

TRUST, PRIVACY DAN PATIENT SATISFACTION DALAM TELEMEDICINE DI INDONESIA: LITERATURE REVIEW

Aulia Ramadhan¹, Dewi Purnamawati²

Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

Email : auliaramadhan.86.ar@gmail.com¹, dewi.purnamawati@umj.ac.id²

ABSTRAK

Perkembangan telemedicine di Indonesia mengalami akselerasi pesat pascapandemi COVID-19, namun kepuasan pengguna pada dimensi keamanan data dan privacy masih berada di bawah ambang yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan menganalisis keterkaitan antara trust, privacy, dan patient satisfaction dalam layanan telemedicine di Indonesia, mengidentifikasi faktor determinan kepercayaan dan persepsi privasi pengguna, serta mengevaluasi kontribusi regulasi perlindungan data terhadap kepuasan pasien. Metode yang digunakan adalah kajian kepustakaan (literature review) kualitatif terhadap dua belas artikel ilmiah terseleksi dari basis data Google Scholar, PubMed, dan ScienceDirect, terbitan 2021–2025. Hasil kajian menunjukkan bahwa trust dan privacy merupakan dua variabel yang saling terkait erat dan secara simultan memengaruhi kepuasan pasien. Tiga dimensi determinan teridentifikasi, yakni dimensi teknis, relasional, dan institusional. Kerangka regulasi Indonesia belum sepenuhnya mampu menghasilkan structural assurance yang dirasakan pengguna secara nyata. Disimpulkan bahwa penguatan kepercayaan, perlindungan privasi, dan kepuasan pasien memerlukan sinergi antara peningkatan standar teknis platform, kompetensi tenaga kesehatan digital, dan penegakan regulasi secara konsisten.

Kata Kunci: Patient Satisfaction, Privacy, Regulasi Kesehatan Digital, Telemedicine, Trust.

ABSTRACT

The adoption of telemedicine in Indonesia has accelerated significantly in the post-COVID-19 era; however, user satisfaction regarding data security and privacy remains below the expected threshold. This study aims to analyze the relationship between trust, privacy, and patient satisfaction in Indonesian telemedicine services, identify determinant factors shaping user trust and privacy perceptions, and evaluate the contribution of data protection regulations to patient satisfaction. A qualitative literature review was conducted on twelve selected scientific articles sourced from Google Scholar, PubMed, and ScienceDirect, published between 2021 and 2025. Findings reveal that trust and privacy are two closely interrelated variables that simultaneously influence patient satisfaction. Three determinant dimensions were identified: technical, relational, and institutional. Indonesia's existing regulatory framework has yet to generate tangible structural assurance for users. It is concluded that strengthening trust, privacy protection, and patient satisfaction requires synchronized efforts across platform technical standards, digital health workforce competency, and consistent regulatory enforcement.

Keywords: Digital Health Regulation, Patient Satisfaction, Privacy, Telemedicine, Trust.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam sektor kesehatan telah mendorong pergeseran paradigma pelayanan medis dari model tatap muka konvensional menuju pendekatan berbasis digital yang lebih fleksibel. Salah satu manifestasi paling signifikan dari transformasi ini adalah telemedicine, yakni pemberian layanan kesehatan secara jarak jauh melalui pemanfaatan platform digital. Secara global, penggunaan telemedicine mengalami akselerasi luar biasa, terutama sejak pandemi COVID-19 mendorong berbagai negara untuk mengadopsi konsultasi medis daring sebagai alternatif utama pelayanan kesehatan. Dalam konteks ini, studi oleh (Pogorzelska & Chlabicz, 2022) menegaskan bahwa meskipun telemedicine mampu meminimalkan risiko penularan antara

tenaga medis dan pasien, terdapat sejumlah isu etis dan hukum yang belum terselesaikan, termasuk persoalan informed consent, perlindungan data, dan privasi pasien, yang menuntut regulasi lebih komprehensif. Fenomena global ini menjadi titik berangkat penting untuk memahami perkembangan telemedicine di negara-negara berkembang, termasuk Indonesia.

Di tingkat nasional, Indonesia mencatat lonjakan adopsi telemedicine yang cukup signifikan, khususnya melalui platform seperti Halodoc, Alodokter, dan Klikdokter yang telah menjangkau jutaan pengguna. Kebijakan negara melalui Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan secara eksplisit mengintegrasikan telemedicine ke dalam sistem pelayanan kesehatan nasional, namun implementasinya di lapangan masih menghadapi ketidakkonsistenan antara regulasi dan praktik nyata. Persoalan kepercayaan (trust) pasien terhadap sistem digital menjadi faktor krusial yang memengaruhi keberhasilan adopsi layanan ini. Penelitian (Mulyaningrum, 2024) mengungkapkan bahwa berbagai platform telemedicine berbasis kecerdasan buatan di Indonesia belum sepenuhnya mengimplementasikan prinsip-prinsip perlindungan data pribadi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, sehingga menimbulkan kerentanan terhadap kebocoran informasi medis yang sensitif. Kondisi ini secara langsung berkorelasi dengan rendahnya tingkat kepercayaan sebagian pengguna terhadap keamanan platform digital kesehatan di Indonesia.

Aspek privacy atau kerahasiaan data pasien merupakan elemen yang tidak terpisahkan dari dimensi kepercayaan dalam layanan telemedicine. Berbagai laporan menunjukkan bahwa lemahnya standar enkripsi pada sejumlah platform serta minimnya penegakan hukum terhadap pelanggaran data menjadi hambatan struktural yang mengikis keyakinan publik. Sementara itu, kepuasan pasien (patient satisfaction) sebagai indikator keberhasilan layanan kesehatan digital juga dipengaruhi secara bermakna oleh persepsi mereka terhadap keamanan informasi pribadi yang diberikan. (Solimini et al., 2021) dalam tinjauan sistematisnya menemukan bahwa selama pandemi COVID-19 pasien secara umum menilai telemedicine sebagai instrumen yang bermanfaat, namun tingkat kepuasan bervariasi berdasarkan kualitas layanan dan sejauh mana kekhawatiran privasi mereka terpenuhi. Temuan ini mengindikasikan bahwa trust, privacy, dan patient satisfaction merupakan tiga konstruk yang saling berkelindan dan perlu dikaji secara holistik dalam satu kerangka analisis.

Meskipun literatur internasional telah cukup banyak mengeksplorasi aspek kepuasan pasien terhadap telemedicine, kajian yang mengintegrasikan secara simultan tiga variabel utama kepercayaan, privasi, dan kepuasan pasien dalam konteks spesifik Indonesia masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian yang ada lebih berfokus pada adopsi teknologi, aksesibilitas layanan, maupun aspek hukum semata, tanpa menelaah bagaimana interaksi antara trust dan privacy membentuk pengalaman serta kepuasan pengguna secara menyeluruh. (Raihan & Rosadi, 2024) menekankan perlunya rekonstruksi kerangka hukum perlindungan konsumen telemedicine yang lebih responsif, mengingat bahwa regulasi yang ada saat ini belum mampu menjawab dinamika interaksi antara kepercayaan institusional dan kepuasan layanan secara memadai. Gap penelitian inilah yang menjadi justifikasi ilmiah bagi diperlukannya kajian komprehensif berbasis literature review yang menempatkan konteks Indonesia sebagai fokus utama analisis.

Kebaharuan (novelty) penelitian ini terletak pada upaya mengintegrasikan tiga variabel utama, yaitu trust, privacy, dan patient satisfaction, ke dalam satu kerangka kajian literatur yang berfokus pada konteks regulasi dan ekosistem digital kesehatan Indonesia pascapandemi. Pendekatan ini berbeda dari kajian-kajian terdahulu yang cenderung

menelaah ketiga variabel tersebut secara terpisah satu sama lain. Mengacu pada temuan yang membuktikan adanya korelasi positif antara kualitas layanan telemedicine dan kepuasan pengguna di Indonesia, penelitian ini berupaya mengisi celah literatur tersebut dengan memberikan sintesis kritis atas bukti-bukti empiris yang telah tersedia serta merumuskan proposisi teoretis yang dapat dijadikan landasan bagi pengembangan kebijakan maupun penelitian lanjutan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana hubungan antara trust dan privacy terhadap patient satisfaction dalam layanan telemedicine di Indonesia?; (2) Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepercayaan dan persepsi privasi pengguna telemedicine di Indonesia?; serta (3) Bagaimana kondisi regulasi perlindungan data pasien berkontribusi pada pembentukan kepuasan pengguna layanan telemedicine di Indonesia?

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Menganalisis keterkaitan antara trust, privacy, dan patient satisfaction dalam ekosistem telemedicine di Indonesia berdasarkan sintesis literatur; (2) Mengidentifikasi faktor-faktor determinan yang membentuk kepercayaan dan persepsi privasi pengguna layanan kesehatan digital; serta (3) Mengevaluasi sejauh mana kerangka regulasi perlindungan data yang berlaku di Indonesia mendukung terciptanya kepuasan pasien dalam layanan telemedicine.

Manfaat penelitian ini mencakup dua dimensi. Secara teoretis, kajian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu manajemen layanan kesehatan digital dengan memperkaya pemahaman tentang interaksi antara variabel kepercayaan, privasi, dan kepuasan dalam konteks telemedicine di negara berkembang. Secara praktis, temuan kajian ini dapat menjadi rujukan bagi pemangku kebijakan dalam memperkuat regulasi perlindungan data pasien, bagi pengembang platform telemedicine dalam merancang layanan yang lebih aman dan berorientasi pengguna, serta bagi institusi kesehatan dalam meningkatkan kualitas layanan digital guna mendorong kepuasan dan kepercayaan pasien secara berkesinambungan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain literature review atau kajian kepustakaan, yakni suatu metode penelitian yang bertumpu pada eksplorasi, penelaahan, dan sintesis berbagai sumber literatur ilmiah yang telah dipublikasikan sebelumnya. Sebagaimana ditegaskan oleh (Adlini et al., 2022) bahwa "metode penelitian kualitatif studi pustaka memungkinkan peneliti untuk menelaah, mengevaluasi, serta membangun pemahaman yang lebih mendalam terhadap suatu permasalahan melalui kajian berbagai sumber yang relevan." Pendekatan ini dipilih karena permasalahan yang dikaji bersifat konseptual dan multidimensional, sehingga tidak memerlukan pengumpulan data primer langsung di lapangan, melainkan cukup melalui analisis mendalam terhadap dokumentasi ilmiah yang telah ada. Metode ini dinilai tepat untuk merekonstruksi dan mensintesis temuan-temuan dari berbagai studi terdahulu mengenai trust, privacy, dan patient satisfaction dalam konteks telemedicine di Indonesia.

Sumber data penelitian ini sepenuhnya bersifat sekunder, bersumber dari artikel jurnal ilmiah nasional dan internasional, laporan institusi resmi, serta dokumen kebijakan yang berkaitan dengan layanan kesehatan digital. Pencarian literatur dilakukan secara sistematis melalui berbagai basis data ilmiah daring, antara lain Google Scholar, PubMed, ScienceDirect, dan portal jurnal nasional seperti SINTA dan Garuda Kemdikbud. Keyword atau kata kunci yang digunakan dalam proses penelusuran mencakup: "telemedicine

Indonesia," "trust pasien digital," "patient privacy kesehatan," "patient satisfaction telemedicine," serta kombinasi terminologi tersebut dalam bahasa Indonesia dan Inggris. Rentang waktu publikasi dibatasi pada periode 2021 hingga 2026 guna memastikan relevansi dan kemutakhiran data yang dianalisis.

Kriteria inklusi yang ditetapkan meliputi: artikel yang membahas variabel trust, privacy, atau patient satisfaction dalam konteks layanan kesehatan berbasis digital; dipublikasikan dalam jurnal terindeks bereputasi; menggunakan bahasa Indonesia atau Inggris; serta secara khusus menyoroti konteks Indonesia maupun negara berkembang yang memiliki kemiripan karakteristik sistem layanan kesehatan. Sebaliknya, kriteria eksklusi mencakup artikel yang tidak relevan secara substansial dengan topik kajian, tidak dapat diakses secara penuh (full text), atau merupakan publikasi duplikasi. Seluruh literatur yang memenuhi syarat kemudian ditelaah secara kritis melalui proses critical appraisal guna menilai kualitas metodologis dan keandalan temuannya sebelum dimasukkan ke dalam sintesis akhir.

Analisis data dilakukan melalui tahapan thematic analysis, yaitu proses identifikasi, pengelompokan, dan interpretasi tema-tema utama yang muncul secara berulang dalam literatur yang dikaji. (Waruwu, 2024) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, analisis data mencakup tiga proses yang saling berkelindan, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara induktif berdasarkan temuan lintas sumber. Mengacu pada prinsip tersebut, penelitian ini mengorganisasikan temuan ke dalam tiga tema analitik utama yang selaras dengan variabel penelitian: pertama, faktor pembentuk kepercayaan pasien terhadap platform telemedicine; kedua, dimensi privacy dan perlindungan data dalam layanan kesehatan digital; serta ketiga, determinan kepuasan pasien dalam konteks telemedicine di Indonesia. Keseluruhan proses analisis dilakukan secara interpretatif dan komprehensif untuk menghasilkan proposisi konseptual yang dapat menjadi landasan bagi pengembangan kebijakan dan penelitian selanjutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kajian ini berhasil mengidentifikasi dan mensintesis dua belas artikel ilmiah yang memenuhi kriteria inklusi, mencakup rentang publikasi tahun 2021 hingga 2025 dari berbagai negara, termasuk Indonesia, Amerika Serikat, Tiongkok, dan Australia. Literatur yang terkumpul menggunakan beragam pendekatan metodologis, mulai dari studi retrospektif observasional, survei cross-sectional, Structural Equation Modeling (SEM), hingga kajian kualitatif eksploratif berbasis NVivo. Seluruh artikel membahas satu atau lebih variabel utama kajian, yakni trust, privacy, dan patient satisfaction dalam konteks layanan telemedicine. Gambaran menyeluruh mengenai karakteristik, metode, sampel, temuan, dan relevansi masing-masing artikel disajikan secara sistematis pada tabel berikut.

Tabel 1. Sintesis Literatur Trust, Privacy, dan Patient Satisfaction dalam Telemedicine di Indonesia

No	Author, Tahun	Judul	Metode	Sampel	Hasil Penelitian	Temuan	Relevansi dengan Topik
1	(Orrange et al., 2021)	Patient Satisfaction and Trust in Telemedicine During the COVID-19 Pandemic: Retrospective	Retrospektif observasional; survei kuantitatif; analisis regresi	368 pasien dewasa (≥18 tahun) dari 1.624 kunjungan telemedicine di pusat medis	Sebesar 82,7% pasien merasa puas atau sangat puas. Kepercayaan terhadap dokter berkorelasi signifikan dengan kepuasan (r=0,51).		Secara langsung mengaitkan variabel trust, privacy concern, dan patient satisfaction dalam satu

		Observational Study	logistik ordinal dan Spearman	akademik Los Angeles	Kekhawatiran privasi berkorelasi negatif terhadap kepuasan dan kepercayaan. Faktor kunjungan lebih dominan dibanding faktor demografis pasien	kerangka analisis telemedicine; menjadi landasan utama hubungan ketiga variabel dalam jurnal ini
2	(Sun et al., 2022)	Exploring users' willingness to disclose personal information in online healthcare communities: The role of satisfaction	Survei kuantitatif; pendekatan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	Pengguna platform layanan kesehatan daring di Tiongkok	Kekhawatiran privasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Kepercayaan terhadap platform secara positif meningkatkan kesediaan pengungkapan informasi melalui peningkatan kepuasan. Kepuasan merupakan faktor kunci dalam mendorong <i>disclosure intention</i>	Menguatkan hubungan antara <i>privacy concern</i> , <i>trust</i> , dan kepuasan pasien; relevan sebagai kerangka konseptual kajian privasi data dalam ekosistem telemedicine
3	(Victorya , 2024)	Kualitas Layanan Memediasi Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien pada Aplikasi Telemedicine	Kuantitatif; <i>SmartPLS</i> ; analisis jalur mediasi	128 responden pengguna aplikasi telemedicine , mayoritas usia 18–25 tahun	Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$). Kualitas layanan terbukti memediasi hubungan antara kepercayaan dan kepuasan. Hubungan seluruh variabel signifikan secara statistik	Sangat relevan karena mengkaji kepercayaan dan kepuasan pasien dalam konteks aplikasi telemedicine secara langsung; memperkuat variabel utama yaitu <i>trust-satisfaction</i> dalam jurnal ini
4	(Wijaya & Afifi, 2024)	Exploring User Satisfaction in Digital Healthcare: The Role of Doctor-Patient Communication, Service Quality, and User Experience on Halodoc's Online Medical Platform	Kuantitatif; PLS-SEM; survei daring	184 responden pengguna Halodoc yang dipilih secara <i>purposive sampling</i>	Kualitas layanan berpengaruh kuat dan positif terhadap kepuasan pengguna. Pengalaman pengguna secara mandiri meningkatkan kepuasan. Komunikasi yang efektif tidak berpengaruh langsung signifikan terhadap kepuasan	Relevan sebagai studi kasus kepuasan pengguna platform telemedicine spesifik Indonesia (Halodoc); mendukung dimensi <i>patient satisfaction</i> dalam konteks layanan digital kesehatan nasional

5	(Edhi & Heryjanto, 2024)	The Influence of E-service Quality on Customer Satisfaction Mediated by E-trust (Empirical Study: Telemedicine Users at Hospital X Tangerang)	Deskriptif kuantitatif; kuesioner; analisis mediasi	120 pasien rawat jalan Rumah Sakit X Tangerang	Kualitas <i>e-service</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. <i>E-trust</i> berperan sebagai mediator yang memperkuat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan. Kepercayaan digital menjadi faktor penentu kepuasan dalam layanan telemedicine berbasis rumah sakit	Relevan karena menghubungkan <i>e-trust</i> dan kepuasan dalam telemedicine rumah sakit di Indonesia; memperkuat argumen peran kepercayaan digital sebagai mediator kepuasan pasien
6	(Puswati et al., 2024)	Perbedaan Kepuasan Pasien Telemedicine dan Datang Langsung ke Rumah Sakit Swasta di Kota Pekanbaru	Komparatif; uji Mann-Whitney; kuesioner	30 sampel pasien rawat jalan, dipilih secara <i>purposive sampling</i>	Kepuasan pasien telemedicine (93,3% cukup puas) lebih tinggi dibanding kunjungan langsung (80% cukup puas). Terdapat perbedaan signifikan antara keduanya ($p=0,045$). Telemedicine dinilai lebih memuaskan dari segi kemudahan dan fleksibilitas akses	Mendukung argumen bahwa telemedicine dapat menghasilkan kepuasan yang kompetitif dibanding kunjungan konvensional; relevan sebagai data komparatif <i>patient satisfaction</i> di Indonesia
7	(Tecuallu et al., 2025)	Kepuasan Pasien Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Halodoc di Jakarta Barat	Kuantitatif; <i>cross-sectional</i> ; regresi linier; SPSS	Pengguna Halodoc di Jakarta Barat, minimal 70–140 responden (<i>rule of thumb</i>)	Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ($p<0,05$). Kepuasan pasien terbukti memediasi hubungan kualitas layanan dan loyalitas. Faktor keamanan, kemudahan, dan responsivitas menjadi determinan utama kepuasan dan loyalitas	Relevan karena menempatkan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi krusial dalam telemedicine Indonesia; aspek keamanan layanan berkaitan erat dengan dimensi <i>trust</i> dan <i>privacy</i>
8	(Cao, 2023)	Factors Affecting Continuance Intention in Non-Face-to-Face Telemedicine Services: Trust Typology and Privacy	Kuantitatif; <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM); <i>Expectation Confirmation</i>	465 kuesioner pengguna layanan daring Tiongkok	Tiga dimensi kepercayaan memoderasi hubungan antara persepsi kemanfaatan dan kepuasan terhadap niat melanjutkan penggunaan. Kekhawatiran	Relevan secara konseptual karena mengintegrasikan tipologi <i>trust</i> dan <i>privacy concern</i> dalam satu model; memperkuat kerangka teori

		Concern Perspectives	<i>tion Theory (ECT)</i>		privasi memoderasi negatif hubungan antara kepercayaan berbasis jaminan struktural dan niat melanjutkan penggunaan	hubungan kepercayaan–privasi–kepuasan dalam kajian ini
9	(Wijayanti et al., 2022)	Kepuasan Masyarakat dalam Menggunakan Teledentistry pada Masa Pandemi COVID-19 di Indonesia: Studi Cross Sectional	<i>Cross-sectional</i> ; kuesioner daring; uji analisis faktor	275 responden pengguna teledentistry di Indonesia yang tersebar melalui media sosial	Mayoritas responden merasa puas (137 orang) hingga sangat puas (135 orang). Kepuasan dipengaruhi oleh komunikasi, kemudahan, kenyamanan, keandalan, dan manfaat layanan. Kepuasan meningkatkan akses layanan kesehatan gigi dan mulut	Relevan sebagai bukti empiris kepuasan pengguna layanan telemedicine berbasis digital di Indonesia; memperkuat argumen determinan <i>patient satisfaction</i> dari sisi kenyamanan dan kemudahan layanan
10	(Catapan et al., 2025)	Trust and Confidence in Telehealth-Delivered Services: A Nation-Wide Cross-Sectional Study	<i>Cross-sectional</i> ; survei deskriptif dan inferensial	1.116 responden dewasa dari seluruh wilayah Australia	Kepercayaan pada telemedicine medis lebih tinggi dibanding layanan kesehatan sekutu. Pengalaman positif dengan konsultasi video, kualitas layanan tinggi, dan koneksi internet yang baik berkorelasi dengan tingkat kepercayaan lebih tinggi. Profesional kesehatan yang dikenal dan tanpa biaya tambahan merupakan faktor utama peningkatan kepercayaan	Relevan sebagai referensi komparatif global mengenai faktor pembentuk kepercayaan dalam telemedicine; memperkuat dimensi <i>trust</i> sebagai variabel kunci kepuasan layanan kesehatan digital
11	(Spaulding et al., 2024)	Satisfaction with Telehealth Care in the United States: Cross-Sectional Survey	<i>Cross-sectional</i> ; survei; regresi Poisson; data HINTS 6	2.058 orang dewasa berbahasa Inggris dan Spanyol di Amerika Serikat (≥ 18 tahun)	Sebesar 75% peserta menilai kunjungan telemedicine setara dengan perawatan tatap muka. Tidak ditemukan perbedaan signifikan kepuasan berdasarkan karakteristik sosiodemografis, modalitas	Relevan sebagai acuan internasional tingkat kepuasan pasien telemedicine pasca-pandemi; memperkuat argumen bahwa kepuasan terhadap telemedicine

					kunjungan, maupun alasan kunjungan utama	bersifat lintas demografis dan perlu dikaji secara kontekstual di Indonesia
12	(Oknawati & Kunci, 2024)	Measuring Citizen Satisfaction with the Quality of Telemedicine in Indonesia: A National Survey Through Facebook and Instagram Advertisement	Deskriptif kualitatif eksploratif; survei daring; analisis NVivo 12	1.165 responden warga negara Indonesia yang direkrut melalui iklan Facebook dan Instagram	Rata-rata kepuasan telemedicine Indonesia mencapai 89% ("berhasil"). Namun, kepuasan pada aspek keamanan data dan privasi pasien berada di bawah ambang kritis (58,30%), mengindikasikan urgensi peningkatan perlindungan data dan privasi pengguna	Sangat relevan karena secara spesifik mengevaluasi kepuasan warga Indonesia terhadap telemedicine dengan menempatkan keamanan data dan privasi sebagai dimensi yang paling kritis dan membutuhkan perhatian serius

PEMBAHASAN

Hubungan antara *Trust* dan *Privacy* terhadap *Patient Satisfaction* dalam Layanan *Telemedicine* di Indonesia

Kajian terhadap dua belas literatur yang disintesis mengungkap bahwa *trust*, *privacy*, dan *patient satisfaction* bukan merupakan variabel yang berdiri sendiri, melainkan tiga variabel yang saling memengaruhi secara dinamis dalam ekosistem layanan kesehatan digital. Hubungan antara ketiganya bersifat hierarkis sekaligus resiprokal: kepercayaan menjadi fondasi awal yang menentukan bagaimana pasien mempersepsikan keamanan privasi mereka, dan persepsi tersebut pada gilirannya membentuk derajat kepuasan yang dirasakan atas layanan yang diterima.

Bukti paling langsung mengenai hubungan ini ditemukan dalam studi (Orrange et al., 2021), yang membuktikan bahwa tingkat kepercayaan pasien terhadap dokter berkorelasi positif dan signifikan dengan kepuasan kunjungan *telemedicine* ($r=0,51$, $p<0,001$). Lebih jauh, studi tersebut juga mengidentifikasi bahwa kekhawatiran terhadap privasi berkorelasi negatif baik dengan kepercayaan maupun kepuasan pasien. Artinya, semakin besar rasa cemas pasien terhadap kerahasiaan data pribadinya, semakin rendah kepercayaan yang diberikan kepada penyedia layanan, dan semakin rendah pula kepuasan yang dirasakan. Temuan ini selaras dengan hasil kajian (Sun et al., 2022) yang menegaskan bahwa kekhawatiran *privacy* pada platform kesehatan daring berdampak negatif terhadap kepuasan pengguna, sementara kepercayaan terhadap platform secara positif mendorong kesediaan pengungkapan informasi medis melalui peningkatan kepuasan.

Dalam konteks Indonesia, hubungan ketiga variabel ini mengambil wajah yang lebih kompleks akibat faktor struktural seperti keterbatasan infrastruktur digital dan lemahnya penegakan regulasi perlindungan data. (Victorya, 2024) dalam penelitiannya pada pengguna aplikasi *telemedicine* di Indonesia menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p<0,05$), dan kualitas layanan memediasi hubungan tersebut secara bermakna. Ini menunjukkan bahwa di Indonesia, kepercayaan tidak secara otomatis

menghasilkan kepuasan tanpa didukung oleh kualitas layanan yang memadai sebagai perantara. Dengan kata lain, *trust* dan *privacy* perlu dibangun bersamaan dengan peningkatan standar layanan agar kepuasan pasien dapat terwujud secara optimal.

Zhu et al. (2023) memperdalam pemahaman ini dengan mengintegrasikan tipologi kepercayaan tiga dimensi ke dalam model *Expectation Confirmation Theory* (ECT). Kajian tersebut menemukan bahwa kekhawatiran privasi secara negatif memoderasi hubungan antara kepercayaan berbasis jaminan struktural (*structural assurance-based trust*) dan niat pasien untuk melanjutkan penggunaan layanan. Implikasinya jelas: ketika pasien meragukan keamanan data mereka, bahkan kepercayaan yang telah terbentuk pun dapat terkikis, yang pada akhirnya melemahkan kepuasan dan loyalitas mereka. Temuan (Oknawati & Kunci, 2024) memperkuat argumen ini secara empiris dalam konteks Indonesia, di mana meskipun rata-rata kepuasan nasional terhadap *telemedicine* mencapai 89%, kepuasan pada dimensi keamanan data dan privasi berada jauh di bawah ambang kritis, yakni hanya 58,30%. Angka ini secara tegas menggambarkan bahwa *privacy* adalah titik lemah terbesar dalam rantai kepuasan layanan *telemedicine* Indonesia saat ini, sekaligus menjadi penghalang terbentuknya *trust* yang kokoh.

Secara keseluruhan, sintesis literatur ini mengonfirmasi bahwa hubungan antara *trust*, *privacy*, dan *patient satisfaction* bersifat simultan dan tidak dapat dipisahkan. Kepercayaan yang kuat akan melahirkan persepsi privasi yang lebih positif, dan keduanya secara bersama-sama berkontribusi terhadap kepuasan pasien yang lebih tinggi dalam layanan *telemedicine*.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepercayaan dan Persepsi Privasi Pengguna *Telemedicine* di Indonesia

Analisis terhadap literatur yang tersintesis mengidentifikasi sejumlah faktor determinan yang secara konsisten memengaruhi pembentukan kepercayaan dan persepsi privasi pengguna layanan *telemedicine*, baik di tingkat global maupun khususnya di Indonesia. Faktor-faktor tersebut dapat dikelompokkan ke dalam tiga dimensi utama: dimensi teknis, dimensi relasional, dan dimensi institusional.

Dari dimensi teknis, kualitas platform dan pengalaman pengguna (*user experience*) terbukti menjadi determinan paling konsisten. (Wijayanti et al., 2022) dalam kajian mereka terhadap pengguna Halodoc menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh kuat dan positif terhadap kepuasan, sementara pengalaman pengguna secara mandiri juga berkontribusi meningkatkan kepuasan. Kendala teknis seperti gangguan koneksi, antarmuka yang tidak intuitif, dan absennya fitur keamanan data yang terlihat oleh pengguna menjadi faktor yang secara langsung melemahkan kepercayaan. (Catapan et al., 2025) dalam survei nasional Australia mengonfirmasi bahwa pengalaman positif dengan konsultasi video berkualitas tinggi dan ketersediaan internet yang andal berkorelasi signifikan dengan tingkat kepercayaan yang lebih besar. Meskipun konteksnya berbeda, temuan ini relevan untuk Indonesia mengingat disparitas infrastruktur digital antarwilayah masih menjadi tantangan nyata.

Dari dimensi relasional, hubungan dokter-pasien (*doctor-patient relationship*) menjadi faktor yang tidak kalah penting. (Wijaya & Afifi, 2024) dalam studi mereka di Rumah Sakit X Tangerang membuktikan bahwa *e-trust* memediasi secara signifikan pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan. Kepercayaan digital yang terbangun dalam konteks ini bukan semata-mata kepercayaan terhadap teknologi, melainkan juga kepercayaan terhadap kompetensi dan integritas tenaga kesehatan yang mengoperasikannya. Pandangan ini dengan menemukan bahwa kepercayaan interpersonal

antara pasien dan dokter menjadi prediktor kepuasan yang lebih dominan dibandingkan faktor demografis pasien manapun.

Dari dimensi institusional, persepsi pengguna terhadap kebijakan keamanan data dan reputasi platform menjadi faktor penentu yang krusial. (Wijayanti et al., 2022) dalam survei berskala nasional di Amerika Serikat menemukan bahwa 75% responden menilai layanan *telemedicine* setara dengan perawatan tatap muka, suatu kepuasan tinggi yang sebagian besar ditopang oleh kepercayaan terhadap sistem kesehatan yang telah mapan. Kondisi ini berbanding terbalik dengan Indonesia, di mana sistem jaminan kelembagaan masih dalam tahap pengembangan. Dalam kajian pengguna Halodoc di Jakarta Barat mengidentifikasi bahwa keamanan layanan, kemudahan penggunaan, dan responsivitas menjadi tiga faktor utama yang membentuk kepuasan sekaligus loyalitas pengguna. Keamanan yang dimaksud di sini mencakup baik keamanan data medis maupun keamanan transaksi digital, yang keduanya berkaitan erat dengan dimensi *privacy* dan *trust*.

Pada sisi persepsi privasi secara spesifik, menemukan bahwa *security control* platform dan tingkat sensitivitas informasi yang harus diungkap oleh pengguna merupakan faktor paling menentukan dalam membentuk kekhawatiran privasi. Semakin tinggi sensitivitas data yang diminta dan semakin lemah kontrol keamanan yang dipersepsikan, semakin besar kekhawatiran privasi yang muncul, dan semakin rendah kepuasan serta *disclosure intention* pengguna. Dalam konteks layanan *teledentistry* di Indonesia, (Spaulding et al., 2024) menemukan bahwa faktor komunikasi, kenyamanan, dan keandalan layanan secara signifikan memengaruhi kepuasan, yang secara implisit mencerminkan bahwa pengguna membutuhkan jaminan bahwa informasi kesehatan mereka dikelola secara aman dan profesional. Dengan demikian, kepercayaan dan persepsi privasi terbentuk tidak hanya melalui pengalaman teknis, tetapi juga melalui kualitas interaksi dan kelembagaan yang melingkupinya.

Kontribusi Regulasi Perlindungan Data Pasien terhadap Pembentukan Kepuasan Pengguna Layanan *Telemedicine* di Indonesia

Dimensi regulasi merupakan aspek yang paling sering menjadi celah dalam kajian *telemedicine* di Indonesia, namun pada saat yang sama merupakan faktor yang paling menentukan keberlanjutan kepercayaan dan kepuasan pasien dalam jangka panjang. Sintesis literatur menunjukkan bahwa lemahnya kerangka regulasi perlindungan data bukan hanya persoalan hukum semata, melainkan secara langsung memengaruhi persepsi pengguna terhadap keamanan layanan yang pada akhirnya menentukan kepuasan mereka.

Survei nasional yang melibatkan 1.165 responden Indonesia mengungkapkan temuan yang sangat kritis: meskipun tingkat kepuasan umum terhadap *telemedicine* tergolong tinggi (89%), kepuasan pada aspek keamanan data dan privasi hanya mencapai 58,30%, jauh di bawah ambang yang dianggap memuaskan. Temuan ini secara eksplisit menunjukkan bahwa regulasi yang ada belum mampu memberikan jaminan perlindungan data yang dirasakan secara nyata oleh pengguna. Kondisi ini diperparah oleh temuan (Puswati et al., 2024) yang menegaskan bahwa banyak platform *telemedicine* berbasis kecerdasan buatan di Indonesia belum sepenuhnya mengadopsi prinsip-prinsip perlindungan data pribadi sesuai Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022.

(Cao, 2023) dalam kajian komparatif di Kota Pekanbaru menemukan bahwa kepuasan pengguna *telemedicine* (93,3%) secara statistik lebih tinggi dibandingkan kunjungan langsung (80%), dengan nilai $p=0,045$. Meskipun hasil ini menggembirakan, angka tersebut belum merefleksikan kepuasan pada aspek keamanan data secara spesifik. Kajian ini justru menyarankan perlunya penelitian lanjutan mengenai faktor-faktor yang mendorong

pengguna memilih *telemedicine*, termasuk faktor kepercayaan terhadap keamanan informasi yang dipertukarkan selama konsultasi digital.

Dari perspektif Australia memberikan gambaran komparatif yang berharga: kepercayaan terhadap *telemedicine* lebih tinggi ketika pengguna berinteraksi dengan tenaga kesehatan yang sudah dikenal dan tidak dibebani biaya tambahan. Fakta ini mengisyaratkan bahwa kepercayaan dalam *telemedicine* sangat bergantung pada ekosistem kelembagaan yang kondusif, termasuk regulasi yang jelas, standar layanan yang teruji, dan mekanisme pengaduan yang efektif. Di Indonesia, ekosistem semacam ini masih terus dibangun, sehingga kepuasan pengguna terhadap aspek keamanan dan privasi rentan terhadap fluktuasi. (Tecuvalu et al., 2025) menggarisbawahi bahwa *structural assurance*, yakni keyakinan pengguna terhadap adanya mekanisme hukum dan institusional yang melindungi mereka, merupakan dimensi kepercayaan yang paling rentan tergerus oleh kekhawatiran privasi. Ketika jaminan struktural ini tidak didukung oleh regulasi yang tegas dan dapat dipercaya, maka *trust* akan melemah dan kepuasan pun ikut menurun.

Secara keseluruhan, kajian ini menemukan bahwa regulasi perlindungan data pasien di Indonesia masih belum sepenuhnya mampu menjadi penopang kepercayaan dan kepuasan pengguna *telemedicine*. Diperlukan penguatan secara simultan pada tiga lapisan: lapisan teknis berupa peningkatan standar enkripsi dan keamanan platform, lapisan relasional berupa peningkatan kompetensi tenaga kesehatan digital, dan lapisan institusional berupa penegakan hukum yang lebih konsisten dan terukur atas pelanggaran data medis. Hanya dengan sinergi ketiga lapisan tersebut, kepercayaan, keamanan privasi, dan kepuasan pasien dalam layanan *telemedicine* di Indonesia dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Kajian literature review ini menghasilkan tiga simpulan pokok. Pertama, kepercayaan, privasi, dan kepuasan pasien terbukti merupakan tiga variabel yang berhubungan secara berjenjang dan timbal balik dalam ekosistem telemedicine, di mana kepercayaan pasien menjadi prediktor utama kepuasan, sementara kekhawatiran terhadap kerahasiaan data berkorelasi negatif terhadap keduanya. Kedua, kepercayaan dan persepsi privasi pengguna telemedicine di Indonesia dibentuk oleh tiga dimensi yang saling melengkapi, yaitu dimensi teknis, relasional, dan institusional, sehingga kelemahan pada salah satu dimensi akan berdampak pada penurunan kepercayaan dan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Ketiga, kerangka regulasi perlindungan data pasien di Indonesia belum sepenuhnya memberikan jaminan struktural yang dirasakan secara nyata oleh pengguna, sehingga kesenjangan antara ketentuan normatif dan implementasi menjadi hambatan utama penguatan kepercayaan dan kepuasan pasien.

Berdasarkan simpulan tersebut, disarankan agar pengembang platform telemedicine memperkuat standar enkripsi data medis secara end-to-end dan meningkatkan transparansi kebijakan pengelolaan data pengguna; pemangku kebijakan memperketat penegakan hukum atas pelanggaran perlindungan data pasien; institusi pelayanan kesehatan memprioritaskan peningkatan kompetensi digital tenaga kesehatan; serta peneliti selanjutnya melakukan kajian kuantitatif longitudinal untuk mengukur perubahan tingkat kepercayaan, persepsi privasi, dan kepuasan pasien telemedicine di Indonesia secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode penelitian kualitatif studi pustaka. *Jurnal Edumaspul*, 6(1), 974–980.

- Cao, J. (2023). Factors Affecting Continuance Intention in Non-Face-to-Face Telemedicine Services : Trust Typology and Privacy Concern Perspectives.
- Catapan, S. D. C., Snoswell, C. L., Haydon, H. M., Thomas, E. E., Caffery, L. J., Smith, A. C., Kelly, J., Camargo, S. De, Snoswell, C. L., Haydon, H. M., Thomas, E. E., Caffery, L. J., Smith, A. C., & Trust, J. K. (2025). Trust and confidence in telehealth-delivered services : a nation-wide cross-sectional study. *Health Marketing Quarterly*, 42(1), 48–66. <https://doi.org/10.1080/07359683.2024.2422202>
- Edhi, P. K., & Heryjanto, A. (2024). The Influence of E-service Quality On Customer Satisfaction Mediated by E-trust (Empirical Study: Telemedicine Users at Hospital x Tangerang). *Journal of Management*, 3(1), 138–148.
- Mulyaningrum, F. N. (2024). Analysis of User Satisfaction of Telemedicine Services During COVID-19 Self-Isolation among FPH Students at the Universitas Indonesia. *Jurnal Biostatistik, Kependudukan, Dan Informatika Kesehatan*, 4(2). <https://doi.org/10.7454/bikfokes.v4i2.1056>
- Oknawati, A., & Kunci, K. (2024). Measuring Citizen Satisfaction with The Quality of Telemedicine in Indonesia : A National Survey Through Facebook and Instagram Advertisement. 2(1), 1–15.
- Orrange, S., Patel, A., Mack, W. J., & Cassetta, J. (2021). Patient Satisfaction and Trust in Telemedicine During the COVID-19 Pandemic : Retrospective Observational Study Corresponding Author : 8. <https://doi.org/10.2196/28589>
- Pogorzelska, K., & Chlabicz, S. (2022). Patient Satisfaction with Telemedicine during the COVID-19 Pandemic — A Systematic Review.
- Puswati, D., Nita, Y., & Devita, Y. (2024). Perbedaan Kepuasan Pasien Telemedicine dan Datang Langsung ke Rumah Swasta di Kota Pekanbaru. 7(2), 263–271.
- Raihan, K., & Rosadi, S. D. (2024). Have AI-Enhanced Telemedicines in Indonesia Adopted the Principles of Personal Data Protection ? 13(2), 151–167. <https://doi.org/10.20961/yustisia.v13i2.85996>
- Solimini, R., Paolo, F., Gibelli, F., & Sirignano, A. (2021). Ethical and Legal Challenges of Telemedicine in the Era of the COVID-19 Pandemic. 1–10.
- Spaulding, E. M., Fang, M., Chen, Y., Commodore-mensah, Y., Himmelfarb, C. R., & Martin, S. S. (2024). Satisfaction with Telehealth Care in the United States: Cross-Sectional Survey. 30(6), 1549–1558. <https://doi.org/10.1089/tmj.2023.0531>
- Sun, S., Zhang, J., Zhu, Y., Jiang, M., & Chen, S. (2022). Exploring users' willingness to disclose personal information in online healthcare communities: The role of satisfaction. *Technological Forecasting and Social Change*, 178, 121596. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121596>
- Tecualu, M., Kristen, U., & Wacana, K. (2025). Kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien halodoc di jakarta barat patient satisfaction mediates the influence of service quality on halodoc patient loyalty in west jakarta. 8, 3004–3017.
- Victorya, J. (2024). Kualitas Layanan Memediasi Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien pada Aplikasi Telemedicine. 9(5).
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan Penelitian Kualitatif : Konsep , Prosedur , Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan. 5, 198–211.
- Wijaya, S. S., & Afifi, S. (2024). Exploring user satisfaction in digital healthcare : The role of doctor-patient communication , service quality , and user experience on Halodoc ' s online medical platform (a PLS-SEM analysis). 4(2), 93–102.
- Wijayanti, Z., Bahar, A., & Adiatman, M. (2022). Kepuasan masyarakat dalam menggunakan teledentistry pada masa Pandemi COVID-19 di Indonesia : Studi Cross Sectional Community Satisfaction in Using Teledentistry during the COVID-19 Pandemic in Indonesia : Cross-Sectional Study. 263–275. <https://doi.org/10.24198/pjdrs.v6i3.40330>