

Pengaruh Layanan Telemedicine Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Kesehatan Digital Di Indonesia

Catherineen^{1*}, Lidya², Dedy Lazuardi³

¹ Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Prasetya

² Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Prasetya

³ Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Prasetya

¹Catherineen011005@gmail.com, ²lialidya@gmail.com, ³tugasstieekaprasetya@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini membahas pengaruh layanan telemedicine dan kepercayaan terhadap minat masyarakat menggunakan layanan kesehatan digital di Indonesia melalui metode kualitatif dengan studi pustaka. Penelitian memanfaatkan berbagai sumber literatur ilmiah untuk memahami hubungan antara kualitas layanan, kepercayaan pengguna, dan minat penggunaan telemedicine. Perkembangan teknologi kesehatan mendorong masyarakat memanfaatkan layanan kesehatan digital karena lebih praktis, cepat, dan mudah diakses tanpa harus datang langsung ke rumah sakit atau klinik. Telemedicine juga membantu masyarakat di daerah terpencil memperoleh akses layanan kesehatan yang lebih baik walaupun fasilitas kesehatan masih terbatas. Hasil kajian menunjukkan bahwa kualitas layanan seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan respon tenaga medis, dan kejelasan informasi mampu meningkatkan kenyamanan pengguna. Kepercayaan pengguna juga memengaruhi keputusan masyarakat dalam memakai layanan kesehatan digital. Pengguna merasa lebih yakin menggunakan telemedicine ketika keamanan data terjaga, komunikasi tenaga medis berjalan baik, dan sistem layanan dapat digunakan secara stabil. Penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan, seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan jaringan internet, serta regulasi yang belum sepenuhnya mendukung penggunaan telemedicine secara luas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan telemedicine dan kepercayaan memiliki pengaruh kuat terhadap minat penggunaan layanan kesehatan digital di Indonesia.

Kata Kunci: Telemedicine, Kepercayaan, Minat Penggunaan, Layanan Kesehatan Digital, Kualitas Layanan

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar pada sektor kesehatan di Indonesia. Masyarakat kini memanfaatkan teknologi tidak hanya untuk berkomunikasi, tetapi juga untuk memperoleh layanan kesehatan secara lebih mudah melalui telemedicine. Penggunaan layanan kesehatan di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan tenaga medis, jarak fasilitas kesehatan yang jauh, serta waktu pelayanan yang cukup lama. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat kesulitan memperoleh pelayanan kesehatan secara cepat dan merata, terutama masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Kehadiran telemedicine diharapkan dapat menjadi solusi untuk membantu masyarakat memperoleh layanan kesehatan secara lebih praktis, aman, dan efisien Maharani et al. (2024). Penelitian lain juga menjelaskan bahwa layanan kesehatan digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi Sumantri & Maulana. (2024). Purnastyasih & Prasajo. (2023) menyatakan bahwa telemedicine menjadi alternatif pelayanan kesehatan yang semakin diminati masyarakat Indonesia.

Indonesia sebagai negara kepulauan masih menghadapi tantangan besar dalam pemerataan pelayanan kesehatan. Banyak wilayah belum memiliki fasilitas kesehatan yang memadai dan jumlah tenaga medis yang cukup. Keadaan tersebut membuat masyarakat harus menempuh perjalanan jauh hanya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dasar. Penggunaan telemedicine membantu masyarakat melakukan konsultasi kesehatan tanpa harus datang langsung ke rumah sakit atau klinik. Layanan ini juga mampu mengurangi biaya transportasi dan waktu tunggu pasien sehingga masyarakat menjadi lebih tertarik menggunakan layanan kesehatan digital. Khairunnisa et al. (2025) menjelaskan bahwa telemedicine membantu memperluas akses kesehatan bagi masyarakat di daerah terpencil. Penelitian yang dilakukan oleh Lelyana. (2024) juga menunjukkan bahwa layanan kesehatan digital mampu meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan masyarakat.

Penggunaan telemedicine meningkat sejak pandemi COVID-19 karena masyarakat membutuhkan akses kesehatan yang cepat dan aman. Layanan ini memungkinkan pasien melakukan konsultasi, memperoleh diagnosis, hingga menerima saran pengobatan melalui media digital. Peningkatan penggunaan telemedicine menunjukkan bahwa layanan kesehatan berbasis teknologi mulai menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat modern. Tenaga kesehatan juga dapat memberikan pelayanan kepada lebih banyak pasien secara lebih fleksibel melalui sistem online. Maharani et al. (2024) menjelaskan bahwa perkembangan telemedicine terus meningkat setelah pandemi karena masyarakat mulai terbiasa menggunakan layanan kesehatan digital. Setyaputri et al. (2026) juga menyebutkan bahwa penggunaan teknologi kesehatan mampu membantu peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia.

Minat masyarakat dalam menggunakan telemedicine tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan teknologi, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan tersebut. Kepercayaan menjadi faktor penting karena layanan telemedicine melibatkan data pribadi pasien yang bersifat rahasia dan sensitif. Sebagian masyarakat masih merasa ragu terhadap keamanan data, kualitas diagnosis, dan efektivitas komunikasi antara dokter dan pasien. Tingkat kepercayaan yang tinggi dapat meningkatkan rasa aman dan keyakinan masyarakat saat menggunakan layanan kesehatan digital. Purnastyasih & Prasojo. (2023) menjelaskan bahwa kepercayaan menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan masyarakat menggunakan telemedicine. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa keamanan data dan kualitas pelayanan sangat memengaruhi tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan kesehatan digital Kinanti & Tiara. (2020).

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas penggunaan telemedicine dan faktor-faktor yang memengaruhi minat masyarakat terhadap layanan kesehatan digital. Penelitian Victorya et al. (2024) menjelaskan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna telemedicine Victorya et al. (2024). Penelitian Muhlizardy et al. (2023) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dapat meningkatkan minat masyarakat untuk kembali menggunakan layanan kesehatan digital pada masa mendatang Muhlizardy et al. (2023). Penelitian Setyaputri et al. (2026) menyebutkan bahwa keberhasilan penggunaan telemedicine dipengaruhi oleh kesiapan teknologi dan infrastruktur digital yang memadai Setyaputri et al. (2026). Bonsapia & Jumiran. (2025) menjelaskan bahwa keterbatasan jaringan internet dan rendahnya literasi digital masih menjadi hambatan utama dalam penggunaan telemedicine di Indonesia. Penelitian Triana et al. (2025) juga menyatakan bahwa perlindungan data pribadi dan regulasi layanan kesehatan digital masih perlu diperkuat agar masyarakat merasa lebih aman menggunakan telemedicine Triana et al. (2025).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Tiara & Antonio. (2022) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan layanan dan manfaat yang dirasakan pengguna dapat meningkatkan kepercayaan serta loyalitas masyarakat terhadap layanan kesehatan digital Tiara & Antonio. (2022). Farhan et al. (2025) juga menjelaskan bahwa kualitas layanan digital memiliki hubungan yang kuat dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi kesehatan online. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan penggunaan telemedicine. Walaupun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menggunakan metode kuantitatif dan berfokus pada kepuasan pengguna atau kualitas layanan secara terpisah. Penelitian yang mengkaji pengaruh layanan telemedicine dan kepercayaan terhadap minat penggunaan layanan kesehatan digital melalui studi kualitatif berbasis studi pustaka masih belum banyak dilakukan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya gap analysis yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini.

Perkembangan telemedicine juga mendorong perubahan perilaku masyarakat dalam mencari informasi kesehatan karena pengguna kini lebih terbiasa memperoleh layanan medis melalui aplikasi digital yang dapat diakses kapan saja tanpa terbatas jarak dan waktu. Kemudahan akses tersebut membuat masyarakat mulai menjadikan layanan kesehatan digital sebagai pilihan utama untuk konsultasi awal terutama bagi kelompok usia produktif yang memiliki aktivitas padat dan membutuhkan pelayanan yang cepat. Penggunaan fitur konsultasi online dinilai membantu pengguna memperoleh informasi kesehatan secara lebih praktis serta mempermudah proses pemantauan kondisi pasien secara berkala. Kecepatan respons tenaga medis dan kemudahan penggunaan aplikasi turut memengaruhi kenyamanan pengguna ketika memanfaatkan layanan telemedicine. Khairunnisa et al. (2025) menjelaskan bahwa fleksibilitas layanan digital meningkatkan ketertarikan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi kesehatan online. Setyaputri et al. (2026) juga menyebutkan bahwa pengalaman penggunaan yang mudah dan efisien dapat memperkuat minat masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan berbasis teknologi secara berkelanjutan.

Perkembangan layanan kesehatan digital juga menuntut adanya peningkatan kesiapan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi karena tidak seluruh pengguna memiliki kemampuan literasi digital yang sama. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan memahami prosedur penggunaan aplikasi kesehatan serta proses konsultasi secara online yang memerlukan akses internet dan perangkat digital memadai. Rendahnya pemahaman teknologi dapat memengaruhi efektivitas penggunaan telemedicine terutama pada kelompok masyarakat usia lanjut dan wilayah dengan kualitas jaringan internet yang terbatas. Edukasi mengenai penggunaan layanan kesehatan digital menjadi bagian penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap manfaat telemedicine serta mengurangi keraguan pengguna terhadap pelayanan kesehatan online. Maharani et al. (2024) menjelaskan bahwa literasi digital memiliki hubungan yang kuat terhadap kesiapan masyarakat menggunakan layanan kesehatan berbasis teknologi. Farhan et al. (2025) juga menyatakan bahwa peningkatan pemahaman teknologi dapat membantu masyarakat memanfaatkan layanan telemedicine secara lebih optimal dan berkelanjutan.

Pemanfaatan telemedicine tidak hanya memberikan dampak pada kemudahan akses layanan kesehatan tetapi juga memengaruhi perubahan pola interaksi antara pasien dan tenaga medis yang sebelumnya lebih banyak dilakukan secara tatap muka. Komunikasi melalui media digital membuat proses konsultasi menjadi lebih fleksibel karena pasien dapat menyampaikan keluhan kesehatan tanpa harus menunggu jadwal pelayanan secara langsung di fasilitas kesehatan. Penggunaan fitur percakapan online video call serta penyimpanan riwayat konsultasi membantu tenaga medis melakukan pemantauan kondisi pasien secara lebih teratur dan mempermudah proses tindak lanjut pengobatan, Muhlizardy et al. (2023). Kualitas komunikasi yang baik antara dokter dan pasien turut menentukan tingkat kenyamanan pengguna ketika memanfaatkan layanan kesehatan digital karena masyarakat cenderung memilih aplikasi yang mampu memberikan pelayanan responsif dan mudah dipahami.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan telemedicine dan kepercayaan terhadap minat penggunaan layanan kesehatan digital di Indonesia melalui studi kualitatif berbasis studi pustaka. Penelitian ini mengkaji berbagai hasil penelitian terdahulu untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan telemedicine. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pentingnya kualitas layanan dan kepercayaan dalam meningkatkan penggunaan layanan kesehatan digital. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan dan strategi pengembangan layanan telemedicine di

Indonesia. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi masyarakat, tenaga kesehatan, dan pengembang layanan kesehatan digital agar penggunaan telemedicine semakin optimal.

KAJIAN PUSTAKA

Layanan *Telemedicine*

Layanan *telemedicine* adalah pelayanan kesehatan yang memakai teknologi informasi dan komunikasi untuk menghubungkan pasien dengan tenaga medis dari jarak jauh. Melalui *telemedicine*, pasien dapat melakukan konsultasi, diagnosis, pengobatan, sampai pemantauan kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Penggunaan *telemedicine* di Indonesia terus meningkat karena memudahkan masyarakat memperoleh layanan kesehatan, terutama untuk mengatasi kendala jarak, waktu, dan biaya. Penelitian menunjukkan bahwa *telemedicine* mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan mempercepat proses konsultasi antara pasien dan tenaga medis Setyaputri et al (2026); Maharani et al (2024). *Telemedicine* juga membantu pemerataan layanan kesehatan, khususnya bagi masyarakat di daerah terpencil, karena pasien tetap bisa mendapatkan layanan tanpa harus pergi jauh ke rumah sakit. Layanan ini memberi kenyamanan karena pasien dapat berkonsultasi dari rumah dengan lebih fleksibel, praktis, dan hemat biaya. Penelitian juga menunjukkan bahwa *telemedicine* meningkatkan kepuasan pasien serta mendukung pengelolaan penyakit kronis melalui pemantauan kesehatan secara rutin Lelyana (2024); Khairunnisa et al (2025). Kualitas layanan *telemedicine* sangat menentukan keberhasilan penggunaan layanan kesehatan digital. Sistem yang mudah digunakan, cepat merespons, dan aman akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pengguna *telemedicine*, sehingga peningkatan kualitas layanan dapat mendorong penggunaan *telemedicine* secara berkelanjutan Muhlizardy et al (2023).

Kepercayaan (Trust)

Kepercayaan (Trust) merupakan keyakinan pengguna terhadap keamanan, keandalan, dan kualitas layanan yang digunakan. Pada layanan *telemedicine*, kepercayaan sangat penting karena layanan ini berkaitan dengan data pribadi pasien yang bersifat sensitif. Pengguna akan merasa aman jika sistem *telemedicine* mampu menjaga kerahasiaan data dan memberikan pelayanan yang profesional. Kepercayaan juga mencakup keyakinan bahwa tenaga medis dapat memberikan diagnosis dan pengobatan yang tepat. Penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan terdiri dari beberapa dimensi, yaitu kepercayaan terhadap organisasi layanan, tenaga kesehatan, pengobatan, dan teknologi Purnastyasih & Prasojo (2023). Kepercayaan pengguna juga dipengaruhi oleh kualitas komunikasi antara dokter dan pasien serta reputasi penyedia layanan kesehatan. Pasien biasanya lebih percaya jika dokter memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami. Keamanan sistem dan kemudahan penggunaan teknologi ikut memperkuat kepercayaan tersebut. Usia, pendidikan, dan pengalaman menggunakan teknologi juga memengaruhi tingkat kepercayaan pengguna Purnastyasih & Prasojo (2023). Kepercayaan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap layanan *telemedicine*. Pengguna yang percaya pada layanan cenderung merasa lebih puas dan ingin kembali menggunakan layanan tersebut. Penelitian membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pengguna, sehingga menjadi faktor utama dalam meningkatkan penggunaan layanan kesehatan digital Victorya et al (2024); Tiara & Antonio (2022).

Minat Penggunaan

Minat penggunaan adalah keinginan seseorang untuk memakai suatu layanan atau produk setelah memperoleh informasi dan pengalaman terkait layanan tersebut. Pada layanan kesehatan digital, minat menggunakan *telemedicine* dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan yang diterima. Masyarakat cenderung menggunakan *telemedicine* jika layanan ini dianggap mampu memberi solusi kesehatan yang cepat, mudah, dan efisien. Penelitian menunjukkan bahwa *telemedicine* dapat meningkatkan minat penggunaan karena mempermudah akses dan membuat pelayanan lebih efisien Maharani et al (2024). Pengalaman pengguna juga sangat memengaruhi minat penggunaan, karena pengalaman yang baik dapat meningkatkan penilaian terhadap kualitas layanan dan mendorong penggunaan kembali. Kepuasan pengguna menjadi faktor penting karena layanan yang sesuai harapan akan membuat pengguna lebih percaya dan nyaman. Penelitian membuktikan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan minat penggunaan *telemedicine* Muhlizardy et al (2023); Victorya et al (2024). Faktor lain seperti regulasi dan infrastruktur juga berpengaruh, karena aturan yang jelas memberi rasa aman, sedangkan jaringan internet yang stabil mendukung kelancaran penggunaan layanan. Penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan jaringan dan rendahnya literasi digital masih menjadi hambatan dalam meningkatkan minat penggunaan *telemedicine* di Indonesia, sehingga perlu peningkatan kualitas sistem dan edukasi kepada masyarakat Triana et al (2025); Bonsapia & Jumiran (2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Layanan *Telemedicine* terhadap Minat Penggunaan

Layanan *telemedicine* meningkatkan minat masyarakat Indonesia untuk menggunakan layanan kesehatan digital karena proses konsultasi menjadi lebih mudah dan praktis. Masyarakat dapat berkonsultasi dengan dokter tanpa harus datang langsung ke rumah sakit atau klinik. Kondisi ini membantu pengguna menghemat waktu perjalanan dan mengurangi biaya transportasi. Banyak masyarakat mulai memilih layanan digital karena prosesnya cepat dan dapat diakses dari berbagai tempat. Penelitian menunjukkan bahwa *telemedicine* mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses konsultasi, serta memberikan fleksibilitas bagi pengguna Setyaputri et al. (2026); Maharani et al. (2024).

Telemedicine juga membantu masyarakat yang tinggal di daerah terpencil untuk memperoleh layanan kesehatan dengan lebih mudah. Pengguna tidak perlu menempuh perjalanan jauh hanya untuk mendapatkan pemeriksaan awal atau konsultasi kesehatan. Kehadiran layanan ini ikut mendukung pemerataan akses kesehatan di berbagai wilayah Indonesia. Masyarakat pedesaan merasakan manfaat yang cukup besar karena layanan kesehatan menjadi lebih dekat dan mudah

dijangkau. Penelitian membuktikan bahwa telemedicine meningkatkan akses layanan dan kepuasan pengguna, terutama bagi masyarakat di wilayah pedesaan Lelyana. (2024); Khairunnisa et al. (2025).

Kualitas layanan menjadi faktor penting yang memengaruhi minat penggunaan telemedicine. Pengguna merasa lebih nyaman ketika layanan berjalan cepat, mudah dipahami, dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Pengalaman yang baik membuat masyarakat tertarik untuk menggunakan layanan tersebut kembali pada masa mendatang. Sistem aplikasi yang mudah digunakan juga membantu pengguna merasa lebih percaya diri saat melakukan konsultasi secara digital. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna dan berdampak pada meningkatnya minat penggunaan Muhlizardy et al. (2023).

Layanan telemedicine juga mendorong meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga kesehatan karena akses konsultasi yang mudah membuat pengguna lebih cepat mencari bantuan medis ketika mengalami keluhan tertentu. Masyarakat tidak lagi harus menunda pemeriksaan hanya karena keterbatasan waktu atau jarak menuju fasilitas kesehatan. Keadaan tersebut membuat layanan kesehatan digital semakin sering digunakan sebagai sarana konsultasi awal sebelum melakukan pemeriksaan lanjutan secara langsung. Pengguna merasa lebih terbantu karena dapat memperoleh informasi kesehatan secara cepat melalui komunikasi online dengan tenaga medis profesional. Kemudahan memperoleh layanan tersebut ikut memengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan telemedicine secara berulang pada masa mendatang. Setyaputri et al. (2026) menjelaskan bahwa kemudahan pelayanan dan kecepatan akses memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan kesehatan digital. Maharani et al. (2024) juga menyatakan bahwa perkembangan aplikasi kesehatan online membantu meningkatkan ketertarikan masyarakat dalam memanfaatkan layanan telemedicine sebagai alternatif pelayanan kesehatan modern.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan

Kepercayaan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan layanan telemedicine. Pengguna cenderung memakai layanan kesehatan digital ketika mereka yakin sistem yang digunakan aman dan dapat dipercaya. Kepercayaan tersebut berkaitan dengan perlindungan data pribadi, kualitas pelayanan, serta kemampuan tenaga medis dalam memberikan penanganan kesehatan. Masyarakat membutuhkan jaminan bahwa informasi pribadi mereka tidak disalahgunakan oleh pihak tertentu. Penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pada layanan telemedicine mencakup organisasi layanan, tenaga kesehatan, pengobatan, dan teknologi yang saling mendukung dalam membangun keyakinan pengguna Purnastyasih & Prasajo. (2023).

Komunikasi antara dokter dan pasien juga memengaruhi tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan telemedicine. Dokter yang memberikan penjelasan secara jelas dan cepat membuat pasien merasa lebih nyaman saat berkonsultasi. Respons yang baik membantu pengguna merasa diperhatikan meskipun konsultasi dilakukan secara online. Hubungan komunikasi yang positif dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan digital. Penelitian lain menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan mampu meningkatkan penggunaan layanan telemedicine Victorya et al. (2024).

Keamanan teknologi turut menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan telemedicine. Pengguna akan lebih yakin menggunakan layanan digital apabila sistem mampu menjaga kerahasiaan data pribadi dengan baik. Risiko kebocoran data masih menjadi kekhawatiran utama bagi sebagian masyarakat Indonesia. Perlindungan privasi yang lemah dapat menurunkan minat masyarakat untuk menggunakan layanan kesehatan digital secara berkelanjutan. Penelitian menunjukkan bahwa masalah keamanan data dan perlindungan privasi masih menjadi tantangan dalam penggunaan telemedicine di Indonesia Bonsapia & Jumiran. (2025); Triana et al. (2025).

Tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan telemedicine juga dipengaruhi oleh konsistensi pelayanan yang diberikan aplikasi kesehatan digital karena masyarakat cenderung memilih layanan yang mampu memberikan pengalaman penggunaan secara stabil dan profesional. Pengguna merasa lebih yakin ketika proses konsultasi berjalan lancar tanpa gangguan sistem serta didukung informasi medis yang mudah dipahami. Ketersediaan tenaga kesehatan yang responsif turut membantu membangun rasa aman saat pengguna menyampaikan keluhan kesehatan melalui media digital Farhan et al. (2025). Kepercayaan yang terbentuk dari pengalaman penggunaan positif dapat meningkatkan ketertarikan masyarakat untuk terus memanfaatkan layanan telemedicine pada kebutuhan kesehatan berikutnya. Pengalaman pelayanan yang baik membuat pengguna lebih mudah merekomendasikan aplikasi kesehatan digital kepada orang lain karena muncul keyakinan bahwa layanan tersebut mampu memberikan manfaat secara nyata.

Hubungan Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Minat Penggunaan

Kualitas layanan dan kepercayaan memiliki hubungan yang kuat terhadap minat penggunaan telemedicine. Layanan yang cepat, tepat, dan mudah digunakan membuat pengguna merasa puas saat memakai layanan kesehatan digital. Pengalaman positif tersebut meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap sistem telemedicine. Ketika pengguna merasa nyaman dan aman, mereka cenderung menggunakan layanan tersebut kembali. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan pengguna Victorya et al. (2024).

Kepercayaan yang meningkat dapat mendorong kepuasan pengguna dan memperkuat keinginan untuk terus memakai layanan telemedicine. Pengguna yang merasa puas biasanya akan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Kepuasan juga muncul ketika sistem mampu memberikan pelayanan yang stabil dan mudah diakses kapan saja. Hubungan antara kepercayaan dan loyalitas pengguna terlihat dari meningkatnya penggunaan layanan kesehatan digital secara berulang. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kepercayaan dan kepuasan memiliki hubungan erat dengan loyalitas pengguna Tiara & Antonio. (2022).

Faktor pendukung seperti jaringan internet yang stabil dan regulasi yang jelas ikut memengaruhi kualitas layanan telemedicine. Infrastruktur teknologi yang belum merata masih menjadi hambatan bagi sebagian masyarakat Indonesia. Gangguan jaringan internet dapat mengurangi kenyamanan pengguna saat melakukan konsultasi online. Regulasi yang belum optimal juga membuat sebagian masyarakat masih ragu menggunakan layanan kesehatan digital. Penelitian menunjukkan

bahwa keterbatasan infrastruktur dan regulasi menjadi kendala dalam pengembangan telemedicine di Indonesia Setyaputri et al. (2026); Triana et al. (2025).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa telemedicine memberikan kemudahan akses layanan kesehatan, efisiensi waktu, dan peningkatan kualitas pelayanan. Kepercayaan menjadi faktor penting yang menentukan penggunaan layanan kesehatan digital oleh masyarakat. Faktor tersebut dipengaruhi oleh kualitas layanan, keamanan teknologi, serta komunikasi antara dokter dan pasien Purnastyasih & Prasojo. (2023); Victorya et al. (2024). Ketika kepercayaan masyarakat meningkat, minat penggunaan layanan telemedicine juga ikut meningkat. Dukungan infrastruktur, regulasi, dan literasi digital dapat memperkuat hubungan antara kualitas layanan, kepercayaan, dan minat penggunaan sehingga telemedicine memiliki potensi besar untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Indonesia Maharani et al. (2024); Khairunnisa et al. (2025).

Hubungan antara kualitas layanan dan kepercayaan juga terlihat dari kemampuan aplikasi telemedicine dalam memberikan pelayanan yang konsisten serta mempermudah pengguna memperoleh akses kesehatan secara cepat. Pengguna cenderung memiliki minat penggunaan yang lebih tinggi ketika layanan digital mampu memberikan proses konsultasi yang jelas responsif dan tidak menyulitkan saat digunakan Purnastyasih & Prasojo (2023). Ketersediaan fitur pendukung seperti riwayat pemeriksaan pengingat jadwal konsultasi serta layanan bantuan pengguna membantu meningkatkan kenyamanan masyarakat ketika menggunakan aplikasi kesehatan online. Pengalaman penggunaan yang baik dapat memperkuat keyakinan masyarakat terhadap kualitas sistem telemedicine dan memengaruhi keputusan pengguna untuk terus memakai layanan tersebut secara berulang. Tingkat kepuasan yang tinggi juga berpotensi meningkatkan rekomendasi pengguna kepada lingkungan sekitar karena masyarakat merasa layanan kesehatan digital mampu memberikan manfaat sesuai kebutuhan mereka Kinanti & Tiara (2020).

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Author, Tahun	Hasil Riset (dari Abstrak/Kesimpulan)	Persamaan dengan Riset ini	Perbedaan dengan Riset ini
1	Purnastyasih & Prasojo (2023)	Kepercayaan telemedicine dipengaruhi oleh organisasi layanan, tenaga kesehatan, pengobatan, dan teknologi	Sama-sama membahas variabel kepercayaan	Tidak membahas minat penggunaan
2	Victorya et al. (2024)	Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dan kualitas layanan menjadi mediator	Sama-sama membahas kepercayaan dan layanan	Fokus pada kepuasan, bukan minat
3	Muhlizardy et al. (2023)	Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna telemedicine	Sama-sama membahas kualitas layanan	Tidak membahas kepercayaan dan minat
4	Setyaputri et al. (2026)	Telemedicine meningkatkan efisiensi, kepuasan, dan akses layanan kesehatan	Sama-sama membahas layanan telemedicine	Tidak membahas minat dan kepercayaan
5	Khairunnisa et al. (2025)	Telemedicine meningkatkan akses kesehatan di daerah terpencil dan efisiensi layanan	Sama-sama membahas telemedicine di Indonesia	Fokus pada peluang dan tantangan
6	Tiara & Antonio (2022)	Usability telemedicine berpengaruh terhadap kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas	Sama-sama membahas kepercayaan	Fokus pada loyalitas, bukan minat
7	Bonsapia & Jumiran (2025)	Regulasi telemedicine masih lemah dan perlu penguatan hukum	Sama-sama membahas faktor eksternal	Fokus pada aspek hukum
8	Lelyana (2024)	Telemedicine meningkatkan akses layanan kesehatan di	Sama-sama membahas manfaat telemedicine	Tidak membahas kepercayaan

No	Author, Tahun	Hasil Riset (dari Abstrak/Kesimpulan)	Persamaan dengan Riset ini	Perbedaan dengan Riset ini
		pedesaan		
9	Triana et al. (2025)	Telemedicine memiliki kendala regulasi dan perlindungan data	Sama-sama membahas hambatan penggunaan	Fokus pada aspek yuridis
10	Maharani et al. (2024)	Telemedicine meningkatkan akses, efisiensi, dan kepuasan pengguna	Sama-sama membahas telemedicine dan penggunaan	Tidak membahas kepercayaan secara mendalam
11	Kinanti & Tiara. (2020)	Kepercayaan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan faktor eksternal dalam penggunaan telemedicine.	Sama-sama membahas variabel kepercayaan dan telemedicine	Tidak membahas minat penggunaan layanan kesehatan digital
12	Farhan et al. (2025)	Kualitas pelayanan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JAKI.	Sama-sama membahas kualitas layanan digital	Fokus pada kepuasan pengguna aplikasi JAKI, bukan minat penggunaan telemedicine
13	Sumantri & Maulana. (2024)	Masyarakat cukup menerima penggunaan aplikasi kesehatan digital Alodokter.	Sama-sama membahas penerimaan/penggunaan layanan kesehatan digital	Fokus pada penerimaan teknologi Alodokter dengan metode TAM

METODE

Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis studi pustaka (library research) untuk menganalisis pengaruh layanan telemedicine dan kepercayaan terhadap minat penggunaan layanan kesehatan digital di Indonesia. Peneliti mengumpulkan berbagai data dari jurnal nasional, jurnal internasional, buku referensi, serta dokumen resmi yang memiliki hubungan dengan topik penelitian. Metode studi pustaka dipilih karena mampu membantu peneliti memahami hasil penelitian terdahulu secara lebih rinci dan terstruktur. Peneliti memanfaatkan hasil penelitian sebelumnya untuk melihat hubungan antara kualitas layanan, tingkat kepercayaan, dan minat masyarakat menggunakan telemedicine. Proses tersebut juga membantu peneliti menemukan pola, konsep, serta hasil penelitian yang saling berkaitan sehingga pembahasan menjadi lebih jelas dan sistematis Maharani et al. (2024); Setyaputri et al. (2026).

Penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan agar proses pengumpulan dan pengolahan data berjalan terarah. Tahap pertama dimulai dengan menentukan topik penelitian serta menyusun fokus kajian yang berkaitan dengan layanan telemedicine dan minat penggunaan layanan kesehatan digital. Tahap kedua dilakukan dengan menelusuri sumber data melalui Google Scholar, PubMed, dan jurnal terindeks lainnya. Peneliti memilih sepuluh jurnal ilmiah yang sesuai dengan topik penelitian, memiliki tahun publikasi minimal tahun 2021, dan membahas variabel yang relevan. Tahap berikutnya dilakukan dengan membaca, mencatat, dan mengelompokkan informasi penting dari setiap sumber agar data tersusun rapi dan mudah dianalisis Khairunnisa et al. (2025); Triana et al. (2025).

Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan analisis isi (content analysis) untuk mengolah data yang telah diperoleh dari berbagai literatur. Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi tema utama pada setiap jurnal, kemudian mengelompokkannya berdasarkan variabel penelitian seperti layanan telemedicine, kepercayaan, kualitas layanan, dan minat penggunaan. Peneliti juga melakukan reduksi data dengan memilih informasi yang paling sesuai dengan fokus penelitian dan menghapus data yang tidak relevan. Hasil analisis kemudian disusun dalam bentuk narasi deskriptif agar pembahasan lebih mudah dipahami dan hubungan antarvariabel terlihat secara jelas. Melalui proses tersebut, peneliti dapat menarik kesimpulan berdasarkan sintesis dari berbagai penelitian sebelumnya Purnastyasih & Prasojo. (2023); Victorya et al. (2024).

Peneliti menerapkan triangulasi sumber untuk menjaga keabsahan data penelitian. Proses ini dilakukan dengan membandingkan beberapa penelitian yang memiliki topik serupa sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih akurat. Peneliti juga memastikan seluruh data berasal dari sumber ilmiah yang kredibel dan telah dipublikasikan secara resmi. Setiap

informasi yang digunakan diperiksa kembali agar tetap sesuai dengan tujuan penelitian dan tidak menyimpang dari fokus pembahasan. Langkah tersebut membantu meningkatkan validitas dan reliabilitas penelitian sehingga hasil analisis dapat memberikan gambaran yang lebih objektif mengenai faktor yang memengaruhi minat penggunaan layanan telemedicine Bonsapia & Jumiran. (2025); Lelyana. (2024).

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Peneliti hanya menggunakan data sekunder yang berasal dari literatur dan tidak melakukan pengumpulan data langsung melalui responden. Penelitian juga berfokus pada kondisi penggunaan layanan telemedicine di Indonesia sehingga hasilnya belum tentu menggambarkan kondisi di negara lain. Jumlah sumber utama yang digunakan sebanyak sepuluh jurnal ilmiah sehingga masih terdapat kemungkinan adanya penelitian lain yang belum tercakup pada kajian ini. Walaupun begitu, peneliti tetap memilih sumber yang relevan dan terbaru agar hasil penelitian mampu memberikan gambaran yang kuat mengenai hubungan layanan telemedicine, kepercayaan, dan minat penggunaan layanan kesehatan digital di Indonesia Tiara & Antonio. (2022); Muhlizardy et al. (2023).

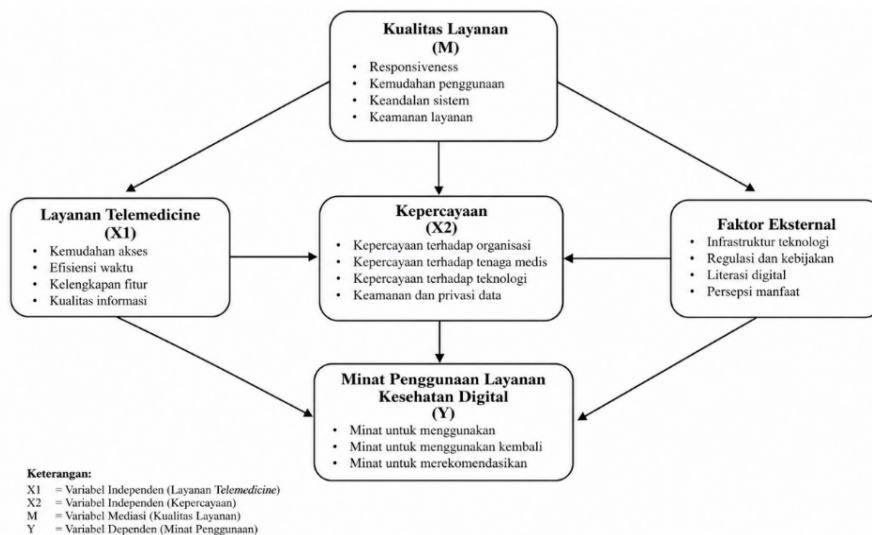
Kerangka Konseptual

Layanan Telemedicine (X1) dan Kepercayaan (X2) memengaruhi Minat Penggunaan layanan kesehatan digital (Y). Telemedicine membantu masyarakat memperoleh layanan kesehatan dengan lebih cepat, mudah, dan fleksibel. Pengguna dapat melakukan konsultasi kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Kondisi tersebut membuat masyarakat lebih tertarik menggunakan layanan kesehatan digital karena terasa praktis dan efisien. Penelitian menunjukkan bahwa layanan telemedicine dan tingkat kepercayaan pengguna memiliki hubungan positif terhadap minat penggunaan Maharani et al. (2024); Purnastyasih & Prasojo. (2023).

Kepercayaan menjadi bagian penting dalam penggunaan layanan kesehatan digital. Pengguna akan memakai layanan telemedicine apabila mereka merasa aman terhadap sistem, tenaga medis, dan perlindungan data pribadi. Rasa aman tersebut dapat meningkatkan keyakinan masyarakat untuk menggunakan layanan secara berulang. Kualitas layanan yang baik juga membantu memperkuat kepercayaan pengguna terhadap telemedicine. Hubungan ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan telemedicine dan semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna, semakin tinggi pula minat penggunaan layanan kesehatan digital.

Kualitas layanan berperan sebagai variabel yang memperkuat hubungan antara layanan telemedicine dan kepercayaan terhadap minat penggunaan. Layanan yang cepat, responsif, dan mudah digunakan membuat pengguna merasa lebih nyaman saat melakukan konsultasi online. Pengalaman positif tersebut membantu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan kesehatan digital. Kepuasan pengguna kemudian mendorong minat untuk terus menggunakan layanan telemedicine pada masa mendatang. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu memediasi hubungan antara kepercayaan dan kepuasan pengguna yang akhirnya memengaruhi minat penggunaan Victorya et al. (2024); Muhlizardy et al. (2023).

Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian



Beberapa variabel lain juga dapat memengaruhi minat penggunaan layanan kesehatan digital. Faktor-faktor tersebut mendukung keberhasilan penggunaan telemedicine di Indonesia. Setiap faktor memiliki hubungan yang saling berkaitan terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna. Pengaruh variabel pendukung dapat memperkuat atau melemahkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan digital. Variabel tersebut meliputi:

- a. Infrastruktur Teknologi : Setyaputri et al. (2026); Triana et al. (2025).
- b. Regulasi dan Perlindungan Data : Bonsapia & Jumiran. (2025); Triana et al. (2025)
- c. Literasi Digital : Khairunnisa et al. (2025); Lelyana. (2024).
- d. Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan : Tiara & Antonio. (2022); Maharani et al. (2024)

Kerangka konseptual ini menunjukkan bahwa minat penggunaan layanan telemedicine tidak hanya dipengaruhi oleh layanan telemedicine dan kepercayaan pengguna. Faktor pendukung lain juga ikut menentukan keberhasilan penggunaan layanan kesehatan digital di Indonesia. Hubungan antarvariabel membentuk sistem yang saling memengaruhi satu sama lain.

Kualitas layanan, keamanan teknologi, dan kemampuan pengguna dalam memahami teknologi menjadi bagian penting dalam penggunaan telemedicine. Jika seluruh faktor tersebut berjalan dengan baik, minat masyarakat untuk menggunakan layanan kesehatan digital akan terus meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, telemedicine terbukti mampu meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan digital. Masyarakat merasa layanan ini lebih praktis karena dapat digunakan dengan mudah, cepat, serta mampu menghemat waktu dan biaya pengobatan. Telemedicine juga membantu masyarakat yang tinggal di daerah terpencil untuk memperoleh akses pelayanan kesehatan tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan. Kualitas layanan yang baik membuat pengguna merasa nyaman saat berkonsultasi dengan tenaga medis melalui media digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan telemedicine, semakin tinggi pula minat masyarakat untuk menggunakannya.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh besar terhadap penggunaan telemedicine. Masyarakat akan lebih yakin menggunakan layanan kesehatan digital apabila sistem yang digunakan aman dan mampu melindungi data pribadi pengguna. Kepercayaan terhadap tenaga medis yang memberikan pelayanan juga memengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan telemedicine. Pengguna merasa lebih tenang ketika informasi kesehatan mereka dijaga dengan baik dan proses pelayanan berjalan secara profesional. Keadaan ini membuktikan bahwa peningkatan kepercayaan dapat mendorong meningkatnya minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan telemedicine.

Kualitas layanan dan kepercayaan saling berkaitan dalam meningkatkan penggunaan telemedicine. Pelayanan yang cepat, jelas, dan mudah dipahami dapat membangun rasa percaya masyarakat terhadap layanan kesehatan digital. Kepercayaan tersebut kemudian mendorong pengguna untuk kembali memakai layanan telemedicine ketika membutuhkan pelayanan kesehatan. Hubungan yang baik antara penyedia layanan dan pengguna juga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dan tingkat kepercayaan yang tinggi menjadi faktor penting dalam perkembangan telemedicine di Indonesia.

Penelitian ini juga menemukan bahwa infrastruktur teknologi, regulasi, dan literasi digital memengaruhi perkembangan telemedicine. Jaringan internet yang stabil membantu masyarakat mengakses layanan kesehatan digital dengan lebih lancar. Aturan yang jelas dari pemerintah dapat memberikan perlindungan hukum bagi pasien, tenaga medis, dan penyedia layanan telemedicine. Kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi juga menentukan keberhasilan penggunaan layanan kesehatan digital. Jika infrastruktur, regulasi, dan literasi digital terus ditingkatkan, telemedicine dapat berkembang lebih baik dan menjangkau lebih banyak masyarakat di Indonesia.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penyedia layanan telemedicine perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat merasa nyaman saat menggunakan layanan kesehatan digital. Penyedia layanan dapat memperbaiki kemudahan penggunaan aplikasi, meningkatkan kecepatan respons, serta memberikan informasi kesehatan yang lebih jelas kepada pasien. Sistem keamanan data juga perlu diperkuat agar pengguna merasa aman ketika melakukan konsultasi secara online. Tenaga medis diharapkan mampu membangun komunikasi yang baik dengan pasien sehingga informasi yang diberikan lebih mudah dipahami. Peningkatan kualitas layanan dan keamanan sistem dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap telemedicine.

Pemerintah juga perlu mendukung perkembangan telemedicine melalui aturan yang jelas dan pembangunan infrastruktur teknologi yang merata. Regulasi yang baik dapat memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak yang terlibat dalam layanan kesehatan digital. Pemerintah perlu memperluas akses internet, terutama di daerah terpencil, agar masyarakat dapat menikmati layanan telemedicine secara lebih mudah. Program edukasi dan literasi digital juga perlu ditingkatkan supaya masyarakat mampu menggunakan teknologi kesehatan dengan baik dan benar. Dukungan dari pemerintah dapat membantu mempercepat perkembangan telemedicine sebagai solusi pelayanan kesehatan di Indonesia.

Penelitian berikutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai telemedicine dengan menambahkan variabel lain seperti kepuasan pengguna, loyalitas pengguna, dan faktor sosial. Penambahan variabel tersebut dapat memberikan hasil penelitian yang lebih lengkap dan mendalam. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda agar memperoleh sudut pandang yang lebih luas mengenai penggunaan telemedicine. Kajian yang lebih beragam dapat membantu memahami kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan digital. Dengan pengembangan penelitian yang lebih luas, telemedicine diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan memperluas akses kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Bagian ini berisi kesimpulan yang menjawab hal segala permasalahan yang terdapat didalam penelitian. Isi kesimpulan tidak berupa point-point, namun berupa paragraf.

DAFTAR PUSTAKA

- Bonsapia, M., & Jumiran. (2025). *ASPEK HUKUM TELEMEDICINE DI INDONESIA*. IX(1), 259–268.
- Farhan, M., Nugroho, D. R., Ulya, E. D., & Mulyono. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital Aplikasi JAKI terhadap Kepuasan Pengguna*. November.
- Khairunnisa, C., Muqsih, A., Fardian, N., Debbyousha, M., & Shabrina, S. (2025). *Telemedicine: Between Opportunities, Expectations, and Challenges in Health Development in Remote Areas of Indonesia*. 1, 286–294.
- Kinanti, M. C., & Tiara, S. (2020). *Determinan Kepercayaan Masyarakat terhadap Dorongan Penggunaan Telemedicine: Systematic Literature Review*.
- Lelyana, N. (2024). *DAMPAK TELEMEDIS TERHADAP AKSES PELAYANAN KESEHATAN DI MASYARAKAT PEDESAAN*. 3(2), 78–89. <https://doi.org/10.55080/mjn.v3i2.832>
- Maharani, A., Anggita, D., Witriani, E., & Purba, S. H. (2024). *Evaluasi Pemanfaatan Penerapan Telemedicine di Indonesia : Literatur Riview*. 3, 155–165.
- Muhlizardy, Rizkiawan, I. K., Widyaningrum, N., Puspita, H. D., & Yunuarti. (2023). *Analisis Kepuasan Penggunaan Layanan Telemedicine*. 1(3).
- Purnastyasih, D., & Prasojo, E. (2023). *The Determinant of Trust in Telemedicine : A Systematic Review*. 27(May), 51–64.
- Setyaputri, K. E., Sulisty, W. Y., & Andriani, J. (2026). *Efektivitas Implementasi Telemedicine pada Sistem Informasi Layanan Kesehatan Primer: Studi Literatur*. 7(1), 496–499.
- Sumantri, E., & Maulana, Y. (2024). *PENERIMAAN TEKNOLOGI KESEHATAN MASYARAKAT ALODOKTER MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*. 7, 227–236.
- Tiara, K., & Antonio, F. (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*. 6, 2326–2341.
- Triana, G. A., Gimam, A. W., Muhafid, Ariyanto, C., & Pratama, P. A. (2025). *TELA ' AH YURIDIS TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN ONLINE (TELEMEDICINE) DI INDONESIA*. 6(September), 10984–10991.
- Victorya, J., Tj, H. W., Tecoalu, M., & Wahyoedi, S. (2024). *KUALITAS LAYANAN MEMEDIASI PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA APLIKASI TELEMEDICINE*. 9(5).