., & Pannyiwi, R. (2023). Environmental Sociology Approach From A Social Risk Perspective. International Journal of Health Sciences, 1(2), 102–110. https://doi.org/10.59585/ijhs.v1i2.59

Nursinah, A., Marzuki, M., Andi Latif, S., Malaha, N., Qasim, M., & Pannyiwi, R. (2022). Pengetahuan Dan Dukungan Keluarga Terhadap Keaktifan Lanjut Usia. Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan, 1(2), 180–182. https://doi.org/10.59585/bajik.v1i2.24

Pannyiwi, R., & Ali, A. (2026). Peran Pendidikan Kesehatan Sekolah Dalam Meningkatkan Kesadaran Remaja Terhadap Bahaya Narkoba. JIMAD : Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 3(4), 226–231. https://jurnal.agdosi.com/index.php/JIMAD/article/view/1324

Ramli, R., Achmad, Viyan. S., Mahoklory, S. S., & Nurhaedah, N. (2023). Pengetahuan dan Sikap Petugas Taruna Siaga Bencana dalam Pencegahan Kebakaran. Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan, 1(3), 356–367. https://doi.org/10.59585/bajik.v1i3.111

Rizki Andita Noviar, S.Kep, Ns ; Ramli Muhammad, S.pd, Akp, M.Kes ; Supriadin, S.Kep, Ns, M.Kep,(2026). Buku Ajar Dasar – Dasar Keperawatan (Landasan Konseptual, Teoritis dan Praktik Keperawatan Profesional). No. ISBN: 978-634-96835-1-7. Penerbit AGDOSI Makassar. https://agdosi.com/2026/01/15/buku-ajar-dasar-dasar-keperawatan-konsep-teori-dan-praktik-keperawatan-profesional/

Totten AM, Womack DM, Eden KB, McDonagh MS, Griffin JC, Grusing S, et al. Telehealth: mapping the evidence for patient outcomes from systematic reviews. Rockville (MD): Agency for Healthcare Research and Quality; 2016.

World Health Organization. Global strategy on digital health 2020–2025. Geneva: World Health Organization; 2021.

e-ISSN: 2964-0849
Vol.5 No.1 November 2026
DOI :https://doi.org/10.59585/bajik

Barongko
Jurnal Ilmu Kesehatan

World Health Organization. Consolidated telemedicine implementation guide. Geneva: World Health Organization; 2022.
World Health Organization. Telemedicine: opportunities and developments in Member States. Geneva: World Health Organization; 2010.
World Health Organization. WHO guideline: recommendations on digital interventions for health system strengthening. Geneva: World Health Organization; 2019.
World Health Organization. Global strategy on digital health 2020–2027. Geneva: World Health Organization; 2025.